



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo presentar las conclusiones finales del estudio. El análisis descriptivo de las principales razones que influyen en el proceso de decisión de los consumidores con respecto a su intención de seleccionar un restaurante. El estudio propuso un análisis del perfil sociodemográfico del consumidor que identificó el tipo de clientela, así como la frecuencia con la que el cliente acude a los restaurantes, saber el número de restaurantes que conoce la gente y a cuál restaurante acostumbra ir a comer el consumidor en la Zona Dorada. Como también, conocer las razones en las cuales se fija primero el cliente cuando selecciona un determinado restaurante así como los factores que motivan al cliente a asistir normalmente a un restaurante de la Zona Dorada del Puerto de Acapulco.

5.1 Conclusiones

De acuerdo con los objetivos de la investigación que se plantearon al principio de este estudio se puede concluir lo siguiente. Con los 350 encuestados se pudo detectar que el turismo del Puerto de Acapulco es turismo nacional y la edad promedio es entre los 21 a 30



años, son profesionistas y la mayoría viaja con la familia. Además, la mayoría de los encuestados tiene un ingreso quincenal de 5001 a 8000 pesos.

Asimismo, la frecuencia con la cual van a comer los clientes a los restaurantes de la Zona Dorada tiene un promedio de una vez al día. La mayoría de la gente conoce 10 restaurantes o más ubicados en la Zona Dorada. Los restaurantes a los cuales acostumbra ir a comer la gente en la Zona Dorada son 100% natural, El Zorrito, Pipo's, Mc Donald's, Carlos and Charlie's y Vips.

Además, se detectó las principales razones que influyen en el consumidor en cuanto a su intención de seleccionar un restaurante de la Zona Dorada del Puerto de Acapulco que son las siguientes:

- Limpieza e higiene del lugar
- Ambiente
- Apariencia física del lugar
- Variedad de platillos
- Cortesía por parte del personal

Se detectó los motivos por lo cual la gente asiste normalmente a un determinado restaurante, son principalmente por tres motivos:

- Tener una experiencia nueva



- Por recomendación
- Esté cerca de la playa
- Diversión / entretenimiento
- Está al aire libre

De acuerdo a los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de las 350 encuestas, no existe ninguna relación entre el perfil sociodemográfico del consumidor y las razones o motivos al seleccionar y al asistir a un restaurante. Esto quiere decir que son variables independientes y no influyen entre sí.

En conclusión los dos análisis, los análisis de frecuencias y el coeficiente de correlación cumplen con su apoyo primordial en la comprensión del impacto de las razones antes descritas que influyen sobre la intención de acudir a un determinado restaurante.

5.2 Recomendaciones

Cabe mencionar como una alternativa, más no una solución del problema, considerar la importancia de los motivos de mayor relevancia, si se desea tener una mayor competitividad en la industria restaurantera de la Zona Dorada del Puerto de Acapulco. Las sugerencias se pueden realizar para todo el que tenga restaurante o para quienes tengan la intención de abrir un restaurante.



Cuando el consumidor selecciona un restaurante se fija primeramente en la limpieza e higiene del lugar, ya que motiva a la gente a entrar y la hace sentir segura de su salud y bienestar así como de ingerir los alimentos que sirvan. Se le recomienda a la industria restaurantera que el personal debe estar aseado e impecable cuando atienda al comensal, pues es la imagen que proyecta el restaurante. Ante todo, el restaurantero tiene la obligación de mantener sus instalaciones siempre limpias y revisar que preparen los alimentos con higiene.

Otra de las razones primordiales en la que se fija el cliente es el ambiente, pues una atmósfera y música comfortable hace que la gente permanezca en el lugar durante más tiempo por lo que consume más. Los encargados de los restaurantes tienen que cuidar su imagen así como el orden de las mesas pues forma parte del ambiente. Se recomienda también que el restaurante tenga una excelente apariencia física, pues la primera impresión jamás se olvida e incita mucho a la gente a que seleccione un determinado lugar. La imagen del personal es muy importante pues forma parte de la apariencia del lugar y logra que se fijen en él.

La variedad de los platillos es otro de las razones importantes de las cuales se fija el cliente al seleccionar un restaurante. Por lo que se le sugiere a la industria restaurantera tener una carta con diferentes platillos pues así el comensal escogerá lo que más se le antoje dependiendo sus gustos.



Por último, se recomienda que la cortesía por parte del personal sea indispensable en los restaurantes pues la gente paga por un servicio total, tanto en la comida como en un servicio cortés. Por lo tanto, los gerentes de restaurantes deben brindarle capacitación a los empleados del lugar para satisfacer las necesidades del comensal y así se lleve una grata experiencia. De otra manera, el cliente cuando asiste a los restaurantes su mayor motivante es el tener una experiencia nueva, pues viajan para conocer y descubrir algo nuevo como la comida que cocinan en el Puerto. Es por eso que un buen restaurante debe tener bien definida su comida, que el turista al regresar tenga preferencia por un platillos en especial y que ubique el lugar para regresar. Así como brindar una excelente atención en el encuentro de servicio.

No cabe duda que la recomendación es básica ya que en ella se encuentra la experiencia de otras personas. Es importante mencionar que un excelente servicio brindado al comensal, hace que éste hable del restaurante para bien y así incita a otras personas a conocer el lugar. Por otra parte, se le recomienda a los gerentes tener contacto con hoteles, agencias de viajes y taxistas para que recomienden su negocio ya que tienen mucho contacto con el turista. Además, el personal del restaurante debe superar o satisfacer las expectativas de los clientes.

También, que el restaurante esté cerca de la playa motiva mucho al cliente a que asista al negocio, ya que el turista viene con ese fin, de disfrutar de una exquisita comida



cerca de la playa con la puesta de sol o el reflejo de la luna. Se le recomienda a los restauranteros que aprovechen la oportunidad si están junto a la playa para promocionarse más, pues su ubicación los hace más competitivos ante los demás negocios. Se le sugiere también que sus instalaciones sean cómodas y ventiladas ya que al cliente le gusta el aire natural.

A la gente le interesa mucho la diversión y/o entretenimiento que brinda el restaurante pues al comensal le gusta la idea de comer en un ambiente agradable y ameno. Por lo tanto, se les sugiere a los encargados de los restaurantes hacerle comfortable la estancia a la hora de comer al comensal para hacerlo sentirlo cómodo. Por último, los clientes opinaron que les incita asistir a comer en restaurantes que se encuentren al aire libre ya que debido al clima tropical que tiene Acapulco, la gente disfruta el aire puro que corre libremente. Por lo que se recomienda tener las instalaciones ventiladas y cómodas en la industria restaurantera para que el cliente tenga una comida placentera.