

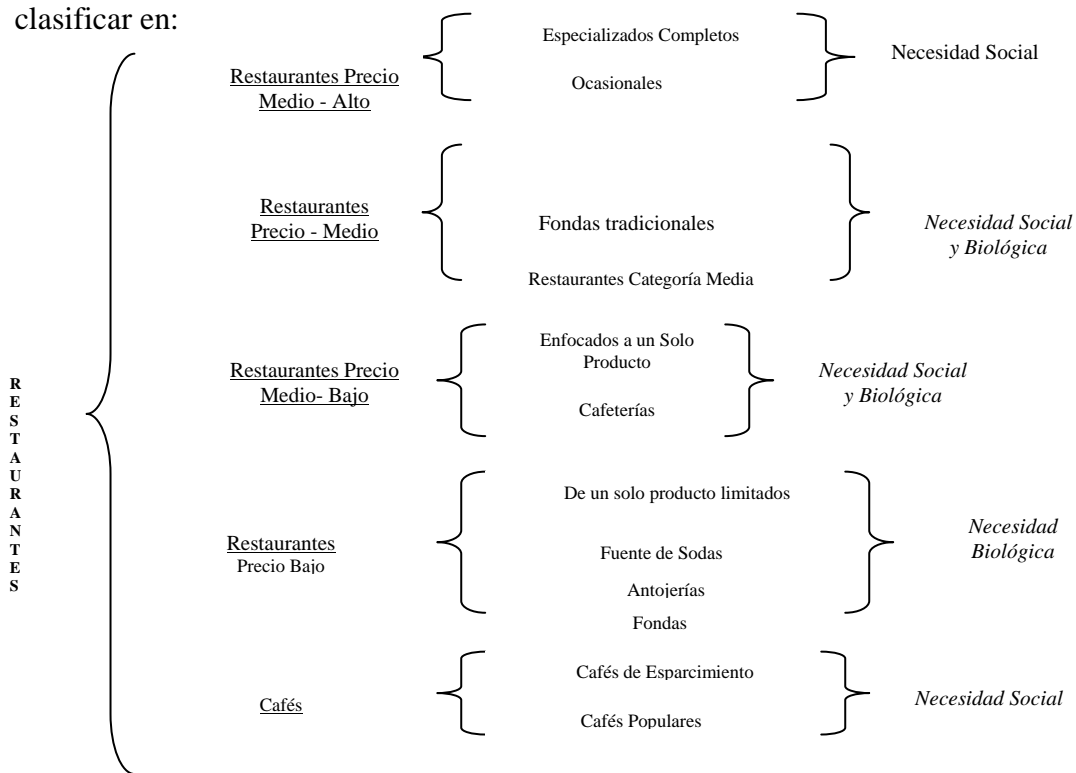
CAPÍTULO V

Propuesta

5.1 Propuesta de Clasificación de Restaurantes

Después de haber consultado las clasificaciones que proponen diversos autores, las diferentes organizaciones consultadas y con base en los resultados que se obtuvieron acerca de las características que tienen los establecimientos alimenticios de la ciudad de Puebla, se propone que los restaurantes se clasifiquen en base a 3 aspectos: La *necesidad que tratan de satisfacer* principalmente, (necesidad social o biológica), *cheque promedio* y *número de platillos*. De esta manera los restaurantes de la ciudad de Puebla, se pueden

clasificar en:



5.1.1 Restaurantes de Precio Medio – Alto

Son restaurantes que se enfocan a satisfacer primordialmente las necesidades sociales, tienden a tener un mayor cheque promedio, mayor número de platillos, así como mejores servicios, instalaciones, ambiente y personal atento y personalizado.

5.1.1.1 Restaurantes especializados completos.

Cheque promedio: \$ 200.00 - \$ 400.00

Número de platillos promedio: 60

Necesidad que satisface: Social.

Esta categoría combina principalmente tres cosas: una amplia variedad de platillos de su especialidad, decoración y ambiente acorde con el tema, y personal que ofrece un servicio atento y personalizado.

- **Producto.** Éstos son establecimientos centrados en un tipo de cocina, que ofrecen una variedad de platillos representativos de alguna región, país o tema en particular. Teniendo así restaurantes especializados en cocina árabe, argentina, española, italiana, coreana, china, japonesa, vegetariana, carnes, mariscos, entre otros.

Además de ofrecer una variedad de platillos fijos, cuentan con las sugerencias del día o del chef, así como con una amplia variedad de bebidas alcohólicas, entre las cuales destacan: aperitivos, licores, cremas, coñacs, whiskys, ginebras, vodkas, brandys, ron, cervezas, cócteles, tequilas, jereces, oportos, vinos de mesa, espumosos y champagne. Cabe destacar que los

establecimientos que tienen una mayor afluencia de comensales extranjeros, cuentan con cartas traducidas al inglés.

- **Servicio.** Se puede acceder a este tipo de restaurantes sin necesidad de una reservación, sin embargo, los comensales tienen la posibilidad de hacerlas, para garantizar así su lugar. Brindan el servicio de valet parking y la mayoría cuentan con estacionamiento propio. También, ofrecen a sus clientes una sala de espera, algunos con servicio de bar o de café y té. Frecuentemente se tienen percheras, ya que es poco común encontrar restaurantes que cuenten con guardarropa dentro de sus instalaciones. Cuentan con áreas de fumar y no fumar, también con aire acondicionado o en su defecto ventiladores.

Cuentan con servicio americano, comúnmente ofrecen banquetes y algunos en ciertos días u horarios, brindan a los comensales el servicio de buffet. El sistema más común para tomar la orden son las comandas, sin embargo, en algunos se empieza a hacer uso de los sistemas electrónicos. La mayoría, abren al público durante los horarios de comidas y cenas.

- **Ambientación.** La decoración está acorde con el tipo de restaurante, los colores, texturas, iluminación, mobiliario son de acuerdo al establecimiento. El ambiente que se crea hace que el comensal se encuentre a gusto y pueda permanecer un tiempo considerable, mientras realiza pláticas de negocios, reuniones familiares o amistosas. Por lo general, la música es grabada y algunos ofrecen música en vivo, algunos días de la semana. Pueden tener televisiones con sistema de paga. Poseen mobiliario y blancos comerciales, es decir, éstos son adquiridos por cualquier persona en algún establecimiento o

mueblería. Son pocos los restaurantes que manejan mobiliario y blancos selectos. El espacio entre mesa y mesa permite una buena vialidad. El montaje de las mesas es a base de mantel y cubre mantel, la gran mayoría manejan telas comerciales, casi en su totalidad manejan servilletas de tela. Su loza es del mismo modelo, siendo el material más usado la cerámica, algunos establecimientos utilizan loza con su logotipo impreso, de diámetros y formas diferentes, dependiendo del platillo a servir; la mayoría utiliza un plato base de cerámica, algunos utilizan platos fabricados de acero inoxidable. El plaqué es uniforme, de acero inoxidable, resistente y acorde al servicio que ofrece. La cristalería es de vidrio, cuentan con diferentes tipos de vasos y copas que van de acuerdo a la bebida que se sirve.

- **Instalaciones.** Cuentan con entrada de clientes independiente a la del personal, así como con una salida de emergencia extra, señalamientos y extintores. Por lo general, cuentan con un bar para la venta de bebidas alcohólicas. Tienen terrazas, así como también algunos poseen salones privados. La cocina es industrial, es decir, de acero inoxidable, adecuada para el uso y servicio en restaurantes.

Cuentan con baños para clientes, independientes a los del personal, así como un baño para cada sexo. Algunos establecimientos pueden tener vestidores en el baño de personal. Entre sus servicios, por lo general ofrecen secadores eléctricos, pero es más común el uso de toallas de papel; los baños de hombres cuentan con migitorios, y el sistema de bombeo en los baños, por lo general es automático, y utilizan sistema de extracción de olores y aromatizantes,

además, ofrecen cambia bebés y hay un empleado en los baños que está al pendiente de que éstos se mantengan en buenas condiciones durante las horas con mayor afluencia de comensales.

- **Personal.** Es de tiempo completo, el grado de estudios no es un requisito fundamental para poder ser contratado, sin embargo, lo que es elemental es la experiencia con la que cuentan. El manejo de idiomas que se requiere depende de la zona en dónde esté ubicado el restaurante, siendo éste más requerido en el centro histórico y en calles con afluencia de turismo.

Debido al tipo de servicio que desean ofrecer a los clientes, es fundamental la capacitación, la cual se da por lo general al ingreso del personal. Estos establecimientos destacan porque dentro de su personal poseen chefs, a diferencia de otros que sólo cuentan con cocineros. Frecuentemente, se puede encontrar la plantilla compuesta por: capitán de meseros, meseros, chefs, cocineros, ayudantes de cocina, lavalozas, personal administrativo y de limpieza. El personal se encuentra uniformado, donde la empresa se los brinda, generalmente los uniformes están integrados por sacos o chalecos, camisas y pantalones de vestir, algunos utilizan mandiles, y por lo general tienen el logo de la empresa, se encuentra en buenas condiciones y están de acuerdo al lugar. Además éstos son diferentes para cada puesto o área.

- **Localización.** Los establecimientos, se encuentran localizados en su mayoría, en calles con gran afluencia, centros comerciales y en el centro de la ciudad, en donde existe una gran afluencia de gente.

5.1.1.2 Restaurantes ocasionales.

Cheque promedio: \$ 150.00 - \$ 300.00

Número de platillos promedio: 70

Necesidad que satisface: Social

Estos restaurantes brindan un servicio completo, y poseen características muy similares a los especializados completos, en cuanto a servicios, ambientación, instalaciones, personal y localización. Lo que lo hace distinto es el tipo de cocina que ofrece, ya que a diferencia de los especializados que se centran en un tipo de comida, éstos ofrecen una gama de platillos a nivel internacional, o bien, mezclan platillos de diferentes regiones o países que gozan de popularidad entre los consumidores. Otro punto que diferencia a estos restaurantes, es su decoración, aunque ésta sigue siendo de calidad, no está centrada en el tema de su cocina. Por lo general adoptan estilos como minimalistas, coloniales, entre otros.

5.1.2 Restaurantes de Precio Medio

Son restaurantes que se enfocan a satisfacer en parte iguales, tanto las necesidades sociales, como las biológicas, tienden a ser los restaurantes que tienen cheque promedio moderado, ofrecen menor número de platillos, comparados con los medios altos.

5.1.2.1 Restaurantes de especialidad limitados.

Cheque promedio: \$ 50.00 - \$ 150.00

Número de platillos promedio: 50

Necesidad que satisface: Social y biológica

- **Producto.** Al igual que los especializados completos, éstos también son establecimientos centrados en un tipo de cocina, que ofrecen platillos representativos de alguna región, país o tema en particular. Sin embargo, estos restaurantes no ofrecen gran variedad de platillos y proporcionan un ambiente agradable a precios accesibles. En su mayoría cuentan con la opción de comida corrida, así como también con las sugerencias del día. Sus opciones de bebidas alcohólicas, son limitadas a comparación de los especializados completos; difícilmente se pueden encontrar una selección de vinos.
- **Servicios.** Los comensales pueden acceder sin reservación, en estos lugares es poco común realizar una reservación. Por lo general, no ofrecen servicio de estacionamiento, ni servicio de guardarropa, de percheras, así como tampoco tiene sala de espera. No cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. Por lo general utilizan ventiladores. Cuentan con servicio a la mesa, sin embargo, no realizan todo el protocolo de un servicio americano. Tienen la opción de comida para llevar y algunos ofrecen servicio a domicilio. Es frecuente que la orden se tome a través de blocks de notas. Abren durante los tiempos de comidas y cenas.
- **Ambientación.** La decoración es sencilla, los elementos se armonizan, sin embargo, se utilizan detalles simples. Por lo general son paredes lisas, con cuadros o litografías sobre el tema que se pretende recrear. Su música es grabada, algunos cuentan con televisión de paga. El mobiliario y blancos, son comerciales, son contados aquellos que manejan mantelería de plástico. Sus

servilletas son de papel. La loza es del mismo modelo, no manejan platos bases, se utilizan diámetros y formas diferentes, dependiendo del platillo a servir. El plaqué es de acero inoxidable, sin embargo, no están diseñados para el tráfico pesado, y sufren deterioro muy rápido. La cristalería es de vidrio.

- **Instalaciones.** A diferencia de los completo, la entrada es la misma para clientes y personal, y no cuentan con una salida de emergencia extra, ni con señalamientos. En su mayoría la cocina es industrial, aunque también existen establecimientos donde la cocina está equipada con elementos que no fueron específicamente diseñados para el uso en un restaurante, son similares a las cocinas caseras. Los baños de clientes son compartidos con el personal, pero independientes para hombres y mujeres. Cuentan con toallas de papel, jabón líquido. El mismo personal de piso es el que se encarga de la limpieza.
- **Personal.** El personal es de tiempo completo, sólo en algunos establecimientos los capacitan al ingresar, mientras que en los demás, el personal aprende al ir realizando su trabajo. La plantilla, generalmente está integrada por meseros, mayoras, cocineros, ayudantes de cocina y lava lozas. El personal está uniformado de manera semiformal, la empresa les da las camisas o playeras con el logo de la empresa, y ellos pueden elegir el modelo de pantalón que van a utilizar, siempre que cumplan con las especificaciones, como lo son el color o tipo de tela. Son muy utilizados los pantalones de mezclilla y los pantalones negros.
- **Localización.** Se pueden encontrar restaurantes con estas características, principalmente en el centro de la ciudad y en calles con gran afluencia.

5.1.2.2 Fondas tradicionales.

Cheque promedio: \$ 50.00 - \$ 100.00

Número de platillos promedio: 25

Necesidad que satisface: Social y biológica

- **Producto.** Son establecimientos que sirven a los comensales, platillos típicos de la ciudad de Puebla, donde la decoración recrea elementos característicos de la ciudad. Entre sus platillos destacan sopa de médula, mole, enchiladas, pipián, chalupas, mixiotes, entre otros. La cerveza es la bebida alcohólica que no puede faltar en estos establecimientos, además algunos ofrecen coñacs, whiskys, vodkas, brandys, rones, cócteles y tequilas.
- **Servicios.** En estos restaurantes, los servicios son mínimos. Para acceder, no es necesaria la reservación, sin embargo, cuando se trata de grupos existe la posibilidad de reservar. Brindan servicio a la mesa, comúnmente se toma la orden a través de blocks de notas y manejan la posibilidad de comida para llevar. Abren durante todo el día.
- **Ambientación.** La decoración simula una cocina tradicional con talavera y objetos de barro, como cazuelas, tarros, entre otros. Su música es grabada y por lo general tienen televisión abierta. El mobiliario que manejan es selecto, es decir es un modelo que está diseñado especialmente, con las características y requerimientos que se solicitan y no es tan fácil encontrarlo como mobiliario de otro establecimiento. Comúnmente, las mesas son de madera con incrustaciones de talavera o imitaciones de talavera al centro, el espacio entre

mesas es restringido. Tienen barra de alimentos y algunos de bebidas con terminados selectos, debido a que utilizan talavera y artesanía poblana. La loza es comercial, sólo manejan tres tipos de platos, una para los alimentos aguados, otra para los secos y otra para los postres. El plaqué es de acero inoxidable, de diferentes modelos, y por lo general no se encuentra en las mejores condiciones. La cristalería es de vidrio y solamente cuentan con vasos, tarros para cerveza y algunos otros tipos de acuerdo a las bebidas alcohólicas que sirvan.

- **Instalaciones.** Estos tienen una sola entrada para clientes y personal, y no existe una salida extra de emergencia. Su cocina está compuesta con equipo casero, se caracteriza por utilizar cazuelas y ollas de barro.

Tienen baños independientes para hombres y mujeres, los cuales son compartidos con el personal, éstos brindan los mínimos servicios que son toallas de papel y jabón líquido.

- **Personal.** La plantilla es pequeña, compuesta principalmente por meseros y cocineros, de tiempo completo. Por lo general al personal de cocina, se le requiere experiencia, en contraste con el personal de servicio, que no la necesitan. El personal no está uniformado.
- **Localización.** Se ubican principalmente en el centro histórico y cerca de zonas turísticas.

5.1.2.3 Restaurantes medios.

Cheque promedio: \$ 35.00 - \$ 90.00

Número de platillos promedio: 37

Necesidad que satisface: Social y biológica

Estos restaurantes pueden ser comparados con los de especialidad limitada, ya que sus características son muy similares y las diferencias que destacan son:

Con un toque casero, sirven platillos de diferentes regiones o países que gozan de popularidad entre los consumidores, no están centrados en un tipo de cocina en especial y sus bebidas se limitan a cerveza y bebidas no alcohólicas. Cuentan con servicio a la mesa, abren al público todo el día, ofreciendo la opción para desayunar, comer y cenar. Por lo general, el personal no recibe capacitación, ya que la prioridad del lugar no es tener meseros que ofrezcan un servicio profesional y esmerado. La empresa no les brinda el uniforme, pero, les indica que vistan con camisas o playeras y pantalones que cumplan ciertas características, siendo el más común el pantalón negro con camisa blanca. Las instalaciones son de menor calidad, así como los servicios que ofrecen son menores. El mobiliario, plató y loza es comercial, pero no se encuentra en óptimas condiciones.

5.1.3 Restaurantes de Precio Medio – Bajo

Son restaurantes que se enfocan a satisfacer en parte iguales, tanto las necesidades sociales, como las biológicas, tienden a ser los restaurantes que tienen cheque promedio más accesible para la gente en general, sus platillos son más fáciles y rápidos de elaborar.

5.1.3.1 Restaurantes enfocados a un sólo producto.

Son establecimientos que ofrecen un menú limitado, con platillos a precios accesibles y que son elaborados en poco tiempo. Su carta se especializa en un sólo tipo de producto,

aunque también ofrecen platillos complementarios. Por lo general, cuentan con servicio de comida para llevar y algunos tienen servicio a domicilio. Éstos pueden ser:

Pizzerías.

Cheque promedio: \$ 55.00

Número de platillos promedio: 34

Necesidad que satisface: Social y Biológica

Su giro principal es la venta de pizzas, entre sus platillos complementarios se puede encontrar una variedad de pastas. Su bebida principal son las bebidas gaseosas, también algunas ofrecen vinos y una limitada gama de bebidas alcohólicas.

Hamburgueserías:

Cheque promedio: \$ 45.00

Número de platillos promedio: 13

Necesidad que satisface: Social y Biológica

Ofrecen una variedad de su producto principal, las hamburguesas y platillos complementarios. Es común que también ofrezcan una variedad de hot dogs.

Torterías:

Cheque promedio: \$ 40.00

Número de platillos promedio: 25

Necesidad que satisface: Social y Biológica

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. En su mayoría sólo cuentan con la venta de refrescos, y algunos tienen aguas frescas y jugos.

Taquerías:

Cheque promedio: \$ 37.00

Número de platillos promedio: 33

Necesidad que satisface: Social y Biológica

Son lugares de origen mexicano que ofrecen una variedad de tacos, los cuales son un producto, donde el ingrediente principal es la tortilla, ya sea de harina o maíz, enrollada o doblada y que está rellena de algún alimento.

Todos los anteriores establecimientos enfocados en un sólo producto, poseen:

- **Servicios.** Prestan servicio de estacionamiento para sus clientes. Cuentan con servicio a la mesa, con menos protocolo que el servicio americano y su herramienta más común para tomar la orden son comandas o blocks de notas
- **Ambientación.** La decoración es sencilla, sin embargo, se puede encontrar una armonía en la arquitectura, colores y mobiliario. Cuentan con televisiones. El mobiliario es comercial, de alta durabilidad, fáciles de limpiar y funcionales. Por lo general no usan blancos, sin embargo, es común que las pizzerías tengan mantelería de tela. La loza es de cerámica comercial, del mismo modelo y usan pocos diámetros. La mayoría de estos platillos se comen con las manos, así que el plaqué que se utiliza es limitado. La cristalería corresponde a las bebidas que se sirven.
- **Instalaciones.** Tienen una entrada para clientes, independiente a la del personal. Cuentan con cocina industrial y algunas pizzerías tienen hornos tradicionales. Existe un baño para cada sexo, los cuales son compartidos con

el personal. Éstos cuentan con los servicios indispensables de toallas de papel y jabón líquido.

- **Personal.** Es de tiempo completo, y es necesaria la experiencia para ser contratado, principalmente en el área de cocina y son éstos quienes reciben una capacitación general al incorporarse a la empresa. Es común que la plantilla del personal esté integrada por meseros y cocineros que se encargan de todas las actividades del establecimiento. El uniforme generalmente está formado por una camisa o playera con el logotipo de la empresa, mandil y pantalón, éste último usualmente es propiedad del personal.
- **Localización.** Están principalmente en centros comerciales y calles con gran afluencia.

5.1.3.2 Cafeterías.

Cheque promedio: \$ 35.00 - \$ 45.00

Número de platillos promedio: 25

Necesidad que satisface: Social y biológica.

Este tipo de establecimientos, generalmente forman parte de los servicios que ofrecen instituciones, empresas y supermercados, razón por la cual comparten algunas de sus instalaciones y servicios, como lo son: salidas de emergencia, estacionamiento y sanitarios. Principalmente, están pensados para las personas que realizan sus actividades en el mismo lugar. En muchas ocasiones las cafeterías que pertenecen a empresas son una prestación para los empleados y por tanto cobran una cantidad significativa que está muy alejada del precio real de los alimentos.

- **Producto.** Ofrecen menús para desayunos y comidas. En los desayunos, se pueden encontrar hot cakes, molletes, chilaquiles, huevos, cereales, pan, leche, entre otros. Así como comidas completas, generalmente compuestas por sopas, ensaladas, platos fuertes, guarniciones, pan o tortillas, postres y aguas. Usualmente son menús cíclicos. Sus bebidas se limitan a refrescos y aguas frescas. Por lo general, los platillos fijos se encuentran en displays, mientras que los que van cambiando día a día están en cartelones u hojas impresas.
- **Servicios.** En este tipo de establecimientos, no hay servicio a la mesa. Los alimentos se encuentran en una línea para alimentos fríos y otra para alimentos calientes, detrás de la cual hay una persona que se encarga de servir los platillos seleccionados por el comensal, algunos platillos ya se encuentran enplataados. Algunos establecimientos cuentan con barras de ensaladas o de postres. Por lo general, se utilizan charolas para que el cliente pueda transportar los alimentos a su mesa. Dependiendo de la cafetería el pago puede ser antes o después de seleccionar los alimentos. Es usual que cuenten con servicio de comida para llevar. Comúnmente abren dar el servicio de desayunos y comidas, siendo menos los establecimientos que abren para las cenas.
- **Ambientación.** Siguen con los estándares de decoración del lugar donde forman parte. El mobiliario es comercial, utilizan materiales durables, fáciles de limpiar. La loza es de cerámica comercial, apta para el tráfico pesado, poseen un tipo de plato para cada tiempo. El plaqué es de acero inoxidable, es del mismo modelo, de alta durabilidad. Cuentan con la cubertería básica.

- **Instalaciones.** Tanto la cocina como las barras de servicio son industriales, aptas para grandes producciones y son de alta durabilidad.
- **Personal.** La plantilla es de tiempo completo, esta formada principalmente por cocineros, ayudantes de cocina y lava lozas. El uniforme lo otorga la empresa.
- **Localización.** Se ubica dentro de supermercados, instituciones y centros de trabajo.

5.1.4 Restaurantes de Precio Bajo

Son restaurantes que se enfocan a satisfacer primordialmente las necesidades biológicas, tienden a ser los restaurantes con un cheque promedio muy económico, cuentan con menor número de platillos comparados con los medios-bajos y tienen servicios limitados.

5.1.4.1 Restaurantes de un sólo producto limitados.

Éstos se centran en un sólo tipo de producto, pero con un menor número de variaciones, sus bebidas se limitan a refrescos, jugos y aguas frescas y sus precios son más económicos. Su menú se encuentra disponible en cartelones y pizarras.

Pizzerías.

Cheque promedio: \$ 40.00

Número de platillos promedio: 18

Necesidad que satisface: Biológica

Hamburgueserías.

Cheque promedio: \$ 34.00

Número de platillos promedio: 8

Necesidad que satisface: Biológica.

Taquerías.

Cheque promedio: \$ 25.00

Número de platillos promedio: 6

Necesidad que satisface: Biológica

Torterías.

Cheque promedio: \$ 25.00

Número de platillos promedio: 12

Necesidad que satisface: Biológica

- **Servicios.** Cuentan con los mínimos servicios, brindan servicio a la mesa, por lo general, el personal usa su memoria para tomar la orden. No se necesita de reservación para ingresar. Abren durante comidas y cenas, aunque las torterías también abren durante las mañanas y algunas taquerías permanecen abiertas hasta la madrugada.
- **Ambientación.** La mayoría de estos establecimientos sólo tienen paredes pintadas, cuentan con música procedente de la radio y son pocos los que tienen televisión. Su mobiliario es de plástico, patrocinado por alguna empresa y no se encuentra en óptimas condiciones. Generalmente, no manejan ningún tipo de blancos. La vajilla es de materiales plásticos, generalmente cuentan con un sólo tipo de plato. Algunos establecimientos llegan a manejar platos desechables. Usualmente estos alimentos se comen con las manos, razón por la cual es mínimo el plaqué que se utiliza, éste es de acero inoxidable de baja

durabilidad. Frecuentemente los vasos que utilizan son desechables.

- **Instalaciones.** Éstos tienen una sola entrada para clientes y personal. La cocina está equipada con utensilios y equipo necesario para cada giro, pero no poseen las características de una cocina industrial. Tienen un sólo baño que es para ambos sexos y se comparte con el personal. Por lo general, cuentan con toallas de papel y jabón de barra.
- **Personal.** Es de tiempo completo, no usan uniforme y la mayoría del personal son familiares de los propietarios. Normalmente sólo cuentan con cocineros.
- **Localización.** Comúnmente, están ubicados en calles con gran afluencia, en el centro de la ciudad y en colonias populares.

5.1.4.2 Fuente de sodas.

Cheque promedio: \$ 30.00 - \$ 40.00

Número de platillos promedio: 20

Necesidad que satisface: Biológica.

- **Producto.** Ofrecen un servicio informal, rápido y económico a aquellas personas que no buscan platillos muy elaborados. Ofrecen un menú limitado, el cual se basa principalmente en tortas, sincronizadas, emparedados, molletes, baguettes, entre otros. Cuentan con venta de bebidas gaseosas, cafés, jugos y té. También, venden productos que se pueden encontrar en tiendas de conveniencia, como los son: papas, golosinas, dulces, entre otros. El menú se encuentra disponible en pizarras o cartelones.
- **Servicios.** Comúnmente hay servicio a la mesa, sin embargo, los alimentos

pueden ser consumidos en la barra o en las mesas. La orden es tomada en blocks de notas, aunque algunos suelen utilizar solamente su memoria. Es usual que ofrezcan la opción de comida para llevar. Abren principalmente durante los tiempos de desayunos y comidas.

- **Ambientación.** La decoración es sencilla, es común encontrar cuadros de los alimentos que se venden en el establecimiento. Cuentan con televisión abierta. El mobiliario es comercial, generalmente, no se utilizan blancos, algunos cuentan con mantelería de plástico. La vajilla es de materiales plásticos, debido a los tipos de platillos que se manejan, sólo cuentan con uno o dos diámetros de platos. Tienen cuchara, tenedor y cuchillo de acero inoxidable, éstos no se encuentran en óptimas condiciones, debido a que no fueron hechos para el tráfico pesado. La cristalería es mínima, ya que no manejan una amplia gama de bebidas, sólo cuentan con vasos de vidrio y tazas de cerámica comercial.
- **Instalaciones.** Tienen una entrada compartida para clientes y personal, además generalmente cuentan con una salida de emergencia extra. Es común encontrar una barra de alimentos, en la cual se puede ordenar y consumir, si así el cliente lo desea. La cocina es sencilla, formada por equipo y utensilios caseros. Generalmente, cuentan con un sólo baño para hombres y mujeres, el cual también es compartido con el personal.
- **Personal.** El personal es de tiempo completo, no utilizan uniforme y la plantilla usualmente está formada por cocineros y un mesero.

- **Localización.** Generalmente, se ubican en los centros comerciales, cerca de escuelas y centros de trabajo y calles con gran afluencia.

5.1.4.3 Antojerías.

Cheque promedio: \$ 20.00 - \$ 30.00

Número de platillos promedio: 11

Necesidad que satisface: Biológica

- **Producto.** Estos establecimientos están en locales acondicionados con servicios e instalaciones mínimas, y cuyo menú se basa en una variedad de antojitos mexicanos a precios económicos, entre los que destacan las chalupas, molotes, gorditas, tostadas, pelonas, tacos dorados, cemitas, quesadillas, entre otros. Sólo cuentan con jugos, aguas y refrescos. El menú está en cartelones o escritos en las paredes.
- **Servicios.** Habitualmente los alimentos se ordenan en la barra de alimentos y son llevados hasta la mesa. Comúnmente abren durante dos tiempos, ya sea para desayunar y comer, o bien, para comer y cenar.
- **Ambientación.** Este tipo de establecimientos son muy modestos y no existe una decoración como tal, se pueden encontrar paredes con terminados rústicos o lisas y pintadas, y como ya se mencionó anteriormente, es común encontrar el menú pintado en las paredes. Frecuentemente, el piso es comercial y en varias ocasiones se observa deteriorado y algunos cuentan con pisos de cemento. La música proviene de alguna estación del radio y tienen televisión abierta. En el mayor número de los casos el mobiliario es comercial, ya que

puede ser adquirido en cualquier mueblería, sin embargo, también es común encontrar mobiliario popular, fabricado con plástico, y mobiliario de patrocinio. Son muy utilizadas las mesas y sillas que son patrocinadas por alguna empresa, así como comedores económicos, diseñados para el hogar. No tienen mantelería y sólo utilizan servilletas de papel o pedazos de papel estraza. La vajilla es de plástico, de diferentes modelos y normalmente cuentan con un sólo tipo de plato. El plaqué es muy limitado, ya que la mayoría de sus platillos se comen con las manos, su calidad es baja, ya que no se encuentra en el mejor estado y está formado en su mayoría por cucharas

- **Instalaciones.** Tienen una sólo entrada compartida para los clientes y personal, por tanto no cuentan con salida de emergencia extra. Su cocina es casera, es decir, está equipada con utensilios y equipo que generalmente se utiliza en el hogar, también se utilizan parrillas y cómales. Sólo cuentan con un baño, que es compartido con el personal y es para ambos sexos, éstos tienen toalla de papel y jabón líquido.
- **Personal.** Generalmente, este tipo de establecimientos son creados por familias y por tanto gran parte de su personal está constituido por los integrantes de la familia. La plantilla es de tiempo completo, no usan uniforme y básicamente está formada por cocineros y meseros que realizan todas las actividades del restaurante.
- **Localización.** Es frecuente encontrar antojerías en las calles con mayor afluencia de personas, así como en colonias populares, cerca de escuelas y trabajos

5.1.4.4 Fondas.

Cheque promedio: \$ 20.00 - \$ 30.00

Número de platillos promedio: 7

Necesidad que satisface: Biológica

- **Producto.** Son establecimientos modestos, cuyas instalaciones y servicios son mínimos, proveen una comida casera, a precios económicos. Se caracterizan por ofrecer comida corrida, así como una limitada variedad de antojitos, como: memelas, quesadillas, sopes, chalupas, tortas, molotes, entre otros. La mayoría, también cuentan con opciones de desayunos, entre las cuales destacan los huevos y chilaquiles. La selección de bebidas se limita a jugos, aguas frescas y refrescos; debido a que la comida corrida varía de un día a otro, generalmente no cuentan con una carta impresa, por lo tanto el menú se encuentra escrito en pizarras o cartelones.
- **Servicios.** Éstos son mínimos, brindan servicio a la mesa, por lo general el personal es el que le informa a los clientes las opciones de alimentos que se prepararon para ese día, para tomar la orden, normalmente, el personal hace uso de su memoria. Cuentan con la opción de comida para llevar. Dan servicio durante los tiempos de desayunos y comidas.
- **Ambientación.** La decoración es modesta, la mayoría sólo tiene paredes lisas y pintadas, algunas tienen cuadros sencillos, por lo general de alimentos o platillos que se venden en dichos establecimientos, éstos no están en muy buenas condiciones, ya que se encuentran deteriorados por el uso o el tiempo.

El piso es comercial, algunos sólo cuentan con piso de cemento. Para ambientar el lugar, utilizan música proveniente de alguna estación de la radio y cuentan con televisión abierta. Tienen mobiliario de materiales plásticos, el cual por lo general, es proporcionado por empresas, como un elemento de publicidad; y por lo tanto tiene impreso la marca del patrocinador. Los asientos sólo cumplen con la función para la que fueron hechos, y así el comensal puede estar sentado mientras come sus alimentos, pero no son cómodos, ya que no se encuentran acojinados y sus respaldos son rígidos. Las mesas normalmente tienen mantel de plástico, no cuentan con cubre mantel, ni con manteles individuales, las servilletas son de papel. Generalmente la vajilla es de plástico, se mezclan diferentes modelos y por lo general sólo cuentan con dos tipos de platos, uno para servir los platillos aguados y otro para los secos. El plaqué es de acero inoxidable, es de baja calidad, por lo que es muy fácil que se dañe. Son de diferente modelo y por lo general, sólo cuentan con cuchara para sopa, tenedor y cuchillo de presentación. Manejan vasos de materiales plásticos y también de vidrio, sólo utilizan un tipo de vasos y un tipo de copas.

- **Instalaciones.** Generalmente estos restaurantes, se encuentran en un local acondicionado con las mínimas instalaciones, cuentan con una sólo entrada, y por tanto, no tienen salida de emergencia extra. La cocina está integrada por parrillas e instrumentos que no tienen la máxima durabilidad y no brindan las mismas facilidades que los productos industriales.

Cuentan con un sólo baño, el cual es compartido por clientes y personal, así

como para ambos sexos, éste presenta los servicios mínimos, que son jabón de barra y toalla de tela.

- **Personal.** Cuentan con una plantilla pequeña, la cual se encarga de todas las actividades (limpieza, cocina, servicio, entre otras). El personal es de tiempo completo y no está uniformado.
- **Localización.** Se ubican en su mayoría, en calles con gran afluencia, cerca de escuelas o centros de trabajo.

5.1.5 Cafés

5.1.5.1 Cafés de esparcimiento.

Cheque promedio: \$ 45.00 - \$ 60.00

Número de cafés promedio: 18

Número de platillos promedio: 13

Necesidad que satisface: Social

- **Producto.** Son establecimientos en donde generalmente la gente se reúne para socializar. Ofrecen una amplia variedad de cafés, té y chocolates, acompañados de algunos bocadillos simples y postres; algunos cuentan con una selección limitada de platillos como son: carnes, emparedados, tacos, enchiladas, molletes, hamburguesas, entre otros. Estos establecimientos se caracterizan porque comúnmente cuentan con bebidas alcohólicas, entre las cuales se pueden encontrar: licores, coñacs, whyskis, vodkas, brandys, ron, cervezas, cócteles y tequilas.

- **Servicios.** No se necesita de reservación para ingresar, sin embargo, algunos manejan la posibilidad de realizarla, por lo general, son aquellos que ofrecen música en vivo. Cuentan con servicio a la mesa, frecuentemente se toma la orden en blocks de notas y son en mínima cantidad aquellos que usan comandas. Abren al público durante la tarde y noche.
- **Ambientación.** En la gran mayoría tienen paredes con combinaciones de colores y diseños armónicos. Algunos tienen cuadros representativos de las bebidas y alimentos que se venden en el lugar, éstos se encuentran en buenas condiciones y van acorde con el lugar. La música es grabada; y la mayoría durante los fines de semana tienen música en vivo. El mobiliario es comercial, se encuentra libre de daños visibles. Generalmente, no poseen ningún tipo de blancos. La loza es de cerámica comercial, ésta es del mismo modelo, se encuentra en buenas condiciones y por lo general, sólo manejan dos diámetros de platos extendidos. El plaqué es de acero inoxidable de alta durabilidad. La cristalería es de vidrio comercial, cuentan con tazas, diferentes tipos de vasos y copas, que están acordes con la bebida que se sirve. Algunos establecimientos cuentan con loza y cristalería grabada con su logotipo, cabe mencionar que cada vez es más frecuente el uso de plaque y vasos de plástico.
- **Instalaciones.** La entrada es la misma para clientes y personal, cuentan con salida de emergencia extra y con extintores. Es usual que cuenten con terraza o áreas en el pavimento. Generalmente, no cuentan con cocina, ya que los platillos son elaborados en la barra de alimentos. También, cuentan con baños

para cada sexo, sin embargo, éstos son compartidos con el personal, éstos cuentan con: jabón líquido, aromatizante, toallas de papel y algunos tienen secadores eléctricos.

- **Personal.** Generalmente la plantilla está integrada por meseros, los cuales tienen las funciones de: limpiar, elaborar los bocadillos, servir, entre otras actividades. Aquellos establecimientos que cuentan con platillos más elaborados tienen cocineros. La empresa se encarga de brindarles una playera o camisa que tiene el logotipo del café. Frecuentemente, los empleados al ingresar, reciben una pequeña capacitación.
- **Localización.** Se ubican, en su mayoría en el centro de la ciudad, zonas turísticas y en calles con gran afluencia.

5.1.5.2 Cafés populares.

Cheque promedio: \$ 30.00 - \$ 50.00

Número de cafés promedio: 13

Número de platillos promedio: 15

Necesidad que satisface: Social

- **Producto.** Son lugares donde la gente se reúne para platicar, escribir, leer o simplemente es un lugar para pasar el tiempo. Ofrecen una variedad de bebidas calientes, y frías, entre las que se destacan cafés, tés y chocolate. También, ofrecen bocadillos, postres o alimentos de fácil elaboración.
- **Servicio.** No se necesita de reservación para ingresar a este tipo de establecimientos. Ofrecen un servicio informal, a la mesa el cual no cumple

con todo el protocolo que dicta un servicio americano y utilizan block de notas para tomar la orden. Además, ofrecen el servicio de alimentos para llevar. Cada día, es más frecuente encontrar que este tipo de establecimientos, ofrezcan internet inalámbrico, para sus clientes. Están abiertos durante el horario de desayunos, comidas y cenas.

- **Ambientación.** La decoración es adecuada al tipo de establecimiento, por lo general, armonizan colores, texturas, iluminación y mobiliario. Son muy utilizados para decorar las paredes los cuadros y litografías. Durante el día son áreas muy iluminadas y durante la noche se opta por luz difusa. Generalmente, el mobiliario es comercial, y es común que se encuentre el mismo modelo como parte del mobiliario de otro establecimiento. Algunos optan por diseños especiales, los cuales son diseñados de acuerdo a las características y requerimientos del establecimiento. La gran mayoría no utilizan mantelería, sólo utilizan servilletas de papel. Su loza es comercial donde el material más utilizado es la cerámica y algunos les graban su logotipo. La mayoría del plaqué es de acero inoxidable y junto con la cristalería es limitado, ya que cada día es más frecuente el uso de vasos como los elaborados con unicele y plástico.
- **Instalaciones.** Muchos cuentan con áreas al aire libre, como terrazas. La mayoría no tienen cocina, debido a la simplicidad de los alimentos, éstos son elaborados en la barra de alimentos. Los baños son compartidos con el personal y ofrecen toallas de papel y jabón líquido.
- **Personal.** Es de medio tiempo, y generalmente está compuesto por meseros y

cocineros. Se les capacita al ingresar, y es frecuente que en este tipo de establecimientos el personal sea multifuncional y rote por las diferentes áreas. Su uniforme consiste en playera o camisa con el logotipo de la empresa y el pantalón de mezclilla es el más utilizado.

- **Localización.** Se encuentra principalmente en calles con gran afluencia, en el centro de la ciudad y centros comerciales.

En el apéndice D, se incluyó una tabla, la cual permite observar y comparar fácilmente las características de cada una de las categorías propuestas.