

CAPÍTULO VI

Discusión

6.1 Conclusiones

Después de consultar las clasificaciones que proponen diversos autores, así como las diferentes organizaciones consultadas y con base en los resultados que se obtuvieron, acerca de las características que tienen los establecimientos alimenticios ubicados en la ciudad de Puebla, se concluye que los restaurantes se pueden clasificar con base en tres aspectos: 1) La necesidad que tratan de satisfacer, principalmente, 2) El precio y 3) El número de platillos. Básicamente, los restaurantes se pueden clasificar en:

6.1.1 Restaurantes de Precio Medio – Alto

Son restaurantes que se enfocan a satisfacer primordialmente las necesidades sociales, normalmente son los restaurantes que tienen mayor cheque promedio y mayor número de platillos, así como mejores servicios, instalaciones, ambiente y personal atento y que brinda un servicio personalizado.

- **Restaurantes especializados completos.** Esta categoría combina principalmente tres cosas: 1) Una amplia variedad de platillos de su especialidad, 2) Una decoración y ambiente acorde con el tema, y 3) Un personal que ofrece un servicio atento y personalizado. Se caracterizan por



especializarse en un determinado tipo de cocina, 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. Manejan un rango de cheque promedio, que oscila entre los \$200.00 y \$400.00; y ofrecen alrededor de 60 platillos. Tienen una amplia variedad de bebidas alcohólicas, es común encontrar un bar separado del área de restaurante. Es fundamental que los empleados cuenten con experiencia, así como también juega un papel fundamental la capacitación que se les brinda. Cabe destacar que los establecimientos que tienen una mayor afluencia de comensales extranjeros, cuentan con cartas traducidas al inglés. Cuentan con una amplia plantilla de personal, en la cual destacan los chefs. Utilizan uniforme, el cual es otorgado por la empresa.

- **Restaurantes ocasionales.** Manejan un cheque promedio que oscila entre los \$150.00 y \$300.00; y tienen aproximadamente 70 platillos. Estos restaurantes brindan un servicio completo y se caracterizan por ofrecer una gama de platillos a nivel internacional, o bien, ofrecen platillos de diferentes regiones o países que gozan de popularidad entre los consumidores. Ofrecen una variedad de bebidas alcohólicas. Al igual que en los especializados completos, cuentan con una amplia plantilla de personal, y es fundamental que el personal cuente con experiencia, así como también se les brinda una capacitación al ingresar.

6.1.2 Restaurantes de Precio Medio

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

- **Restaurantes de especialidad limitados.** Al igual que los especializados completos, éstos también son establecimientos especializados en un determinado tipo de cocina, los cuales ofrecen platillos representativos de alguna región, país o tema en particular, proporcionan un ambiente agradable a precios accesibles. Sin embargo, estos restaurantes no ofrecen gran variedad de platillos y bebidas alcohólicas. Por lo general tienen un cheque promedio que oscila entre los \$50.00 y \$150.00; y manejan 50 platillos. Cuentan con comida corrida, sugerencias del día, comida para llevar y servicio a domicilio. Abren durante los tiempos de comidas y cenas. El personal está uniformado y es proporcionado por la empresa.
- **Fondas tradicionales.** En este tipo de establecimientos se sirven a los comensales platillos típicos de la ciudad de Puebla, donde la decoración recrea elementos característicos de la ciudad. Tienen un cheque promedio que va de los \$50.00 hasta los \$100.00; y tienen aproximadamente 25 platillos. Algunos ofrecen una variedad limitada de bebidas alcohólicas, incluyendo la cerveza, la cual no puede faltar en estos establecimientos. Abren durante todo el día. La decoración simula una cocina tradicional con talavera y objetos de barro, como cazuelas, tarros, entre otros. El mobiliario está diseñado especialmente



para el establecimiento, las mesas son de madera con incrustaciones de talavera al centro.

- **Restaurantes medios.** Con un toque casero, mezclan platillos de diferentes regiones o países que gozan de popularidad entre los consumidores, no están centrados en un determinado tipo de cocina y sus bebidas se limitan a cerveza y bebidas no alcohólicas. Ofrecen en promedio 37 platillos y su cheque promedio oscila entre los \$35.00 y \$90.00. Cuentan con servicio a la mesa, abren al público durante todo el día, ofreciendo la opción para desayunar, comer o 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 proporciona un uniforme, sólo indican al personal que vista con camisas o playeras, y pantalones que cumplan ciertas características.

6.1.3 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, los platillos son más fáciles y rápidos de elaborar.

- **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. Por lo general, cuentan con servicio para llevar y algunos de éstos tienen servicio a domicilio. Es común que la plantilla esté integrada solamente por meseros y cocineros que se encargan de todas las



actividades del establecimiento. Comúnmente la empresa les otorga parte del uniforme. Estos restaurantes, pueden ser:

- **Pizzerías.** Manejan un cheque promedio de \$55.00 y cuentan con un promedio de 34 platillos. Su giro principal es la venta de pizzas, entre sus platillos complementarios, se puede encontrar una variedad de pastas. En su mayoría tienen bebidas gaseosas, aunque también algunos establecimientos ofrecen vinos y una limitada gama de bebidas alcohólicas.
- **Taquerías.** Son lugares de origen mexicano que ofrecen una variedad de tacos, los cuales son un producto en donde el ingrediente principal es la tortilla, ya sea de harina o de maíz, enrollada o doblada y que está rellena de algún alimento. Cuentan con un cheque promedio de \$37.00 y tienen alrededor de 33 platillos.
- **Hamburgueserías.** Manejan un cheque promedio de \$45.00 y tienen un promedio de 13 platillos. Generalmente, sólo cuentan con bebidas no alcohólicas.
- **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. La gran mayoría, sólo cuentan con la venta de refrescos, y algunos tienen aguas frescas y jugos. Cuentan con un cheque promedio de \$40.00 y manejan 25 platillos.



- **Cafeterías.** Manejan un cheque promedio que va desde los \$35.00 hasta los \$40.00, y cuentan con aproximadamente 25 platillos. 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 son: salidas de emergencia, estacionamiento y sanitarios. Principalmente, están creados para las personas que realizan sus actividades en el mismo lugar. En este tipo de establecimientos, no hay servicio a la mesa. Usualmente cuentan con menús cíclicos, los alimentos se encuentran en una línea para alimentos fríos y para alimentos calientes, detrás de la cual hay una persona que se encarga de servir los platillos seleccionados por el comensal, 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. Sus bebidas se limitan a refrescos y aguas frescas.

6.1.4 Restaurantes de Precio Bajo.

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

- **Restaurantes de un sólo producto limitados.** Éstos se especializan en un sólo tipo de producto, ofrecen precios más bajos y un menú con menor número de variaciones comparadas con los de un sólo producto completos, sus



bebidas se limitan a refrescos, jugos y aguas frescas y sus precios son más bajos. Su menú se encuentra en cartelones y pizarras. Abren durante los tiempos de comidas y cenas, aunque las torterías también abren durante las mañanas y algunas taquerías permanecen abiertas hasta la madrugada. Por lo general su mobiliario, loza y vasos son de plástico. Usualmente este tipo de alimentos se comen con las manos, razón por la cual es mínimo el plaqué que se utiliza. La mayoría del personal, son familiares de los propietarios y no utilizan uniforme.

- **Fuente de sodas.** Ofrecen un servicio informal, rápido y económico a aquellas personas que no buscan platillos muy elaborados. Tienen un cheque promedio que oscila entre los \$30.00 y \$40.00, y manejan aproximadamente 20 platillos. 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, dulces, entre otros. El menú se encuentra disponible en pizarras y cartelones, algunos manejan una carta impresa con letra legible y plastificada. Es usual que ofrezcan la opción de comida para llevar.
- **Antojerías.** Estos establecimientos se ubican en locales acondicionados con servicios e instalaciones mínimas, ofrecen 11 platillos en promedio y se basan 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.



Tienen un cheque promedio que va de los \$20.00 hasta los \$30.00. El menú se encuentra en cartelones, o pintado en las paredes. Comúnmente abren durante dos tiempos, ya sea para desayunar y comer, o bien, para comer y cenar. Son establecimientos muy modestos, y no existe una decoración como tal. Es muy utilizado el mobiliario otorgado por alguna empresa, como un elemento de publicidad. Generalmente es atendido por los integrantes de la familia propietaria.

- **Fondas.** Son establecimientos sencillos, cuyas instalaciones y servicios son mínimos, proveen una comida casera, a precios económicos. Se caracterizan por ofrecer comida corrida, así como una variedad limitada de antojitos y desayunos. Su selección de bebidas se limita a jugos, aguas frescas, y refrescos. Ofrecen un promedio de 7 platillos, con un cheque promedio que oscila entre los \$20.00 y los \$30.00. Ya que la comida corrida varía de un día a otro, generalmente, no cuentan con una carta impresa, por lo tanto el menú se encuentra en pizarras o cartelones. Cuentan con la opción de comida para llevar. Dan servicio durante los tiempos de desayunos y comidas. Tienen entre dos y cinco personas que se encargan de todas las actividades y no están uniformados.

6.1.5 Cafés.

Son establecimientos en donde generalmente la gente se reúne para realizar un intercambio cultural y social. Se distinguen por ofrecer una amplia variedad de cafés, así como té y chocolates, acompañados de algunos bocadillos simples. Es usual que cuenten



con terrazas o áreas en el pavimento. Generalmente por la simplicidad de los alimentos que manejan, no cuentan con cocina, ya que los platillos son elaborados en la barra de alimentos.

- **Cafés de esparcimiento.** Estos establecimientos manejan un cheque promedio que va desde los \$45.00 hasta los \$60.00, brindan aproximadamente 18 diferentes tipos de cafés. Algunos cuentan con una limitada selección de platillos, como son: carnes, emparedados, tacos, enchiladas, molletes, hamburguesas, entre otros. Se caracterizan porque comúnmente cuentan con una variedad de bebidas alcohólicas. Generalmente ofrecen música en vivo durante los fines de semana.
- **Cafés populares.** Son lugares donde la gente se reúne para platicar, escribir, leer, o simplemente para pasar el tiempo. Cuentan con un cheque promedio que oscila entre los \$30.00 y \$50.00, manejan alrededor de 13 diferentes cafés. Además de ofrecer bocadillos simples, algunos cuentan con paquetes de desayunos, comidas y/o cenas. Cada día, es más común encontrar que este tipo de establecimientos ofrezcan internet inalámbrico para sus clientes.

Para la mejor comprensión de lo expuesto con anterioridad, se presentan los siguientes esquemas:



Figura 1. Clasificación de restaurantes con base en el precio, platillos y necesidad que satisface. Fuente propia.

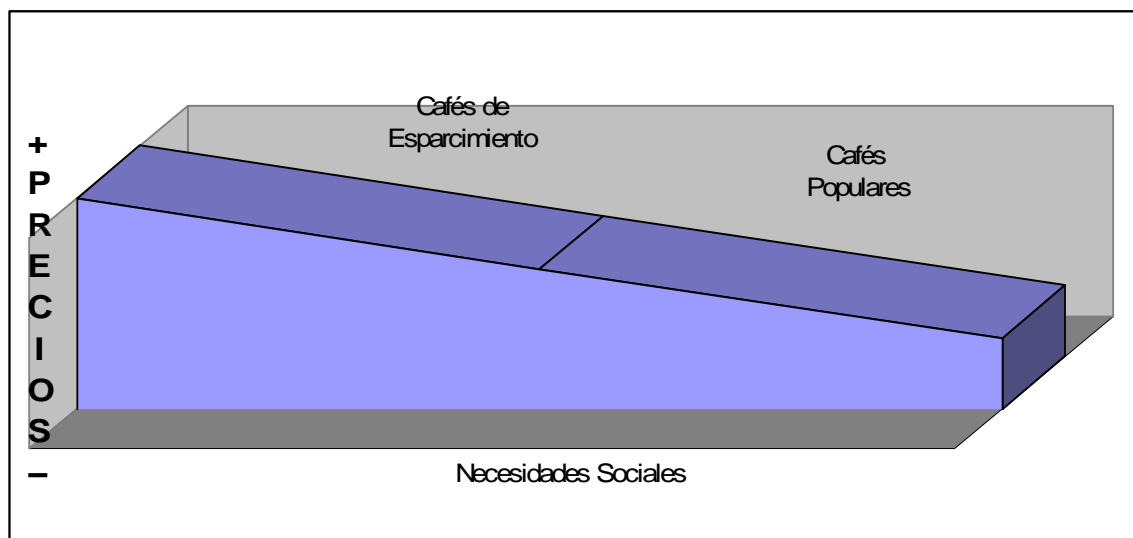


Figura 2. Clasificación de cafés con base en el precio, platillos y necesidades que satisface. Fuente propia.



En esta investigación, también se concluyó que al conocer los sistemas de clasificación de restaurantes que manejan diversos autores, se observó que la mayoría clasifican con base en la ubicación, servicios que ofrecen, calidad y especialidad y se concluyó que éstas no se adaptaban a las características reales que tenían los restaurantes ubicados en la ciudad en Puebla.

Se conoció que la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados, la Asociación Poblana de Restaurantes y Prestadores de Servicios, A. C., y la Secretaría de Turismo del estado de Puebla, no cuentan con una clasificación que brinde las características que tienen los restaurantes en Puebla. CANIRAC es la única que agrupa a sus socios en ciertas categorías, sin embargo, ésta no describe los lineamientos básicos que las hacen ser restaurantes bar, torterías, marisquerías, antojerías, entre otros, además de que esta categoría se la otorgan los mismos dueños, al dar de alta su establecimiento en dicha cámara.

Se encontró que existen restaurantes de escala media-alta, media, media baja y baja, ya que la mayoría de éstos, ofrecen instalaciones y precios que se ubican dentro de esta escala, así en la ciudad de Puebla, no existen restaurantes de lujo, por lo cual se descubrió una área de oportunidad para empresarios, ya que sería interesante abrir un establecimiento que cumpla con todas las características necesarias para ser un restaurante de lujo.

6.2 Recomendaciones

A continuación, se presentan las siguientes sugerencias:

Para futuras investigaciones:

- Se aconseja que se abarquen otros segmentos, que fueron limitantes de este estudio, como lo son los establecimientos cuyo giro principal es la venta de bebidas alcohólicas, los establecimientos informales, aquellos que se dedican a vender alimentos sólo para llevar, entre otros; para que de esta forma se realice una clasificación que complemente a esta investigación
- Se sugiere que se clasifiquen a los restaurantes ubicados en Puebla, con base en la clasificación propuesta en este estudio, para obtener de esta manera una guía confiable para los consumidores, donde se conocerán los servicios, instalaciones y ambiente que ofrecen los restaurantes, y así podrán elegir la mejor opción, conforme a sus necesidades.
- Se propone que se realicen futuras investigaciones, cambiando los sujetos de estudio para cada estado, o bien, que se diseñe una muestra que abarque toda la República Mexicana, para así crear una clasificación de restaurantes, la cual sea de utilidad para todo el país.

Para cámaras y gobierno:

- Se recomienda que sea utilizada como guía, en las cámaras y gobierno, para dar información a los empresarios, turistas, comensales y público en general, que deseen conocer las características que tienen los restaurantes en Puebla.