



11. De los siguientes aspectos, que importancia le da a cada uno dentro de la operación del restaurante en una escala del 1 al 5.
*Mostrar Tabla 5

OPERACIÓN

12. ¿Cuál es el tipo de fallas del servicio que ha detectado comúnmente en su restaurante?
*Mostrar Tabla 6
13. Dentro de la opción que escogió, mencione el ejemplo más frecuente que se le ha presentado: _____
14. ¿Qué importancia le da a las siguientes opciones para mantener una operación rentable en su negocio?
*Mostrar Tabla 7
15. Considera que es importante llevar un control de las fallas del servicio que se generen en su restaurante.
Sí ¿cómo lo maneja? _____ No ¿Por qué? _____

UTILIDADES E INGRESOS

- Para objeto de este estudio, hemos entendido por rentabilidad la medida del rendimiento o ganancia que en un determinado periodo de tiempo se produce en un negocio mediante la administración de sus capitales. En base a esta definición:
16. ¿Utiliza algún método para analizar la rentabilidad de su negocio?
Si ¿Cuál? _____ No ¿Por qué? _____
17. Lleva algún registro del tiempo que dura el servicio (tiempo que la mesa permanece ocupada por el comensal)?
Si ¿Cuál? _____ No ¿Por qué? _____
18. También cuenta con algún registro en el caso de la rotación de mesas y su promedio?
Si ¿Cuál? _____ No ¿Por qué? _____
19. Utiliza algún tipo de estrategia de precios para incrementar sus ventas en horarios determinados o basándose en la demanda?
Si ¿Cuál? _____ No ¿Por qué? _____
20. Cuenta con política de reservaciones y llegadas de clientes sin reservación para administrar la demanda?
Si ¿Cuál? _____ No ¿Por qué? _____
21. Cree que la distribución de mesas ayuda a manejar mejor la administración de la demanda?
Si _____ No ¿Por qué? _____
22. ¿Alguna vez ha realizado algún cambio en el layout de su restaurante debido a problemas en el servicio o en la forma en que acomoda a los comensales?
Si ¿Cuál? _____ No ¿Por qué? _____
23. De los siguientes factores escoja el que considera que ha sido el factor de éxito más importante de su restaurante?
*Mostrar Tabla 8
___ Otros _____
24. Enumere en orden de importancia los factores que considera que ocasiona el fracaso de un restaurante?
*Mostrar Tabla 9
25. La administración de ingresos tiene como finalidad maximizar los ingresos por asiento disponible en el restaurante, a través de la manipulación del precio y duración del servicio. En función a esta definición, ¿cuenta con un sistema para administración de ingresos en su restaurante?
Sí ¿Cuál? _____ No ¿Por qué? _____
26. ¿Lleva algún cálculo del cheque promedio? ¿Aproximadamente cuál es el promedio?
27. ¿Cuáles de estos puntos cree que es necesario tomar en cuenta al hacer la selección de su menú?
*Mostrar Tabla 10
- a. ¿Con que frecuencia modifica su menú?
- b. Lleva algún control sobre la popularidad de sus platillos?



- Sí _____ No _____
- c. Ha aplicado algún método para la eliminación de platillos menos populares en su restaurante?
 Sí _____ No ¿Por qué? _____
- d. Se basó en algún método para la fijación de precios en el menú:
 Sí _____ *Mostrar Tabla 1 No ¿Por qué? _____

Tablas de respuestas

Tabla 1

1) Etnicos:cultura en particular como la italiana, mexicana, francesa, griega)
2) Especialidades: mariscos, cortes, vegetarianos)
3) Alta cocina
4) Restaurantes de menú limitado
5) Cadena de restaurantes
6) Restaurantes temáticos (Rain Forest, Hard Rock Café)
7) Restaurantes familiares
8) Cafeterías
9) Buffet
10) Fusión
11) Casual

Tabla 2

1) Tecnología (comandas electrónicas, POS)
2) Diferentes sabores y tipos de cocina (por ejemplo gastronomía molecular, Show food)
3) Presentación de platillos
4) Valores nutritivos (contenido de calorías)
5) Ninguna
6) Estructura y diseño del restaurante (terrazas, mobiliario, decoración)

Tabla 3

		Nada importante	Poco importante	Indiferente	Algo importante	Muy importante
a)	Variedad de platillos	1	2	3	4	5
b)	Tipo de menu del restaurante	1	2	3	4	5
c)	Rápidez	1	2	3	4	5
d)	Atmósfera	1	2	3	4	5
e)	Servicio	1	2	3	4	5



f)	Precios	1	2	3	4	5
g)	Ubicación	1	2	3	4	5
h)	Habilidades del personal	1	2	3	4	5
i)	Mobiliario	1	2	3	4	5
j)	Equipo	1	2	3	4	5
k)	Tecnología	1	2	3	4	5

Tabla 4

		Nunca	Rara vez	Algunas veces	Normal mente	Frecuentemente
a)	Televisión Local	1	2	3	4	5
b)	Espectaculares	1	2	3	4	5
c)	Radio	1	2	3	4	5
d)	Revistas	1	2	3	4	5
e)	Periódicos	1	2	3	4	5
f)	Folletos	1	2	3	4	5
g)	Internet	1	2	3	4	5
h)	Publicidad de boca en boca	1	2	3	4	5

Tabla 5

		Nada importante	Poco importante	Indiferente	Algo importante	Muy importante
a)	Platillos	1	2	3	4	5
b)	Calidad de los alimentos	1	2	3	4	5
c)	Precios del menú	1	2	3	4	5
d)	Servicio	1	2	3	4	5
e)	Atmósfera	1	2	3	4	5
f)	Administración interna	1	2	3	4	5
g)	Control de inventarios	1	2	3	4	5
h)	Buena selección del personal	1	2	3	4	5

Tabla 6

a) Problemas físicos y de instalaciones, defectos en la producción del producto, productos no disponibles o servicio lento)
b) Requerimientos implícitos y explícitos de consumidores (fallas en la operación, inhabilidad del empleado, órdenes no preparadas y problemas con asignación de mesas)
c) Errores en el comportamiento del empleado (entrega de platillo equivocado, errores al hacer la orden o cargos incorrectos a una cuenta).



Tabla 7

- * Alta calidad en productos
- * Elementos de concepto de restaurante y su diseño
- * Control de costos y generación de ingresos adicionales

Tabla 8 y 9

- * Ubicación
- * Administración
- * Concepto

Tabla 8 y 9. Continuación

- * Calidad
- * Precios
- * Moda
- * Posicionamiento en el mercado
- * Servicio
- * Rapidez

Tabla 10

- * Necesidades y deseos del mercado
- * Precios de venta
- * Valor nutricional
- * Márgenes de contribución
- * Platos
- * Diseño y distribución del menú
- * Recetas estandarizadas
- * Porcentaje de costo de producción
- * Ninguno
- * Otros

Tabla 11

- a) Basados en el costo de los ingredientes del platillo
- b) Basados en la demanda
- c) Tanteo
- d) Ninguno
- e) Otros