



CAPÍTULO IV

Resultados

En este capítulo se conocerán las observaciones y resultados que se obtuvieron, después de aplicar el instrumento elaborado. De los 225 restaurantes observados, se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1 Restaurantes de Especialidad

- **Producto.**

- Se encontró que este tipo de restaurantes manejaban aproximadamente un promedio de 60 platillos, teniendo un rango que iba desde 20 hasta 120 diferentes opciones; y un cheque promedio de \$200.00, este cheque oscilaba entre los \$50.00 y \$400.00.
- En el 84% de los establecimientos, la carta se encontraba impresa, con letra legible y plastificada. El 71% contaba con las sugerencias del día o del cheff,
- En promedio el 75% de los restaurantes de especialidad, contaban con una selección de bebidas alcohólicas, en los cuales el 73% manejaban aperitivos, 73% licores y cremas, 80% coñacs, 82% whiskys, 80% ginebras, 82% vodkas, 82% brandys, 84% rones,

91% cervezas, 80% cócteles, 80% tequilas, 73% jereces, 73% oportos, 69% vinos de mesa, 53% espumosos y 42% champagne.

• **Servicios.**

- En el 100% de los establecimientos se accesó sin necesidad de una reservación, sin embargo, el 73% ofrecen la posibilidad de hacerlas.
- El 47% de los restaurantes de especialidad, brindaban el servicio de valet parking y el 53% de éstos contaban con estacionamiento propio, mientras que el resto no ofrecía servicio de estacionamiento.
- Se conoció que el 38% de los restaurantes ofrecían a sus clientes una sala de espera; de los cuales, el 16% tenían servicio de bar y el 9% de café y té. El 44% contaban con percheras, sólo el 22% contaban con guardarropa dentro de sus instalaciones; mientras que el resto no ofrecían servicio de guardarropa, ni de percheras, así como tampoco contaban con sala de espera.
- El 42% de los establecimientos contaban con áreas de fumar y no fumar, el 36% con aire acondicionado, o en su defecto el 42% usaba ventiladores, mientras que los demás no contaban con áreas para fumadores y no fumadores, así como tampoco tenían sistemas de ventilación eléctricos.
- El 56% de los restaurantes de especialidad, brindaban servicio Americano, sin embargo el 40%, brindaban un servicio a la mesa

que no llevaba a cabo el protocolo que requiere un servicio americano. El 44% de los establecimientos ofrecían banquetes, y el 33% contaban con servicio de buffet en ciertos días u horarios. En el 67% de estos restaurantes, el sistema mas común para tomar la orden era a través de comandas, sólo el 9% utilizaba sistemas electrónicos, mientras que el 22% utilizaba blocks de notas.

- El 100% abría al público durante los horarios de comida; el 91% durante la cena y el 42% durante el tiempo de desayunos.

• **Ambientación.**

- El 51% de los establecimientos contaban con una decoración comercial, en el 28% predomina una decoración selecta.
- En el 87% la música era grabada y el 20% ofrecían música en vivo, algunos días de la semana. El 42% poseía televisiones con sistema de paga.
- El 76% de los restaurantes tenían mobiliario comercial, mientras que sólo el 20% tenía selecto. El 58% de sus blancos eran comerciales. En el 71% de los casos, el montaje de las mesas era a base de mantel y el 60% usaba cubre mantel, el 51% manejaba servilletas de tela, mientras que el 47% utilizaba las clásicas servilletas de papel. En el 62%, el espacio entre mesa y mesa permite una buena vialidad.
- Su loza era del mismo modelo, predominando la cerámica en un 89%. En el 91% se utilizaban diámetros y formas diferentes,

dependiendo del platillo a servir; el 58% de los restaurantes utilizaban un plato base, ya sea de cerámica, o bien de acero inoxidable.

- Se utilizaba un plaqué uniforme, de acero inoxidable, siendo en el 67%, comercial, es decir, un plaqué resistente, que va conforme al servicio que ofrecen, mientras que el 31% utilizaba popular, es decir, cubertería que no estaba diseñada para el tráfico pesado, y sufría deterioro más rápido.
- El 93% tenía cristalería de vidrio, y por lo general contaban con diferentes tipos de vasos y copas que van de acuerdo a la bebida que se sirva.

• **Instalaciones.**

- En el 60 % de los establecimientos visitados contaban con entrada de clientes independiente a la del personal, así como el 62% tenía salida de emergencia extra, el 71% con señalamientos y el 43% con extintores. El 40% poseía una misma entrada para clientes y personal y no contaba con una salida de emergencia extra, ni con señalamientos.
- El 38% de estos establecimientos contaban con terrazas y el 22% salones privados.
- El 80% contaba con cocina industrial, es decir, de acero inoxidable, adecuada para el uso y servicio en restaurantes; mientras que el 20% tenía cocina casera, es decir, estaba equipada

con elementos que no fueron específicamente diseñados para el uso en un restaurante, son similares a las cocinas caseras, ya que a diferencia de una cocina industrial, no tenían la misma durabilidad, facilidad de limpieza, capacidad, entre otras cosas.

- Se encontró que el 56% contaba con baños para clientes independientes a los del personal, el 44% los compartían, pero en el 91% los baños eran independientes para cada sexo. Entre sus servicios, el 27% tenía secadores eléctricos, el 89% ofrecía toallas de papel, en un 56% los baños de hombres contaban con migitorios, y el 53% tenían sistemas de extracción de olores y el 84% aromatizantes, además el 27% tenía cambia bebés. En el 36% de los casos existía un empleado en los baños, el cual estaba al pendiente de que se mantuviera en buenas condiciones durante las horas con mayor afluencia de comensales.

• **Personal.**

- En el 93% de los establecimientos el personal era de tiempo completo, en el 64% la secundaria era el grado de estudio más solicitado, sin embargo, no era un requisito fundamental para ser contratado, asimismo, en el 76% de los restaurantes lo que era necesario era la experiencia con la que contaban.
- En el 73% de los casos, se daba capacitación al ingreso del personal, en un 44%, era continua, mientras que en el resto se iba aprendiendo sobre la marcha. El 69% de los establecimientos

destacaban porque dentro de la plantilla de personal tenían chefs, a diferencia de los demás que sólo contaban con cocineros.

- En el 50%, la plantilla estaba compuesta por capitán de meseros, meseros, chefs, cocineros, ayudantes de cocina, lava lozas, personal administrativo y de limpieza; en el otro 50%, estaba integrada básicamente por meseros, mayoras, cocineros, ayudantes de cocina y lava lozas. En el 96% de los restaurantes, el personal estaba uniformado, donde el 51% tenía uniforme de tipo comercial, 33% selecto y 11% popular.

- **Localización.**

- En un 51% se encontraban localizados en calles con gran afluencia, el 11% en centros comerciales y el 38% en el centro de la ciudad.

4.2 Restaurantes Generales

- **Producto.**

- Se encontró que estos restaurantes manejaban un promedio de 50 platillos, teniendo desde 30 hasta 132 diferentes opciones; y un cheque promedio de \$115.00, se encontró que los cheques promedios de los restaurantes iban desde los \$35.00 hasta los \$300.00.

- En el 76% de los restaurantes la carta se encuentra impresa, con letra legible y plastificada. El 31% tienen sugerencias del día o del chef.
- Se observó que el 42% de los restaurantes contaban con una selección de bebidas alcohólicas, donde: el 33% maneja aperitivos, 33% licores y cremas, 42% coñacs, 42% whiskys, 36% ginebra, 42% vodkas, 42% brandys, 42% rones, 87% cervezas, 33% cócteles, 42% tequilas, 18% jereces, 16% oportos, 40% vinos de mesa, 27% espumosos y el 20% champañas. El resto se limita a la venta de cervezas, predominando de esta manera la venta de bebidas sin alcohol.

• **Servicios.**

- En el 100% de estos establecimientos, no se necesitaba realizar una reservación para ingresar, sin embargo el 40% brindaban la posibilidad de hacer la reservación.
- El 67% brindaban el servicio de estacionamiento y el 24% contaban con valet parking.
- El 37% de estos restaurantes contaban con sala de espera, así como con percheras, mientras que los otros ofrecían servicios más limitados.
- El 30% contaban con áreas para fumadores y no fumadores, así como el 27% contaba con aire acondicionado o 35% con ventiladores.

- El 42% de los establecimientos tenían servicio americano, sin embargo, el 48% brindaban servicio a la mesa, el cual no cumplía con todo el protocolo que requiere un servicio americano. El 67% de los establecimientos contaban con servicio para llevar. En el 62% de estos restaurantes, el sistema mas común para tomar la orden era a través de comandas y el 22% utilizaba blocks de notas.
- El 80% abría al público durante el horario de desayunos, el 97% durante las comidas y el 71% durante las cenas.

• **Ambientación.**

- Se observó que la decoración, en el 82% es comercial.
- El 84% contaban con música grabada y el 11% ofrecían música en vivo. El 62% poseían televisiones, las cuales tenían sistema de paga o abierto.
- El 71% poseían mobiliario y un 58% mantelería comercial. Por lo general, el montaje de las mesas es a base de mantel en un 58% y un 44% con cubre mantel, el 62% manejaban servilletas papel, el 40% de establecimientos, tenían servilletas de telas comerciales.
- El 64 % utilizaba loza de cerámica del mismo modelo, algunos restaurantes les mandan a imprimir su logotipo, el 87% usaba tamaños y formas diferentes, dependiendo del platillo a servir; sólo el 27% utilizaba plato base.
- El 53% utilizaba plaqué uniforme, de acero inoxidable, resistente, que va conforme al servicio que ofrecen, mientras que el 36%

utilizaba plaqué que no está diseñado para el tráfico pesado, y sufre deterioro más rápido.

- En el 82 % la cristalería era de vidrio, por lo general contaban con diferentes tipos de vasos y copas, las cuales son de acuerdo a la bebida que se sirve.

• **Instalaciones.**

- El 56% de los restaurantes contaban con una entrada para clientes, independiente a la del personal, mientras que el 44% sólo contaba con una entrada, la cual sirve para clientes, personal y emergencia; el 53% contaban con señalamientos y el 82% con extintores.
- El 38% contaba con terrazas.
- El 60% tenía cocina industrial, y el 40% poseían cocina casera.
- Se encontró que el 89% tenía baños independientes para cada sexo, el 36%, eran independientes los de clientes a los del personal, y el 60% son compartidos. El 97% contaba con toallas de papel, el 78% con jabón líquido, y solo el 29% tenía cambiabebés, el 31% contaba con sistema de extracción de olores y 84% con aromatizantes. El 27% de los establecimientos contaban con una persona encargada de que los baños se encontraran en buenas condiciones durante las de más afluencia de clientes.

• **Personal.**

- El 71% de los restaurantes requería que el personal tuviera experiencia, el 51% los capacitaba al ingresar, y el 18% les daba

capacitaciones continuas; mientras que el resto no los capacitaba, los colaboradores van aprendiendo sobre la marcha.

- Se observó que generalmente existen 2 tipos de plantillas. Una está integrada por: hostess, capitán de meseros, meseros, chefs, cocineros, ayudantes de cocina, lava lozas, personal administrativo y de limpieza; mientras que la otra platilla tiene el personal básico, que son: meseros, cocineros, ayudantes de cocina y lava lozas. Por lo general, los dueños de los establecimientos proporcionan la camisa y mandil del uniforme, mientras que otros, sólo les informan las especificaciones que tienen que cumplir, y son los empleados los que costean su uniforme, son contadas aquellas empresas que proporcionan a su personal el uniforme completo.

- **Localización.**

- El 53% se localizaban en calles con gran afluencia, el 9% en centros comerciales, el 22% en el centro de la ciudad, aunque también se encontró el 7% cerca de escuelas y centros de trabajo.

4.3 Restaurantes de Comida Casera

- **Producto.**

- Se encontró que brindaban aproximadamente 14 opciones, las cuales iban desde 4 hasta 30 diferentes platillos. Su cheque promedio fue de \$43.00, presentando cheques, desde los \$20.00 hasta los \$90.00.

- El 33% de estos establecimientos se caracterizaban por ofrecer comida corrida, un 33% brindaban una cierta variedad de antojitos, y otro 33% se dedicaban a la venta de platillos típicos de Puebla. Por lo general aquellos que se centran en la venta de comida corrida y antojitos, ofrecían principalmente jugos y refrescos, mientras que en los restaurantes con platillos típicos, se encontró que la cerveza es la bebida alcohólica que no podía faltar, además algunos ofrecían coñacs, whiskys, vodkas, brandys, rones, cócteles y tequilas.
- El 53% de los restaurantes exhiben las opciones de alimentos en pizarras o cartelones, mientras que un 33% de los establecimientos manejaban una carta impresa con letra legible, la cual se encontraba plastificada.

• Servicios

- Los servicios que se ofrecen son mínimos, ya que el 100% no tenían estacionamiento, valet parking, sala de espera, área de fumar y no fumar, sistemas de ventilación eléctricos, entre otros.
- En el 100% de estos lugares se ingresaba sin reservación, sin embargo, el 33%, cuando se trataba de grupos existía la posibilidad de apartar su lugar en una fecha y hora determinada.
- El 96% brindaba servicio a la mesa. En el 62% de los establecimientos el personal era el que le informaba a los clientes las opciones de alimentos y el 62% tomaba la orden haciendo uso

de la memoria, mientras que el 33% contaban con una carta de menús y comúnmente se tomaba la orden a través de blocks de notas.

- El 84% manejaba comida para llevar y no tenían servicio a domicilio.
- El 98% de estos establecimientos dan servicio durante el desayuno, el 100% durante la comida y el 44% durante la cena.

• **Ambientación.**

- Se observó que el 38% de los establecimientos tenían una decoración comercial, mientras que el 29% no tenían decoración, sin embargo, el 33% de los casos presentaron una decoración que simulaba una cocina tradicional con Talavera y objetos de barro, como cazuelas, tarros, entre otros.
- El 89% contaban con piso comercial, y un 11% solo contaban con piso de cemento.
- Usualmente contaban con música, el 13% era grabada, el 38% provenía del radio y el 62% tenían televisión abierta.
- Se observó que en el 56% predominaban las mesas y sillas de plástico, las cuales generalmente son proporcionadas por empresas, el 18% utilizaba comedores económicos diseñados para el hogar, y un 27% tenía mobiliario selecto.
- En el 22% de los establecimientos, los manteles eran populares y en el 51% no se utilizaban, no contaban con cubre mantel, ni con

manteles individuales. En contraste con un 27% en donde el mobiliario era selecto y se utilizaba artesanía poblana.

- Por lo general el 64% manejaba vajilla de plástico, utilizaban diferentes modelos y por lo general sólo contaban con dos tipos de platos, uno para servir los platillos aguados y otro para los secos; el 33% manejaba loza de cerámica comercial y además tenían un tipo de plato más, para los postres.
- El plqué en el 47% de los restaurantes, era de acero inoxidable, de baja calidad, utilizaban diferentes modelos y por lo general, sólo contaban con cuchara para sopa, tenedor y cuchillo de presentación, en las antojerías la cubertería era limitada, ya que la mayoría de platillos se comen con las manos.
- El 64% manejaba vasos de vidrio y el 18% manejaba materiales plásticos.

• Instalaciones

- Generalmente estos restaurantes se encontraban en un local acondicionado con las mínimas instalaciones. El 100% contaba con una sólo entrada para clientes y personal, no tenían salida extra de emergencia.
- El 93% de las cocinas estaban integradas por parrillas e instrumentos que no tienen la misma durabilidad y no brindan las mismas facilidades que los productos industriales.

- El 89% de los establecimientos solamente tenían un baño, el cual en el 56%, era compartido por clientes y personal, así como también por hombres y mujeres, y en el 33% existía un baño para cada sexo. Estos presentaban los mínimos servicios, el 42% tenía jabón de barra y el 58% toalla de tela.

- **Personal.**

- Debido a las dimensiones del lugar y al servicio que ofrecen, contaban con una plantilla pequeña, compuesta principalmente en el 40% por meseros y en el 100% por cocineros, los cuales se encargaban de realizar todas las actividades: hacer la limpieza, cocinar y atender a los clientes. El 24% requería de experiencia al personal de cocina, en contraste con el personal de servicio, que no la necesitaban. Por lo general, en el 84% de los establecimientos, el personal era de tiempo completo y no estaban uniformados; en el 67% de los restaurantes, se observó que parte de la plantilla estaban integradas por familiares de los dueños.

- **Localización.**

- Los establecimientos se ubicaban, el 27% cerca de escuelas o centros de trabajo, el 31% en el centro de la ciudad, y un 29% cerca de zonas turísticas.

4.4 Restaurantes de Comida Rápida

- ◇ **Hamburgueserías.** Manejaban 11 platillos en promedio y ofrecían una variedad



considerable del producto principal, que como su nombre lo dice son las hamburguesas. Se encontraron cheques promedios que iban desde los \$35.00, hasta los \$70.00.

- ◇ **Pizzerías:** Estos establecimientos manejaban entre 15 y 45 platillos, entre sus alimentos complementarios, se puede encontrar una variedad de pastas. Su cheque promedio por lo regular oscilaba entre \$35.00 y \$60.00.
- ◇ **Taquerías:** Se encontraron desde establecimientos que sólo contaban con dos diferentes tipos de tacos, hasta aquellos que tenían más de 30 diferentes opciones. Su cheque promedio iba desde los \$20.00 hasta los \$40.00.
- ◇ **Torterías:** Son establecimientos que se dedican a la venta de tortas o cemitas, las cuales están rellenas con varios alimentos, siendo los más comunes, quesos, carnes frías, carnes fritas o asadas, guisados, entre otros. Se encontró una diversidad de restaurantes desde los que ofrecían siete diferentes opciones hasta los que tenían más de 30 platillos y su cheque promedio estaba entre los \$20.00 y \$40.00.

- **Producto.**

- Se encontró que el 36% manejaban cartas impresas con letra legible y estaban plastificadas, el 54% tenía disponible su menú en displays o cartelones y sólo el 13% manejaban pizarras.
- El 38% ofrecían cerveza, el 13% vinos y el resto solamente tenían bebidas no alcohólicas, como refrescos, jugos, aguas frescas, entre otros.
- El 82% de estos establecimientos manejaban más de seis variaciones de su producto principal, el 13% más de tres

variaciones y sólo el 5% tenían menos de tres.

- **Servicios**

- Se encontró que el 44% contaban con servicio de estacionamiento, ya sea porque era propio o debido a que se encontraban dentro de centros comerciales.
- En el 100% de estos establecimientos no se necesitaba realizar una reservación para poder ingresar, de hecho ni siquiera contaban con este servicio.
- El 96% contaban con servicio a la mesa, sin tanto protocolo como un servicio americano, y como herramienta para tomar la orden: el 50% hacía uso de su memoria, el 24% utilizaba blocks de notas y el 22% comandas.
- El 89% contaba con servicio para llevar y sólo el 24% tenía servicio a domicilio.
- Se observó que por lo general abren durante los horarios de comidas y cenas, solamente el 38% da servicio en las mañanas.

- **Ambientación**

- Se observó que la decoración es sencilla, sólo tenían paredes pintadas y el 62% contaba con algunos cuadros o litografías.
- El 40% de los establecimientos, tenía música proveniente de la radio, el 36% utilizaba música grabada, el 51% tenía televisión abierta y sólo un 4% tenía televisión con sistema de paga.

- Se observó que el 51% de los establecimientos contaban con mobiliario comercial, mientras que el 47% tenía mesas y sillas de plástico, patrocinadas por alguna empresa y no se encontraban en óptimas condiciones. Generalmente no manejaban ningún tipo de blancos, sólo el 20% contaba con mantelería comercial y el 18% tenía manteles de materiales plásticos.
- La loza más utilizada en estos lugares es aquella de materiales plásticos, el 80% contaban con ésta, y tan sólo el 11% tenían platos de cerámica comercial, el resto manejaban desechables o cestos para servir los platillos.
- La mayoría de estos platillos se comen con las manos, así que el plaqué que se utilizaba es limitado, sólo tenían un tipo de cuchara, tenedor y cuchillo. Aproximadamente el 40% contaba con cubiertos.
- El 32% utilizaba vasos y copas de vidrio, el resto manejaba productos desechables.

- **Instalaciones**

- El 40% de estos restaurantes tenía una entrada para clientes independiente de la entrada del personal, mientras que el 60% tenía una sólo entrada.
- Generalmente, la cocina cuenta con hornos, parrillas, trompos y demás utensilios necesarios y adecuados para cada tipo de

establecimiento. El 53% contaba con cocina industrial y el 42% con casera.

- El 78% contaban con una barra de alimentos.
- En el 76% de los establecimientos, los baños eran compartidos con el personal, en el 44% era el mismo para hombres y mujeres y el 38% tenía un baño para cada sexo, estos, contaban con los servicios indispensables de toallas de papel y jabón líquido, en el 18% se encontró jabón de barra.

• Personal

- En el 100% de los casos, el personal trabajaba tiempo completo y el 67% requería de experiencia para contratar gente. El 47% otorgaba una capacitación general al incorporarse a la empresa y sólo el 18% brindaba una capacitación continua. El 100% contaba con cocineros, el 49% tenía meseros, el 29% tenía empleados en el mostrador y el 20% lava lozas.
- El 42% de los restaurantes brindaba a los empleados una camisa o playera y mandil con el logotipo de la empresa, mientras que el resto, no les daba ni pedía que llevaran ropa con determinadas características.

• Localización

- El 49% se localizaba en calles con gran afluencia, el 22% en centros comerciales, el 20% en el centro de la ciudad y el 9% en colonias populares.

4.5 Cafeterías

- **Producto.**

- Se encontraron establecimientos que ofrecían entre ocho y 38 platillos, con un cheque promedio que oscilaba entre \$30.00 y \$46.00
- El 100% contaban con bebidas no alcohólicas, sus bebidas se limitaban a bebidas gaseosas, aguas frescas, cafés, jugos y tés.
- En el 87% de los casos, el menú se encontraba disponible en displays, pizarras o cartelones, mientras que sólo el 18% contaban con una carta impresa y plastificada.

- **Servicios.**

- Se encontró que el 55% de establecimientos eran de autoservicio, mientras que en el 45% si existía servicio a la mesa.
- El 27% utilizaban blocks de notas, mientras que sólo el 18% hacía uso de su memoria.
- El 95% brindaban servicio de comida para llevar.
- Se encontró que este tipo de establecimientos abrían para los tiempos de desayunos y comidas y el 64% abrían para cenar.

- **Ambientación**

- Los establecimientos que ofrecían alimentos en la barra, generalmente forman parte de instituciones, empresas o

supermercados, por lo cual, siguen con los estándares de decoración de dicho lugar, mientras que en los otros, predomina una decoración sencilla, en el 37% es común encontrar cuadros que hacen referencia a los alimentos que se venden en el establecimiento.

- El 36% tenía música, proveniente del radio o grabada y el 68% contaba con televisión abierta.
- En el 77% de los casos, se encontró mobiliario comercial, utilizaban materiales durables, fáciles de limpiar y ligeros; mientras que en el 23% eran mesas y sillas de plástico. Por lo general, no contaban con blancos, sólo el 18% tenía mantelería de plástico.
- Se encontró que el 45% tenía loza de cerámica comercial, apta para el tráfico pesado, mientras que el 55% manejaba loza de materiales plásticos. En el 55% de estos restaurantes se manejaba un tipo de plato para cada tiempo.
- El 31% utilizaba cubertería básica de acero inoxidable, diseñada para el tráfico pesado; mientras que el 68% contaba con cubiertos cuyo uso no es el más apropiado en restaurantes.
- El 72% de las cafeterías manejaba cristalería de vidrio, el 23% vasos de plástico y el resto usaban desechables.

• Instalaciones

- El 50% contaban con una cocina de acero inoxidable, apta para

grandes producciones y de alta durabilidad; mientras que el otro 50% tenían una cocina sencilla, integrada por equipo y utensilios caseros.

- El 96% de los establecimientos contaban con baños compartidos con el personal, de los cuales en el 32% era el mismo para hombres y mujeres, en el 64% eran uno para cada sexo. Estos contaban con toalla de papel y jabón líquido, el 50% utilizaban aromatizantes.

- **Personal**

- En el 95%, la plantilla era de tiempo completo. En el 100% contaban con cocineros, el 41% con ayudantes de cocina, el 32% con lava lozas, el 28% con una persona de mostrador y el 27% con meseros. En el 50% de estos establecimientos se utiliza uniforme, y el 41% de las cafeterías capacitaban a su personal al ingresar.

- **Localización**

- El 72% se ubican en centros comerciales o en calles con gran afluencia y el 27% cerca de escuelas y centros de trabajo.

4.6 Cafés

- **Producto.**

- Se encontraron cafés que manejaban entre seis y 28 diferentes variedades de preparar cafés.
- El 43% de estos establecimientos tenían bebidas alcohólicas, entre las cuales se podían encontrar: licores, coñacs, whyskis, vodkas,

brandys, rones, cervezas, cócteles y tequilas.

- El cheque promedio oscilaba entre \$30.00 y \$60.00
- En el 83% de cafés, el menú se encontraba impreso con letra legible y estaba plastificado.

• **Servicios.**

- En todos estos lugares no se requería realizar una reservación para ingresar, sin embargo, el 30% manejaban la posibilidad de garantizar su lugar en cierta hora y fecha.
- El 100% contaban con servicio a la mesa, en el 70% de los establecimientos se tomaba la orden a través de blocks de notas y el 13% usaba comandas.
- El 91% de los establecimientos tenían servicio para llevar.
- El 56% tenían terrazas.
- El 100% ofrecía servicio durante los tiempos de comidas y cenas, y el 74% también abrían durante los desayunos.

• **Ambientación.**

- La mayoría tenían paredes pintadas con combinaciones de colores y diseños armónicos. El 48% manejaban cuadros representativos de las bebidas y alimentos que se ofrecían en el lugar, éstos se encontraban en buenas condiciones e iban acordes con el lugar y solamente el 27% tenía una decoración selecta.
- En el 96% de los cafés, se contaba con música grabada y el 30% ofrecía música en vivo.

- El 91% manejaba mobiliario comercial, se encontraban libres de daños visibles, por lo general, no poseen ningún tipo de blancos y sólo utilizaban servilletas de papel.
- El 96% contaban con loza de cerámica comercial, el plaqué era limitado. El 65% de los casos tenían cubiertos de acero inoxidable, diseñados para el tráfico pesado mientras que el 35% utilizaban plaqué de poca resistencia y durabilidad.
- Todos los cafés manejaban cristalería de vidrio con formas y tamaños acordes con la bebida que se servía.

• Instalaciones

- El 78% de los establecimientos contaban con una sólo entrada para clientes y personal, el 22% tenía entradas independientes y el 48% contaba con una salida de emergencia extra.
- El 60% no tenía cocina, ya que debido a la simplicidad de los alimentos, estos eran elaborados en la barra; el 26% contaba con cocina industrial y el otro 14%, con cocina casera.
- En todos los cafés, se encontró que los baños para clientes eran compartidos con el personal, el 70% tenía un baño para cada sexo, y sólo en el 30% era el mismo para ambos sexos. El 100% de los baños contaban con jabón líquido, el 46% con toallas de papel, el 43% con aromatizantes y sólo el 26% tenía secadores eléctricos.

• Personal

- En el 61% de los cafés estudiados, el personal era de tiempo

completo, mientras que en el 39% de los casos era de medio tiempo. El 96% contaba con meseros, los cuales se encargaban de: limpiar, elaborar los bocadillos, servir, entre otras actividades, el 35% tenía cocineros.

- El 22% de estos establecimientos les requería de experiencia a sus empleados y el 70% los capacitaba al ingresar.
- En el 74% de los casos, el personal se encontraba uniformado, el 52% de los restaurantes se encargaban de brindarles una playera o camisa con el logotipo del café, y el 22% les pedía a los empleados utilizar ropa con ciertas características.

• **Localización.**

- El 52% se ubicaba en centros de ciudad o en calles con gran afluencia, el 30% en centros comerciales y el 17% en zonas turísticas.