





## CAPÍTULO V

### Conclusiones y Recomendaciones

Este capítulo señala las conclusiones generales obtenidas con los resultados de las encuestas y al estudio e investigación realizados en la zona de la Condesa en México D.F. También se presentan las recomendaciones, para que en investigaciones futuras sea una fuente de apoyo y de contribución de ideas y datos específicos.

#### *5.1 Conclusiones*

La colonia Condesa es una de las zonas con mayor crecimiento, en los últimos diez años de la capital mexicana, no solamente en cuanto a la vivienda, el arte, los espacios verdes y actividades culturales; pero principalmente en cuanto a la gastronomía, siendo la Condesa, una zona caracterizada por el extenso número de restaurantes y cafeterías en la ciudad y específicamente en la industria relacionada con el café, siendo este el tema central de esta investigación.

Lo que se hizo fue crear una ventaja competitiva para todos los establecimientos especializados en café, para así tener una clientela constante y fiel y así poder competir con las grandes marcas internacionales. Estas firmas tienen todo un sistema impuesto y suele ser cerrado el cual no cambia a pesar de la diversidad de los lugares en donde se sitúen o a las personas a las que se dirijan. La presente investigación puede ser un proyecto a



considerar al momento de abrir o renovar una cafetería, teniendo como modelo a la colonia Condesa.

Los factores más significativos que se deben de tomar en cuenta para crear una ventaja competitiva de acuerdo a la presente investigación, es en primer lugar, el ambiente del establecimiento, es decir que exista el mayor agrado y bienestar posible para el cliente; refiriéndonos específicamente al libre espacio que tengan los clientes tanto para caminar por el lugar como para estar cómodamente sentados con un amplio espacio. También la iluminación es un factor que se solicita para crear una ambiente idóneo, que le agrade al cliente; el tipo de iluminación puede ser artificial o natural. Otro de los factores es el tipo de música que se escucha en el establecimiento, la que debe de tener relación con la decoración y estilo del lugar y de los clientes. Con estos factores en conjuntos se busca obtener la mayor comodidad y satisfacción.

Este primer factor, el ambiente del establecimiento, sí influyó al momento de las encuestas porque para la mayoría de los encuestados, Starbucks es la cafetería preferida, debido a la comodidad del establecimiento. Es reconocido que estas cafeterías cuentan con excelente ambientación en donde los espacios son amplios y tanto las sillas como los sillones son muy cómodos, la luz también es la adecuada según la hora del día y normalmente siempre intentan tener un mismo tipo de música ambiental relacionada al concepto del lugar. Además de que en algunos establecimientos se cuenta con mesas de trabajo o de reunión y con infraestructuras adecuadas para reuniones laborales o bien de diversión.



El segundo factor a tomar en cuenta es la actitud y servicio recibido por parte de los empleados. Lo que más le importa al cliente en este sector no es la preparación o el conocimiento del menú por parte de los meseros, sino que la persona que los atienda sea educada y que los trate cortésmente, además de que tenga una buena limpieza y apariencia personal.

El tercer factor a considerar para lograr una ventaja competitiva es la calidad del café, en donde lo que más les importa a los clientes es que el café tenga un buen sabor y un aroma agradable. Este factor se puede explotar de diferentes maneras porque se puede dar a conocer la calidad del café mediante la publicidad o los descuentos al momento de introducir un nuevo o diferente tipo de grano de café. Hay diversos casos que se pueden tomar como ejemplo y éstos sería el Café La Selva, que trabaja con café orgánico y hecho en México y también la variedad del café con el que trabaja Starbucks, o la selección de café de Café Illy.

Otro punto que es relevante de señalar, es el perfil demográfico de las personas porque esto da una idea de cómo se puede orientar la decoración de un lugar y que tipo de café, alimentos y otras bebidas se pueden ofrecer de acuerdo al mercado meta, al que se va a dirigir; siendo el mercado mayoritario, para efectos de la presente investigación, personas entre 16 y 25 años.

Aunque los demás factores no son los más relevantes no quiere decir que no sean necesarios, sino que son indispensables para que una cafetería pueda competir con las demás. Siempre hay que tener un menú adecuado al lugar y una variedad de productos, así como que el precio sea congruente con la calidad del servicio y del producto. El



entretenimiento le da un plus a cualquier lugar y si una cafetería tiene elementos de entretenimiento e Internet, estos serán indudablemente un punto a favor.

Otro factor relevante es que no se pudo encontrar una definición homogénea acerca de las cafeterías de la Condesa, porque estas tienen diferencias notables unas de otras; en cuanto a los precios, menús y los factores mencionados en el capítulo dos, que serían los diferentes segmentos o la división de menús de restaurantes que en este caso se aplican a las cafeterías, es por eso que no se pudo encontrar un punto medio o una definición adecuada, pero se consideraron varias terminologías para tener un concepto más amplio.

## ***5.2 Recomendaciones***

Las cafeterías de la Condesa tienen un gran potencial debido que esta zona hoy en día es la más importante, en la capital mexicana, en lo referente a restaurantes y cafeterías. Es por esto que todas las cafeterías deben de conocer cuáles son los factores significativos que los clientes toman en cuenta al momento de asistir a una cafetería. Si estos factores no son debidamente considerados o conocidos, el éxito no será el debido, porque al haber mucha competencia el cliente se vuelve más exigente y con el mínimo error el cliente no regresa.

Es por esto que las necesidades de las cafeterías de la Condesa son analizar todos estos factores y atributos recomendados en la investigación y observar en cuáles les hace falta mejorar o incluso aplicar estos factores o atributos, para con esto tener mayor competitividad. También es elemental que las cafeterías tengan que tomar en cuenta el



Ambiente, ya que este factor fue el más importante para el gusto de los clientes entrevistados, en donde la comodidad y los grandes espacios pueden ser de vital importancia para que una cafetería logre destacar entre las demás. Por otra parte es primordial ver al personal que se tiene atendiendo porque de esto depende mucho que la clientela regrese o no. Como se observó en el capítulo cuatro es indispensable que estas personas tengan una buena educación y buen aspecto, sin importar demasiado el conocimiento del menú o del café en general.