

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de este estudio, los cuales se describen siguiendo el orden de las preguntas del cuestionario, excepto las preguntas relacionadas con datos demográficos que se presentan en primero término. Los resultados estadísticos se presentan en base a tablas de frecuencias y gráficos de barras.

4.1.1 Datos demográficos de los encuestados Preguntas 29 y 30

La muestra estuvo constituida por 70 personas de la cuales 43 (61.42%) fueron hombres y 27 (38.58%) mujeres. La tabla 4.1 presenta los datos de acuerdo a los rangos de edades establecidos.

Tabla No. 4.1 EDAD POR SEXO

	Sexo		Porcentaje		Porcentaje Final	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
18 – 23	2	3	4.65%	11.11%	2.85%	4.28%
24 – 29	13	8	30.23%	29.62%	18.57%	11.42%
30 – 35	19	8	44.18%	29.62%	27.14%	11.42%
36 – 39	3	4	6.97%	14.81%	4.28%	5.71%
40 ó mas	6	4	13.95%	14.81%	8.57%	5.71%
Total	43	27	100%	100%	61.42%	38.58%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las mujeres el mayor grupo se situó en el rango de edad 24-29 y 30-35 con 29.62% cada uno; el menor grupo fue el de las mujeres mayores de 18 años pero menores de 24.

Como puede observarse, los hombres conformaron más de la mitad de la muestra, mientras que las mujeres representaron únicamente el 38.58%.

Al igual que las mujeres, el mayor número de hombres se encontró en el rango de edad 30 - 35 años (38.56%).

4.1.2 Pregunta 30

De acuerdo a los resultados obtenidos se percibe que las personas encuestadas tienen un alto nivel de escolaridad. En primer término se examina el sexo masculino.

En cuanto a los hombres se puede ver la tabla No. 4.2 el nivel licenciatura representa el 86.04% y el nivel postgrado un 2.32%

Tabla No. 4.2 ESCOLARIDAD POR EDAD EN HOMBRES

Rango de edad	Secundaria	Preparatoria	Nivel Licenciatura	Nivel Postgrado	Total
18 -23	0.00%	9.3%	0.00%	0.00%	9.30%
24 -29	0.00%	0.00%	37.20%	0.00%	37.20%
30 -35	0.00%	0.00%	34.88%	0.00%	34.88%
36 -39	0.00%	0.00%	9.30%	0.00%	9.30%
40 ó más	0.00%	0.00%	4.65%	4.65%	9.30%
Total	0.00%	9.30%	86.04%	4.65	100%

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera la encuesta, como se muestra en la Tabla No. 4.3, estuvo constituida por mujeres con nivel licenciatura (96.30%). Así pues el grupo encuestado tanto de hombres como de mujeres es de un alto nivel educativo.

Tabla No. 4.3 ESCOLARIDAD POR EDAD EN MUJERES

Rango de edad	Secundaria	Preparatoria	Nivel Licenciatura	Nivel Postgrado	Total
18 -23	0.00%	3.70%	0.00%	0.00%	3.70%
24 -29	0.00%	0.00%	11.11%	0.00%	11.11%
30 -35	0.00%	0.00%	51.85%	0.00%	51.85%
36 -39	0.00%	0.00%	11.11%	0.00%	11.11%
40 ó más	0.00%	0.00%	22.22%	0.00%	22.22%
Total	0.00%	3.70%	96.30%	0.00%	100%

Fuente: Elaboración propia.

4.1.3 Pregunta 1

En la pregunta 1 debían indicar si les gustaba la gastronomía mexicana. El 97% de los encuestados contestaron que sí y el 3% respondieron lo contrario, esto refleja la aceptación de la comida mexicana por los encuestados.

4.1.4 Pregunta 2

En esta pregunta se cuestionó si preferían la gastronomía mexicana o la comida internacional arrojando como resultado lo siguiente: El 36% prefirió la comida mexicana, mientras que el 64% se inclinó por la comida internacional, se puede decir que si tuvieran ambas opciones se inclinarían por la comida internacional primero y la comida mexicana abarcaría el segundo lugar.

4.1.5 Pregunta 3

Aquí se cuestionó con que frecuencia consumieron comida mexicana. El grupo de hombres que contestó haber comido ocasionalmente representó el 34.88% y el 34.88% comió rara vez comida mexicana. El 20.93% del grupo de hombres encuestados comió varias veces platillos mexicanos, mientras que el 9.30% comentó que siempre consumía la comida mexicana (Ver Tabla 4.4).

En cuanto a mujeres, la frecuencia más alta de consumo fue ocasionalmente con 37.03%.

La gastronomía mexicana no fue consumida con frecuencia, de acuerdo con los datos obtenidos en esta investigación.

Tabla 4.4 FRECUENCIA DE CONSUMO DE COMIDA MEXICANA POR SEXO

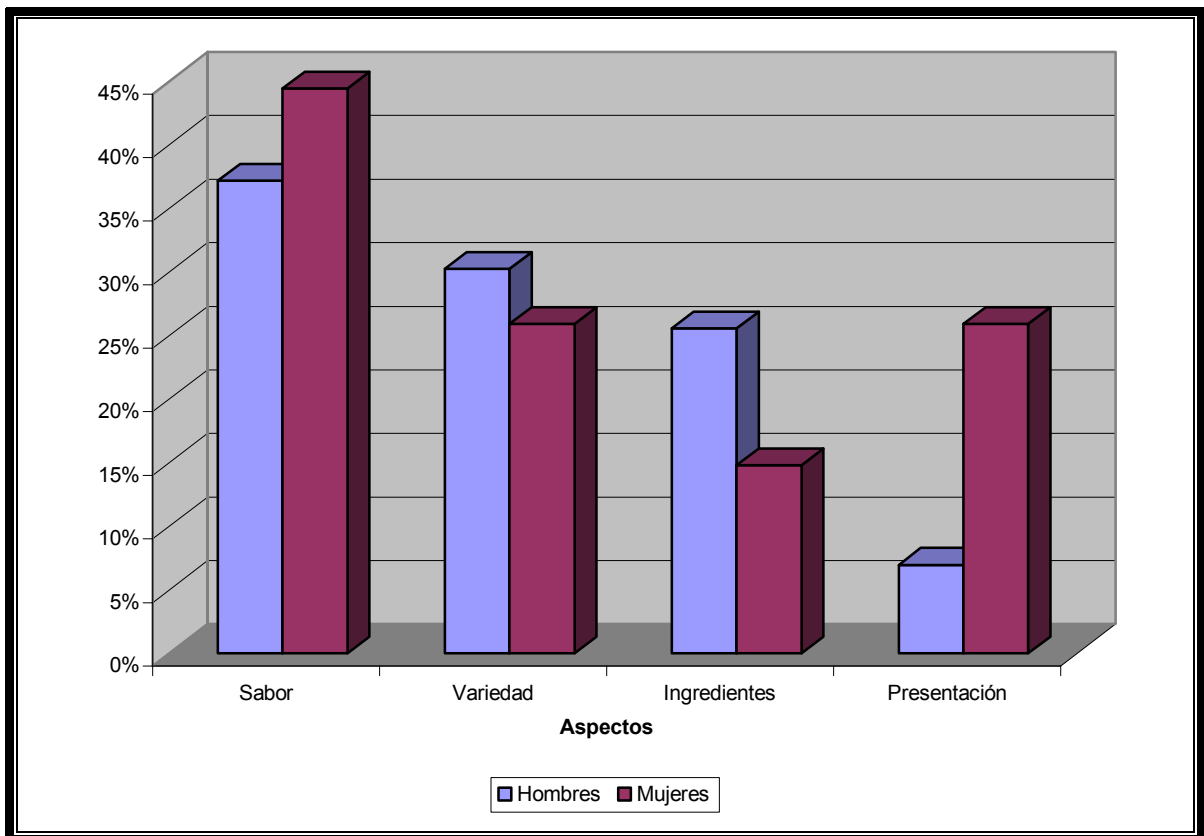
	Sexo		Porcentaje		Porcentaje Final	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Siempre	4	1	9.30%	3.70%	5.71%	1.42%
Varias Veces	9	8	20.93%	29.62%	12.85%	11.42%
Ocasionalmente	15	10	34.88%	37.03%	21.42%	14.28%
Rara vez	15	8	34.88%	29.62%	21.42%	11.42%
Nunca	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

4.1.6 Pregunta 4

Con respecto a las características más importantes de los platillos mexicanos, los hombres consideraron que el sabor (37.20%) es lo más importante, seguido de variedad (30.23%) el cual ocupó el segundo lugar. Las características menos relevantes resultaron ser presentación (6.97%) e ingredientes (25.58%).

Las mujeres consideraron el sabor (44.44%) en primer lugar y variedad (25.92%) en segundo lugar. Los ingredientes (14.81%) y la presentación (14.81%) se situaron en último lugar (Ver gráfica No. 1).



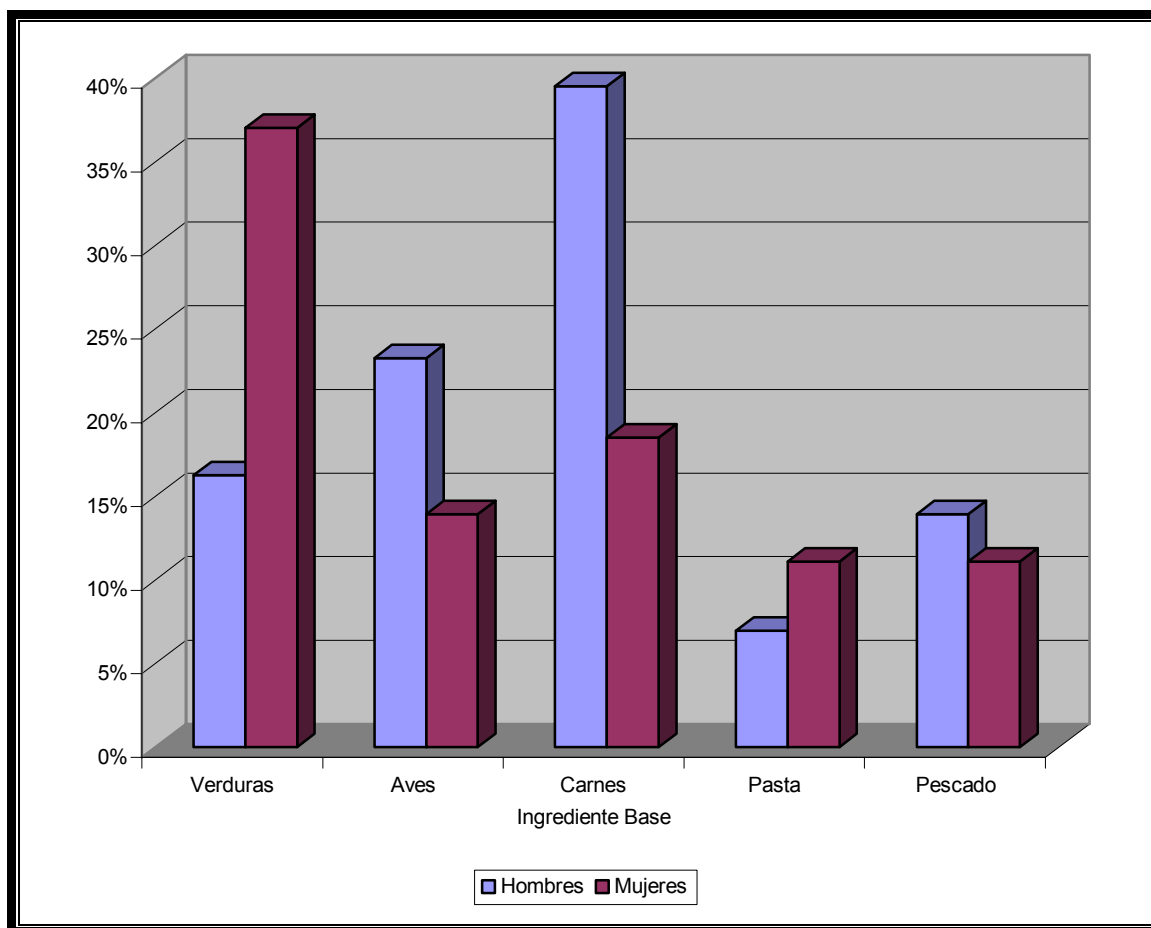
Gráfica No. 1 Aspectos importantes de un platillo mexicano dividido por sexo.

4.1.7 Pregunta 5

Se indagó aquí cuál era el ingrediente base del platillo favorito. Los hombres consideraron la carne (39.53%) como ingrediente base, posteriormente las aves (23.25%) y verduras (16.27%); Las pastas (6.97%) y los pescados (13.95%) fueron los ingredientes menos seleccionados por los hombres.

En el caso de las mujeres eligieron las verduras (37.03%), en segundo lugar las aves (22.22%), en tercer lugar las carnes (18.51%).

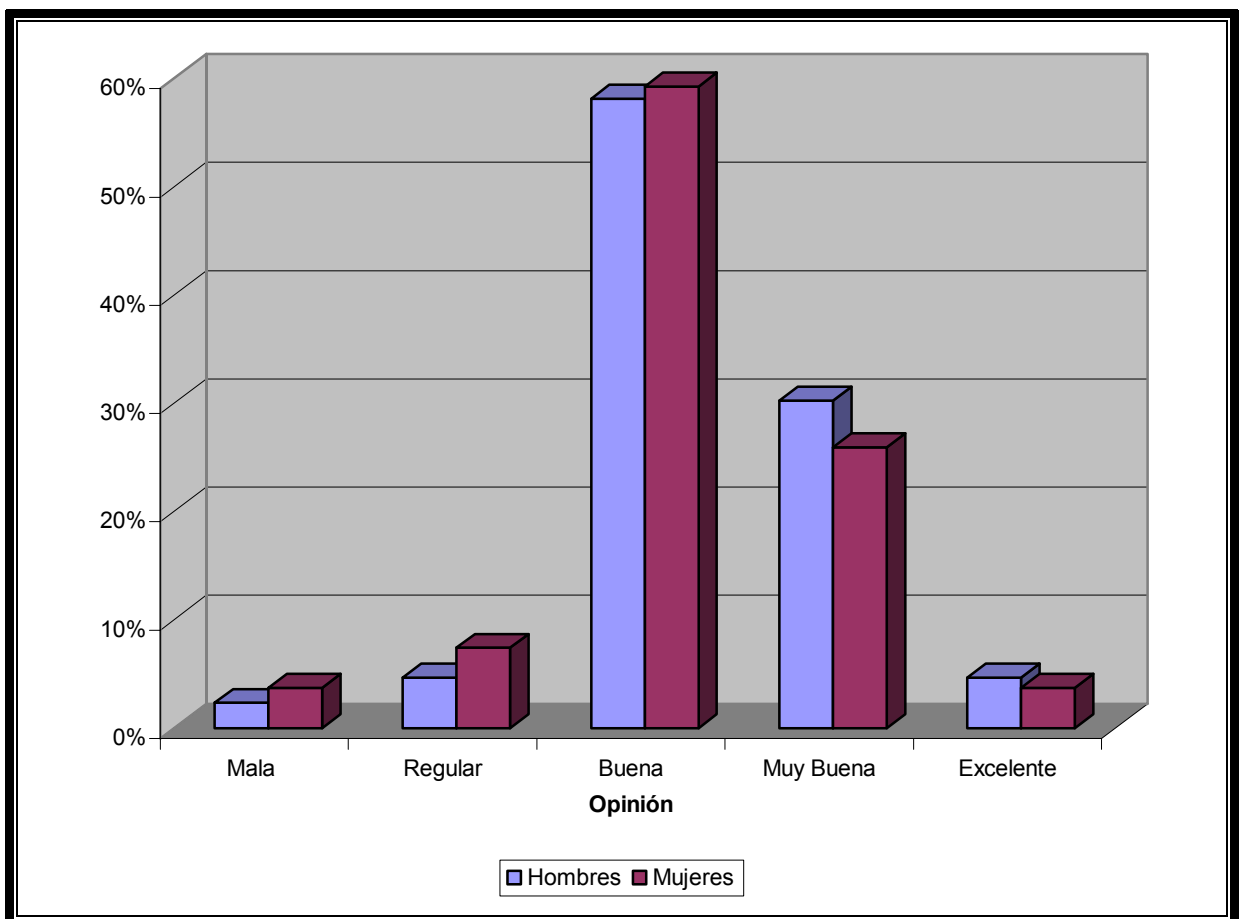
Las pastas (11.11%) y el pescado (11.11%) fueron los ingredientes menos escogidos por éstas (Ver gráfica No. 2).



Gráfica No. 2 Ingrediente Base de su platillo favorito dividido por sexo.

4.1.8 Pregunta 6

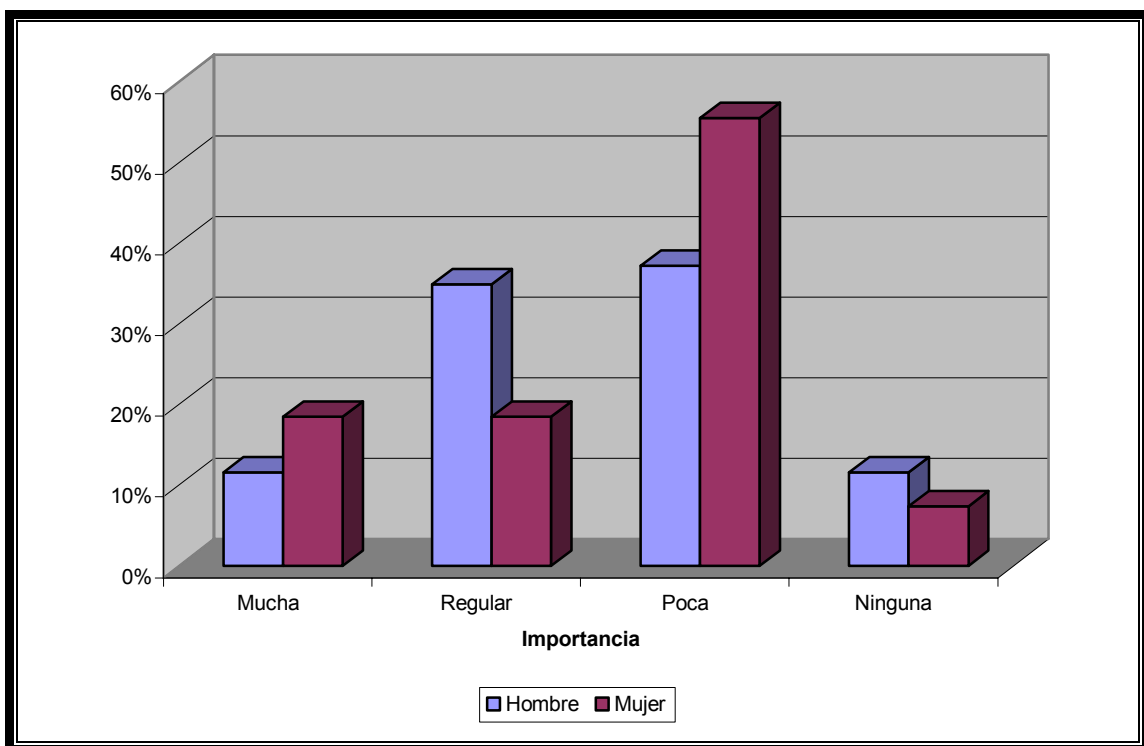
El 58% de los encuestados de toda la muestra opinaron que la gastronomía mexicana es buena, el 20.57% la considera muy buena, el 4.29% la consideró excelente y sólo el 2.86% consideró la comida mexicana como mala (Ver gráfica No. 3).



Gráfica No. 3 Opinión sobre la gastronomía mexicana dividido por sexos.

4.1.9 Pregunta 7

Los niveles de importancia que tienen los platillos bajos en calorías para los hombres y las mujeres se presentan en la gráfica No. 4. El 58.13% de los hombres dio una importancia regular, el 4.65% dio poca trascendencia a las calorías y el 2.32% ninguna. Con respecto a las mujeres el 59.25% opinó que tiene regular importancia consumir platillos bajos en calorías, mientras que el 29.62% indicó mucha, el 3.70% ninguna y el 7.40% poca.



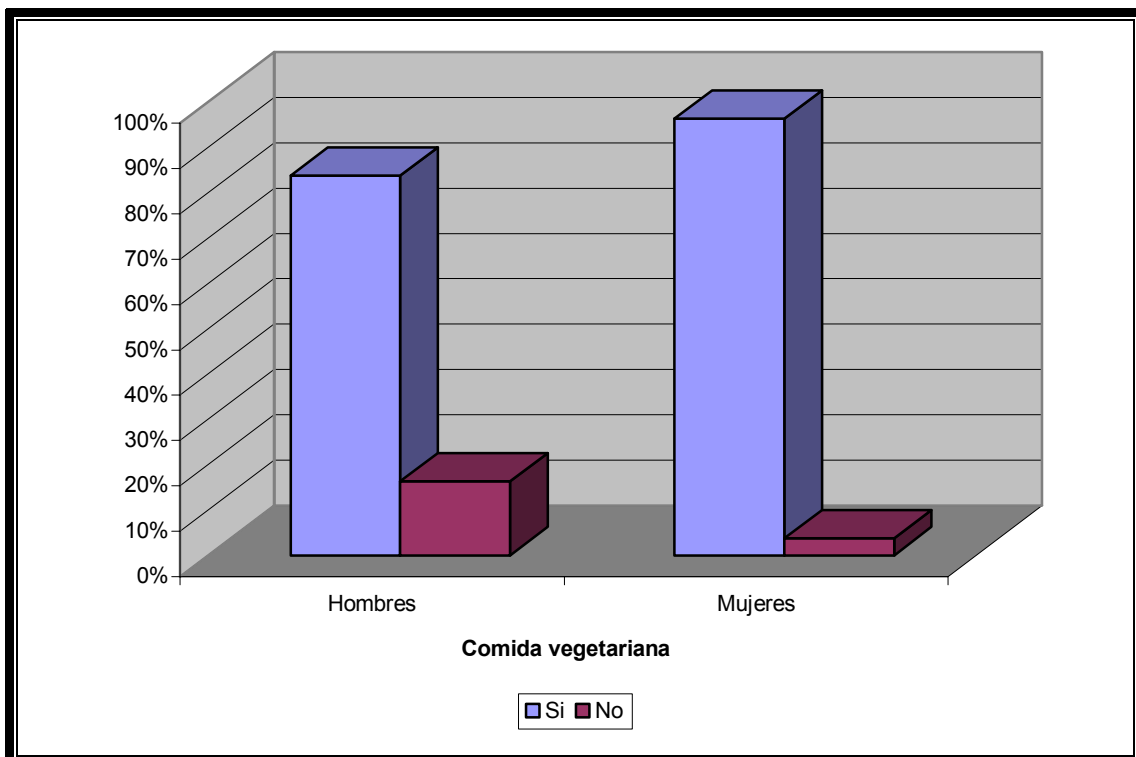
Gráfica No. 4 Importancia de platillos bajos en calorías dividido por sexo.

4.1.10 Pregunta 8

En esta pregunta se deseaba conocer si a los visitantes alemanes les agradaba la comida vegetariana.

El 83.72% de los hombres opinaron que la comida vegetariana era de su agrado, mientras que el 96.29% de las mujeres opinaron lo mismo.

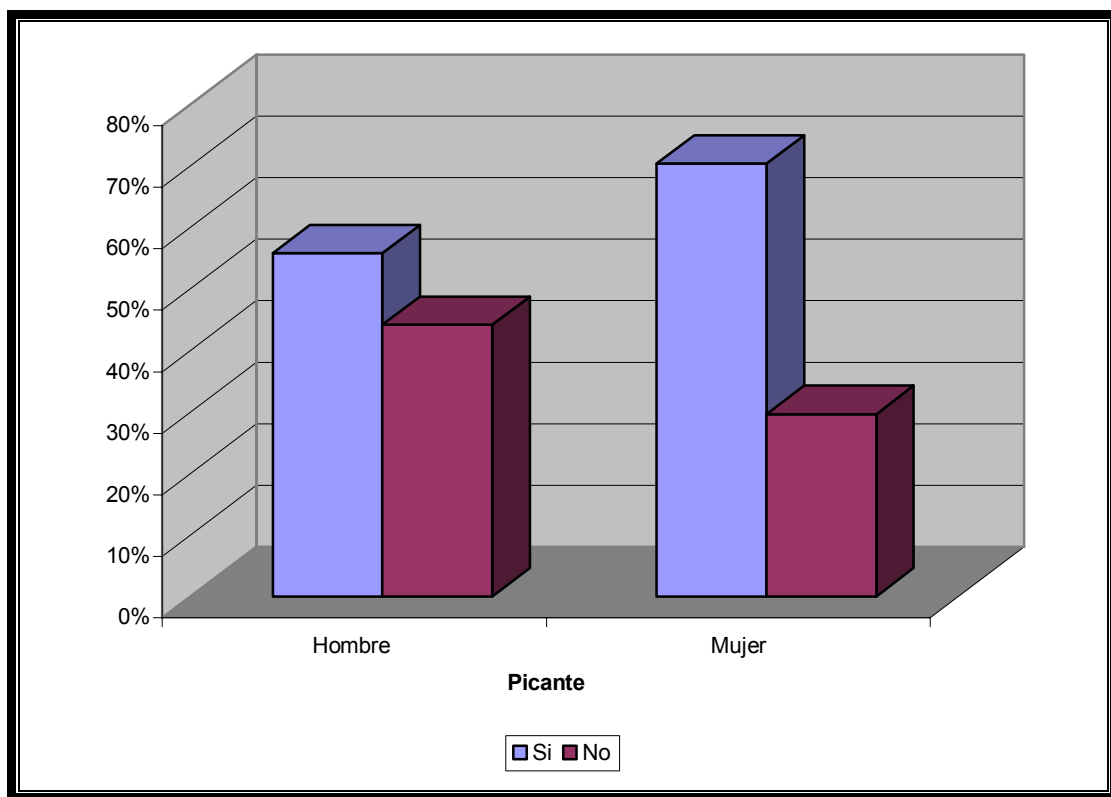
Se comparan los valores obtenidos por los hombres y las mujeres, se puede apreciar que la comida vegetariana es más importante para las mujeres (Ver gráfica No.5).



Gráfica No. 5 Preferencia de la comida vegetariana dividida por sexo.

4.1.11 Pregunta 9

Aquí se preguntó si les gustaba consumir alimentos con picante. Tanto hombres y mujeres respondieron mayoritariamente que si (61%); De 43 hombres, 24 afirmaron consumir picante, esto representa el 55.81%, mientras que las mujeres que respondieron afirmativamente representaron el 70.37%, es decir, 19 de 27 mujeres de la muestra respondió haber comido picante (Ver gráfica No. 6).

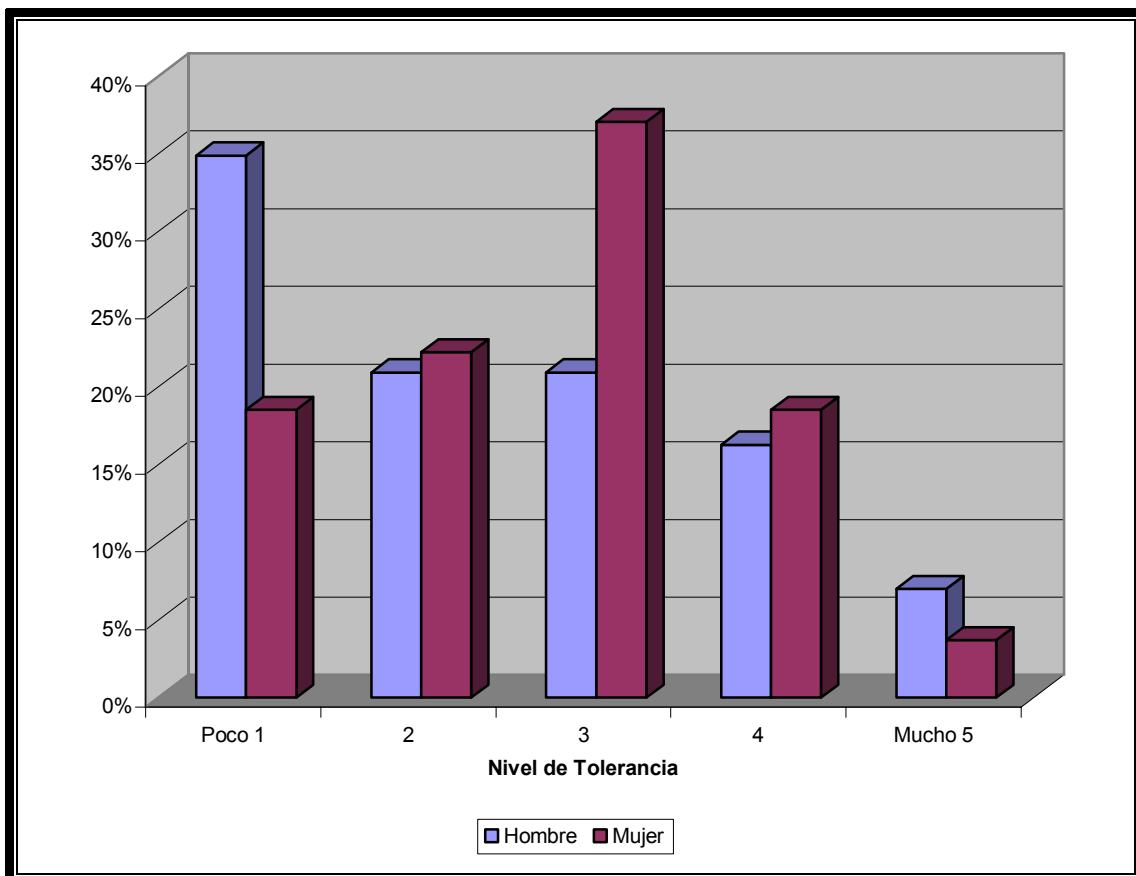


Gráfica No. 6 Preferencia de consumo de picante dividido por sexo

4.1.12 Pregunta 10

Aquí se indagó sobre el nivel de tolerancia al picante. Los resultados se analizaron por sexos. El 34.88% de los hombres manifestó que tolera el picante en un nivel 1, es decir poco, en un nivel 2 y 3 lo toleran 20.93% en cada nivel, en un nivel 4 16.27% y sólo el 6.97% tolera mucho picante; mientras que la mayoría de las mujeres (37.03%) indicaron que toleran el picante en un nivel 3, poco (18.51%), en un nivel 2 (22.22%), en un nivel 4 (18.51%) y sólo el 3.70% de las mujeres encuestadas tolera mucho picante (Ver gráfica No. 7).

La muestra tolera el picante pero no en niveles altos.



Gráfica No. 7 Nivel de tolerancia de picante dividido por sexo.

4.1.13 Pregunta 11

En esta pregunta se averiguó si a los encuestados les gustaban los dulces típicos. El 70% respondió que no, mientras que el 30% gusta de ellos. Aquí se puede notar que la muestra no prefiere lo dulce y no gusta mucho del azúcar.

4.1.14 Pregunta 12

Las personas que si gustaban de los dulces típicos mexicanos expresaron que habían probado cocadas, camotes, alegrías, jamón dulce, ate, mazapán, tortillas de santa Clara, galletas, pastel, borrachitos, dulce de cajeta, dulce de calabaza y dulces de leche.

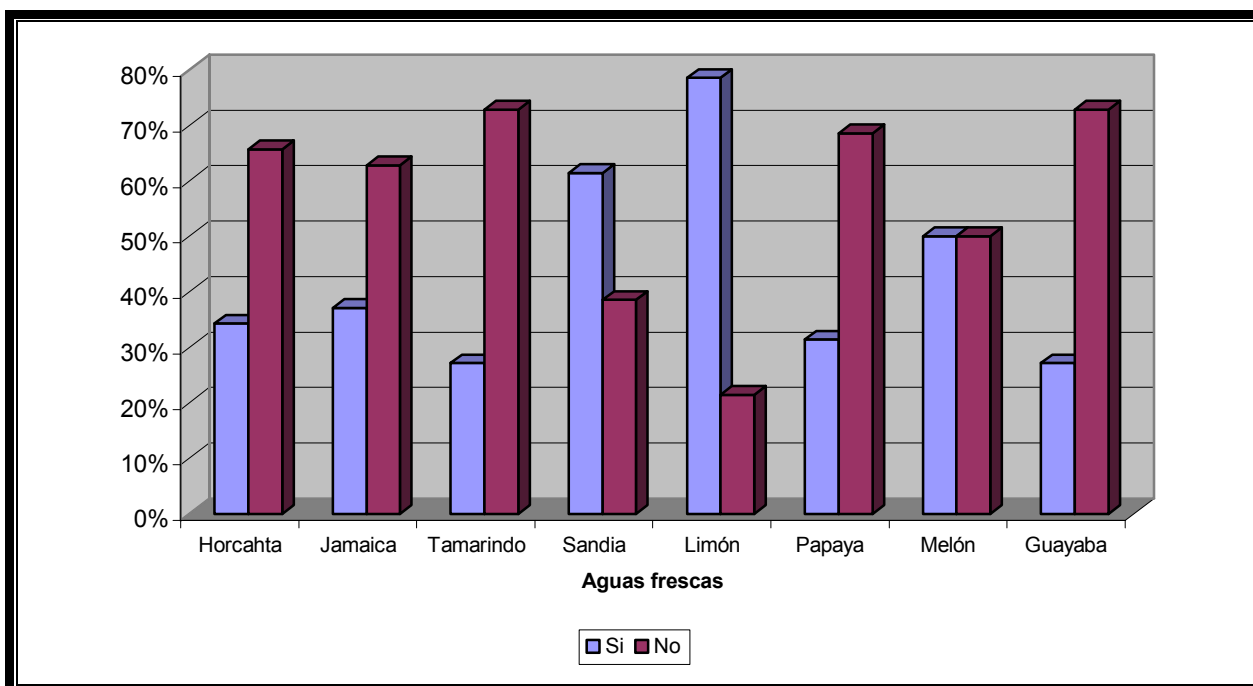
4.1.15 Pregunta 13

En esta pregunta se deseaba conocer si a los encuestados les agradaban las aguas frescas obteniendo como resultado que la mayoría gusta de las aguas frescas (85.71%). Sólo al 18.60% de los hombres y al 7.40% de las mujeres manifestaron no agradecerles las aguas frescas.

4.1.16 Pregunta 14

En cuanto a la preferencia de las aguas frescas, el agua más consumida fue la de limón 78%, seguida del agua de sandía con un 61%.

La gráfica No. 8 muestra las aguas frescas y si fueron o no probadas por los encuestados.

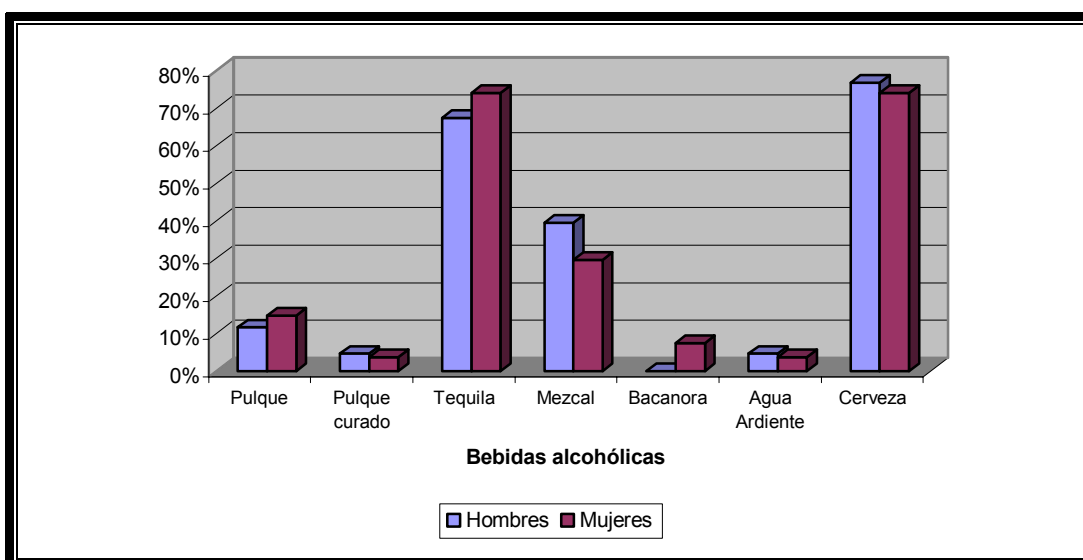


Gráfica No. 8 Preferencia del sabor de las aguas frescas.

4.1.17 Pregunta 15 y 16

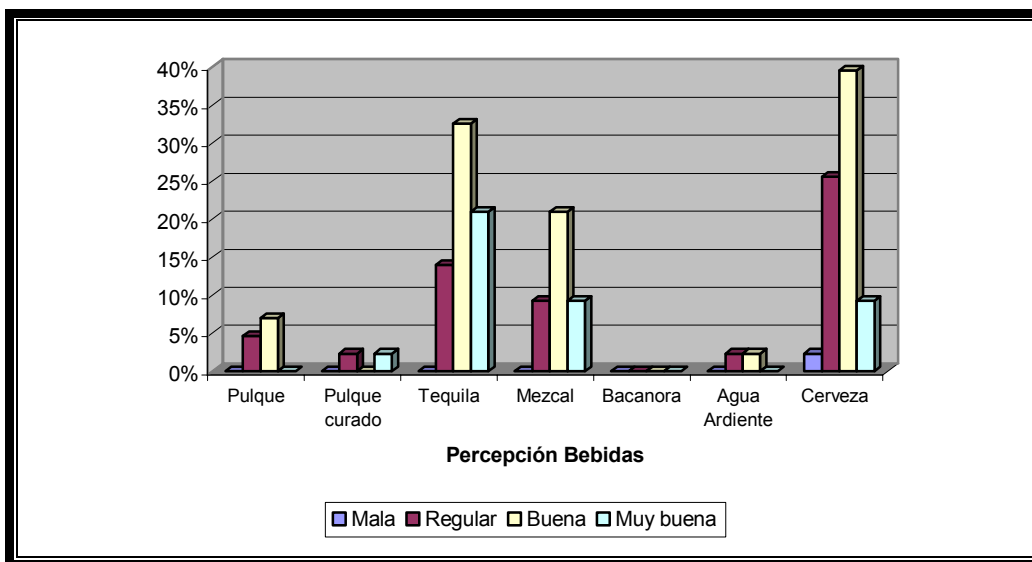
En esta pregunta se intentó conocer si los encuestados consumieron bebidas alcohólicas mexicanas. Las bebidas alcohólicas que más se consumieron son el tequila (H 67.44% y M 74.07%) y la cerveza (H 76.74% y M 74.07%).

Las bebidas alcohólicas menos consumidas fueron bacanora (H 0% y M 7.40%) y pulque curado (H 4.65% y M 3.70%) (Ver gráfica No.9).



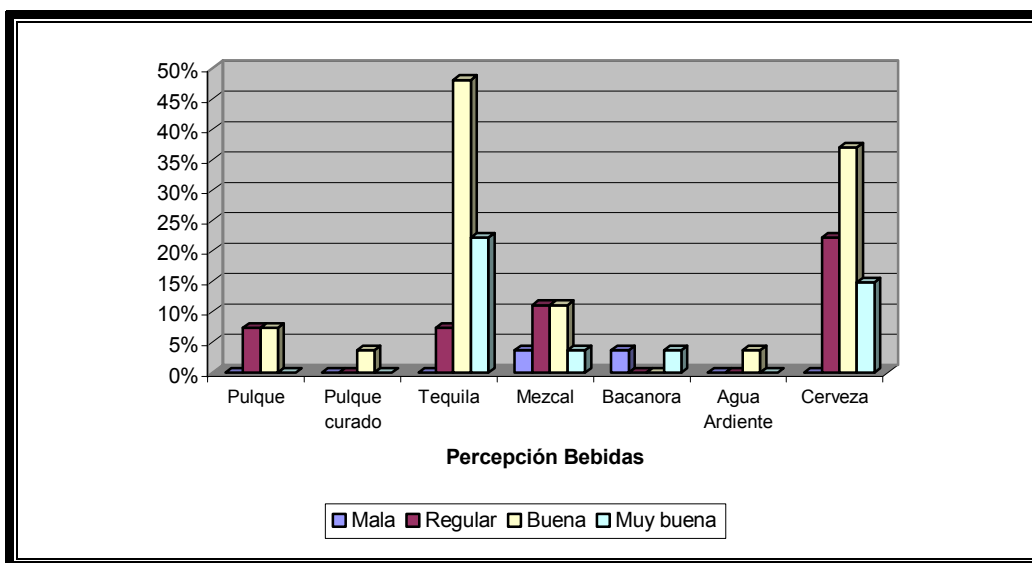
Gráfica No. 9 Consumo de bebidas alcohólicas dividido por sexo.

En cuanto a las bebidas alcohólicas que tuvieron mejor percepción, se sitúa la cerveza que fue considerada buena por el 39.53% de los hombres. El 32.55% de los hombres encuestados consideraron bueno el tequila y el 20.93% consideraron muy bueno al mezcal (Ver gráfica No. 10).



Gráfica No. 10 Percepción de las bebidas alcohólicas – hombres.

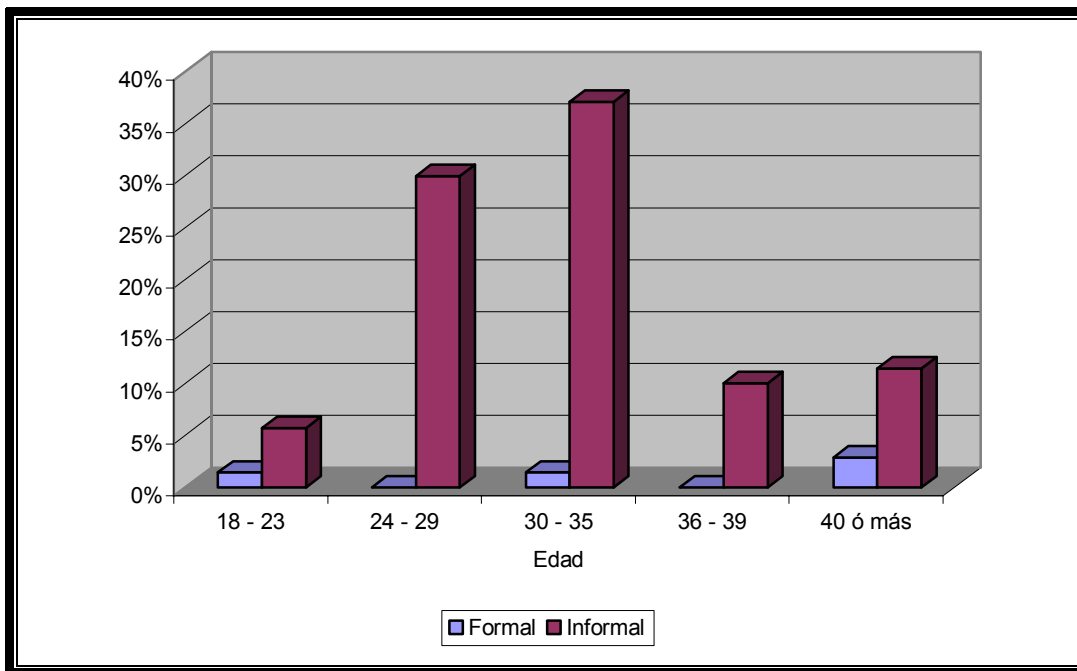
Sin embargo las mujeres tuvieron una percepción buena del tequila (44.44%), el 37.03% considera buena a la cerveza. Las bebidas alcohólicas que tuvieron muy mala percepción fueron el pulque y el mezcal (Ver gráfica No. 11).



Gráfica No. 11 Percepción de las bebidas alcohólicas – mujeres.

4.1.18 Pregunta 17

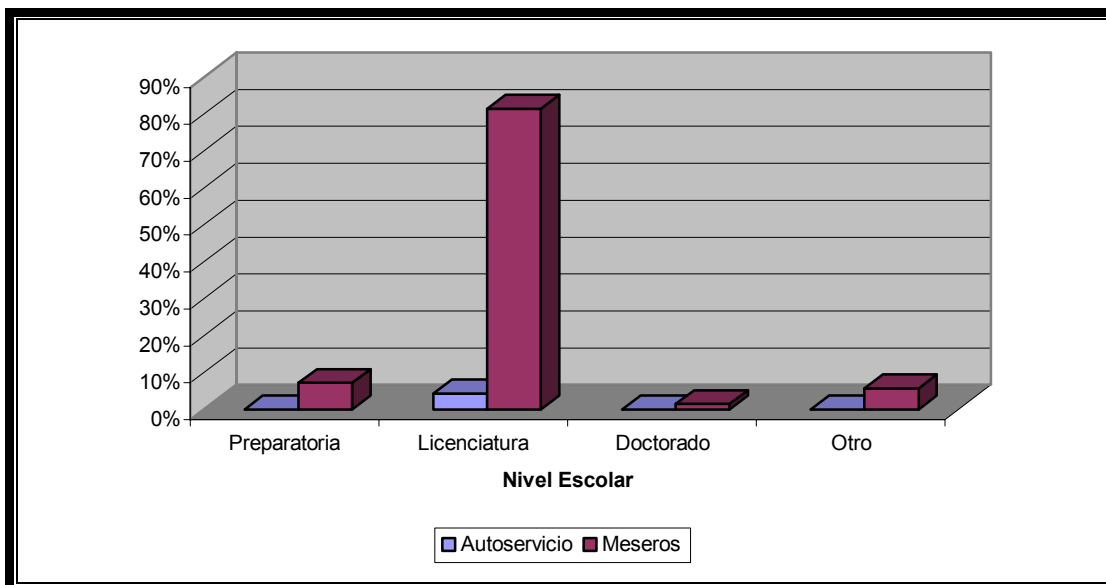
En la gráfica No. 12 se muestra el tipo de ambiente preferido en restaurantes por rangos de edades. Se observa que a mayor edad hay una menor preferencia por ambiente de tipo informal en restaurantes.



Gráfica No. 12 Tipo de ambientes del restaurante por rango de edades.

4.1.19 Pregunta 18

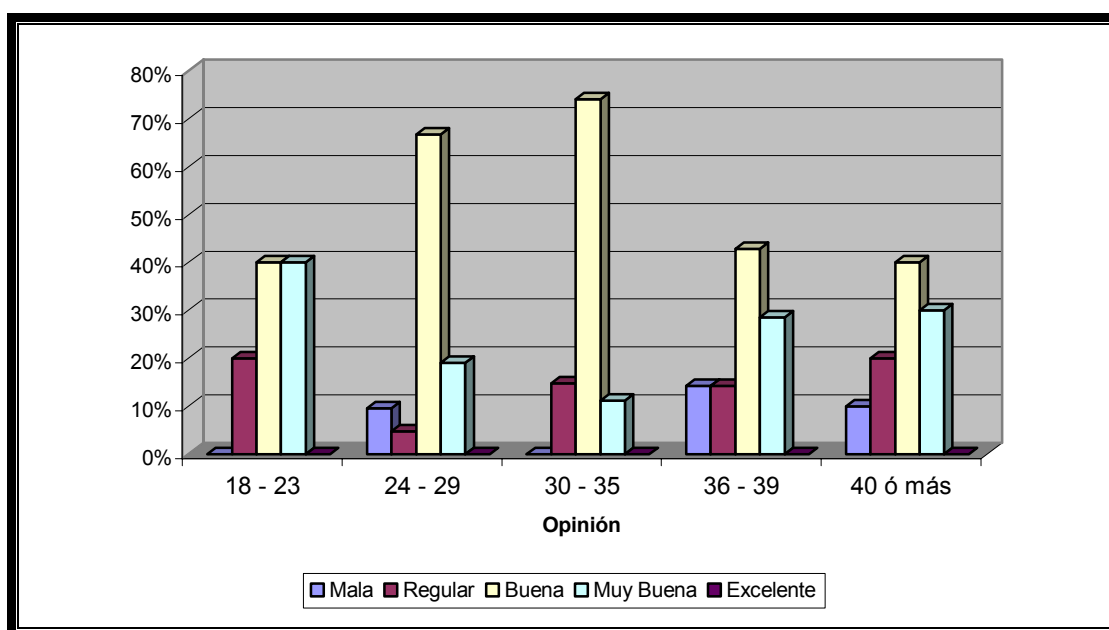
En la gráfica No. 13 se puede constatar que la mayoría prefiere un restaurante con servicio de meseros. El 95% de los encuestados seleccionó un restaurante con servicio de meseros, mientras que el 5% restante prefirió el autoservicio.



Gráfica No. 13 Tipo de servicio en base a la escolaridad.

4.1.20 Pregunta 19

La respuesta refleja la calificación dada al servicio de meseros. Como muestra la gráfica No. 14, las personas en el rango de 30 – 35 años consideran el servicio bueno (74.07%), en cambio las personas encuestadas en el rango de 36 – 39 consideran el servicio de meseros bueno (42.85%), y muy bueno (28.57%).



Gráfica No. 14 Opinión respecto al servicio de meseros por rango de edades.

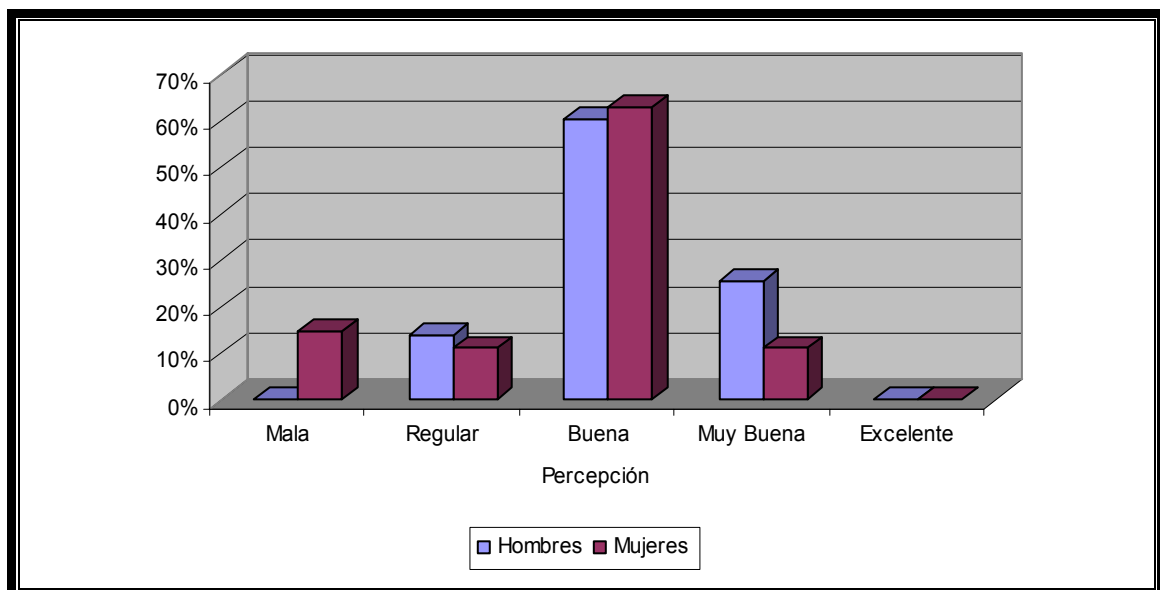
4.1.21 Pregunta 20

Aquí se indagó si en los restaurantes visitados habían encontrado cartas de menú en alemán, el 88.57% respondió que no mientras que el 11.43% contestaron que sí. Se puede apreciar que no existe un menú diseñado especialmente para este segmento turístico.

4.1.22 Pregunta 21

En esta pregunta los encuestados tenían que responder sobre la percepción de la gastronomía mexicana. El 60.46% de los hombres considera la gastronomía mexicana como buena y un 25.58% como muy buena.

Las mujeres percibieron igualmente buena la gastronomía mexicana (62.96%), sin embargo un mínimo porcentaje (14.81%) la percibió como mala (Ver gráfica No. 15).

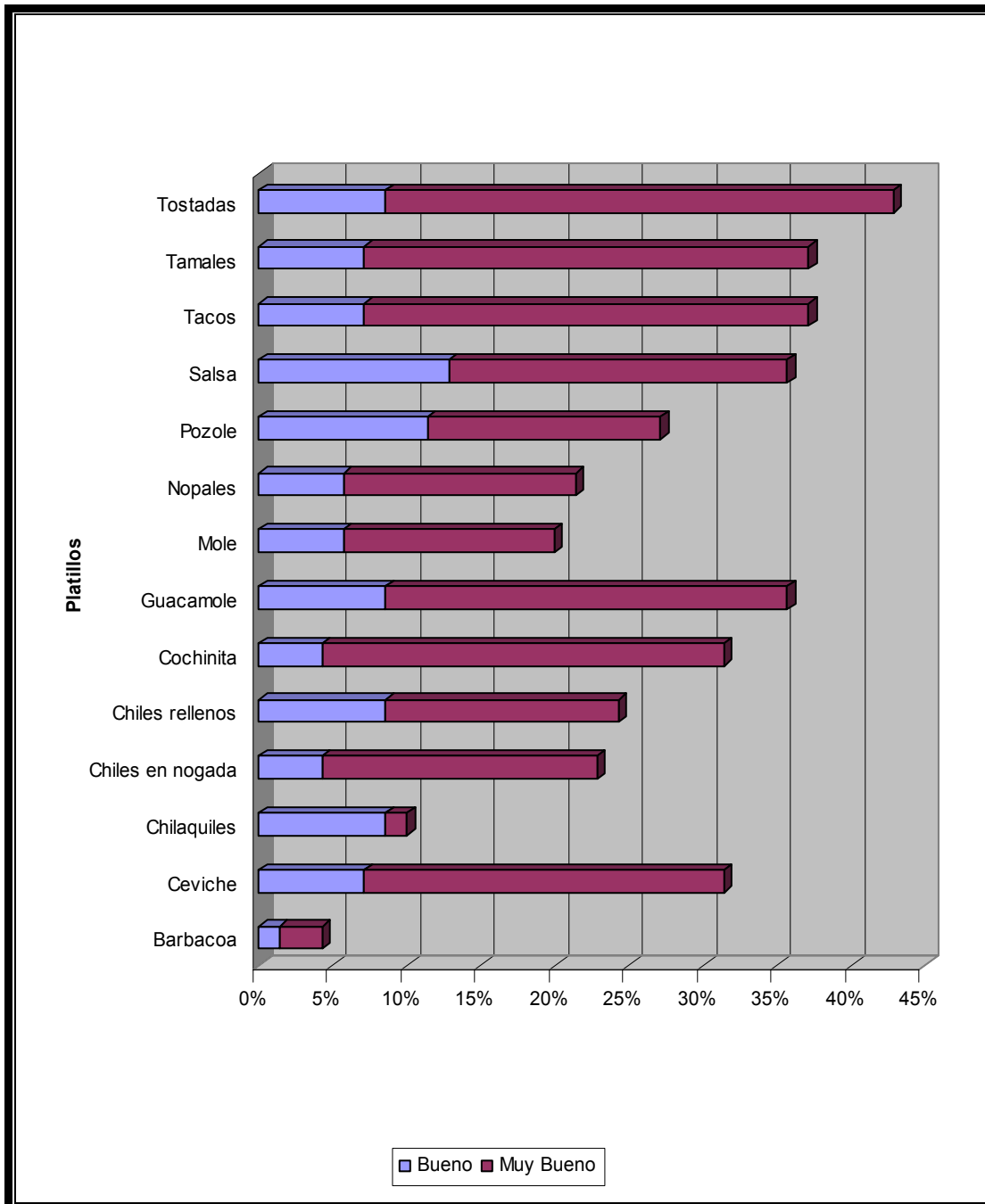


Gráfica No. 15 Percepción sobre la gastronomía mexicana – hombres.

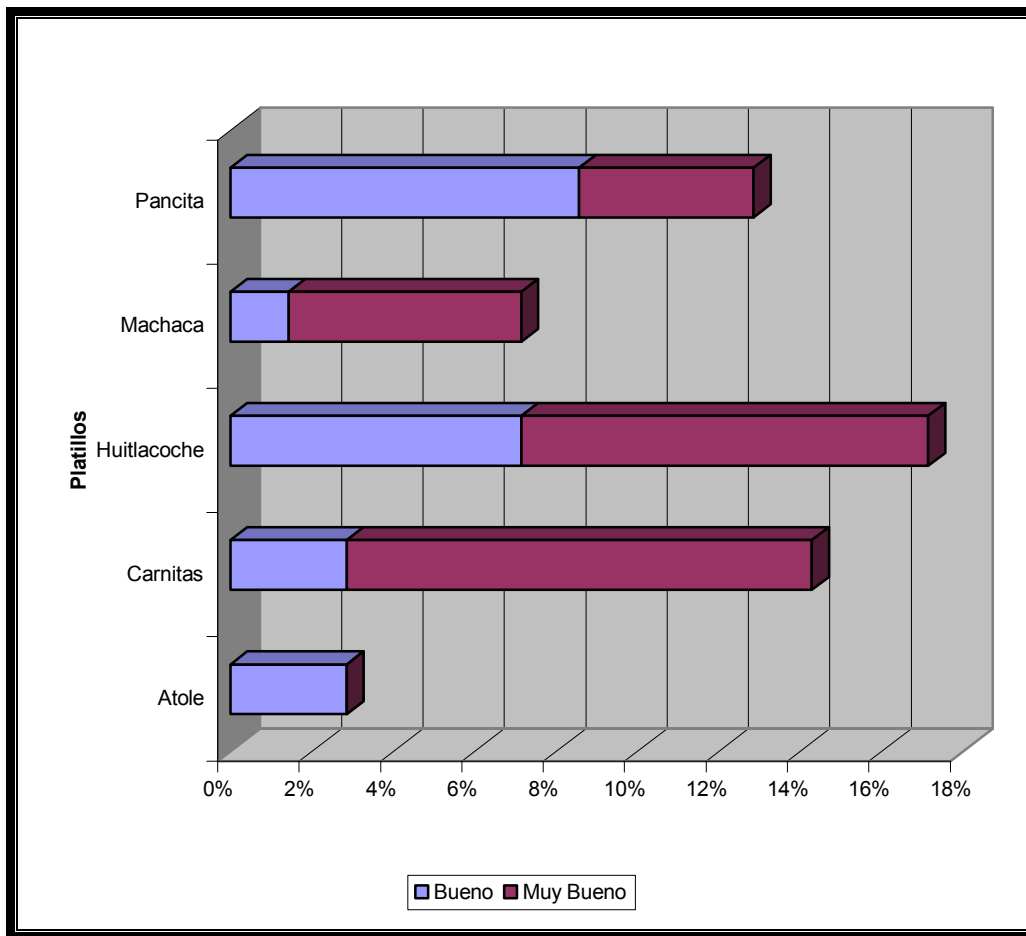
4.1.23 Pregunta 22

En esta pregunta se incluyó una lista de platillos mexicanos para saber que nivel de aceptación tenían por parte de los encuestados y así se pudo conocer cuáles fueron los platillos consumidos y de ellos cuáles tuvieron mayor aceptación.

Aunque muchos encuestados no pusieron mucho interés en calificar meticulosamente este apartado se pudo constatar que de la lista lo más aceptado fueron las tostadas (68.57%), tacos (65.71%), salsas (61.42%) y guacamole (52.85%) opinando que son muy buenos. Otros platillos con un alto nivel de aceptación fueron los tamales, pozole y mole como muy buenos. Los chilaquiles, el ceviche, chiles rellenos y chiles en nogada como buenos. Los platillos que tuvieron menor nivel de aceptación fueron pancita (27.14%), atole (20%), huitlacoche (27.14%) y machaca (12.85%) (Ver gráfica No. 16 y No. 17).



Gráfica No. 16 Platillos con alto nivel de aceptación.

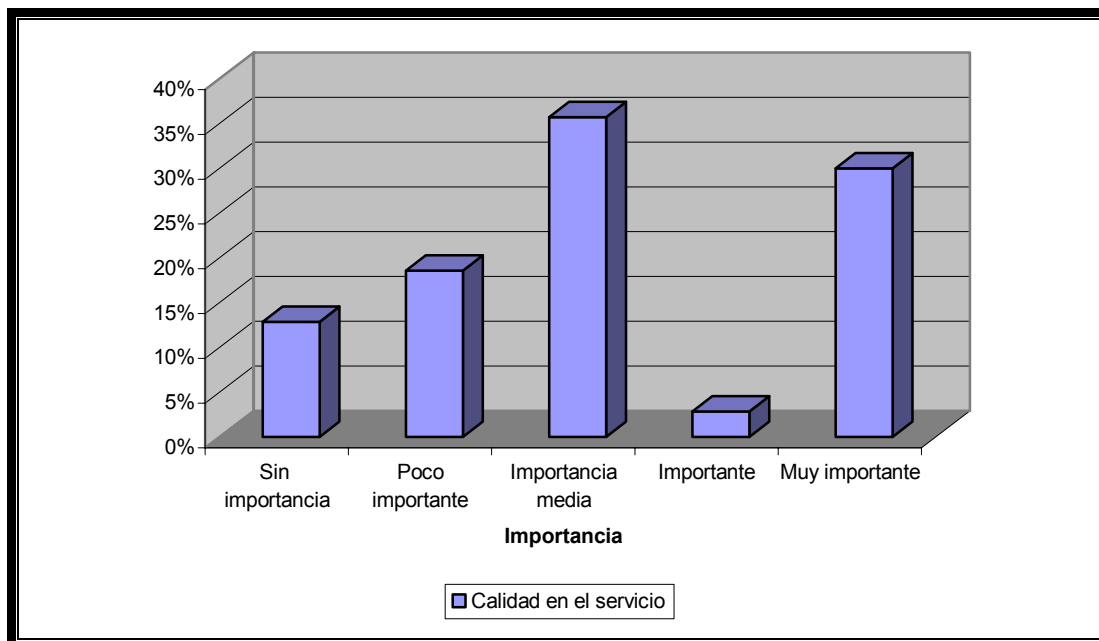


Gráfica No. 17 Platillos con bajo nivel de aceptación.

4.1.24 Pregunta 23

a) Calidad en el servicio

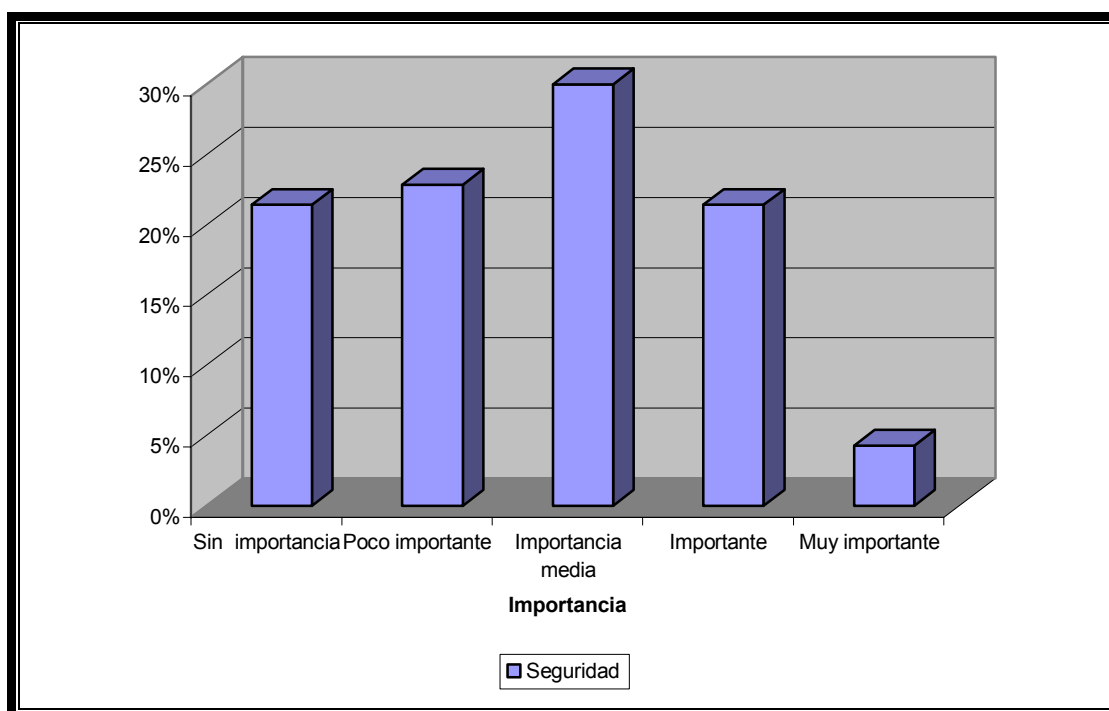
En cuanto a la calidad en el servicio, el 30% de los encuestados opinó que era muy importante. Aproximadamente un tercio expresó que tenía una importancia media (35.71%) (Ver gráfica No. 18).



Gráfica No. 18 Importancia de la calidad en el servicio.

b) Seguridad

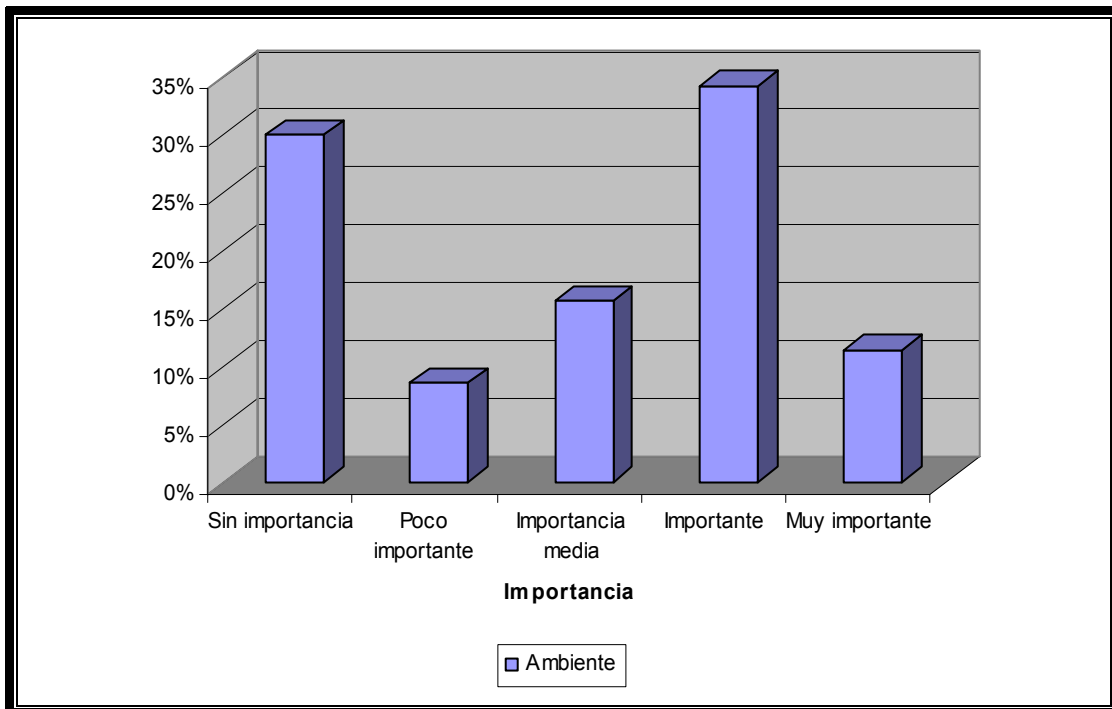
La gráfica No. 19 muestra que el 30% opinó que tiene una importancia media, mientras que el 21.42% de los encuestados expresó que la seguridad juega un papel importante en un restaurante.



Gráfica No. 19 Importancia de la seguridad en el restaurante.

c) Ambiente

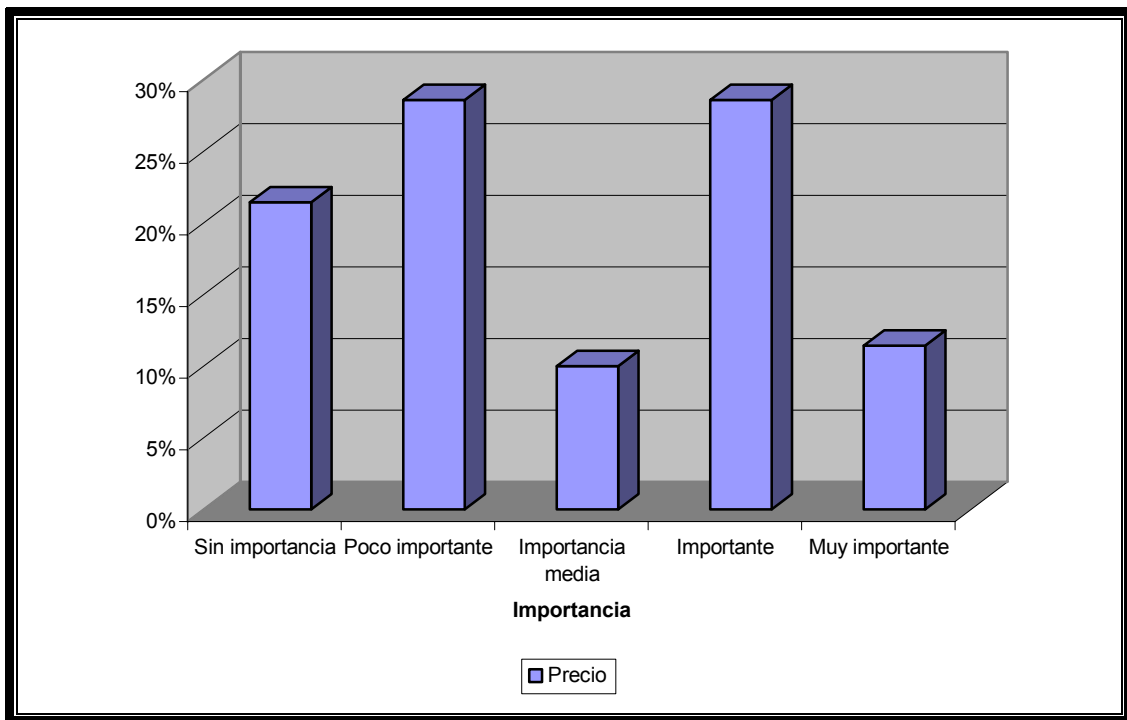
El 34.28% de los encuestados opinó que el ambiente es importante mientras está en el restaurante, mientras que el 30% del total de la muestra no le dio importancia alguna al ambiente (Ver gráfica 20).



Gráfica No. 20 Importancia del ambiente en el restaurante.

d) Precio

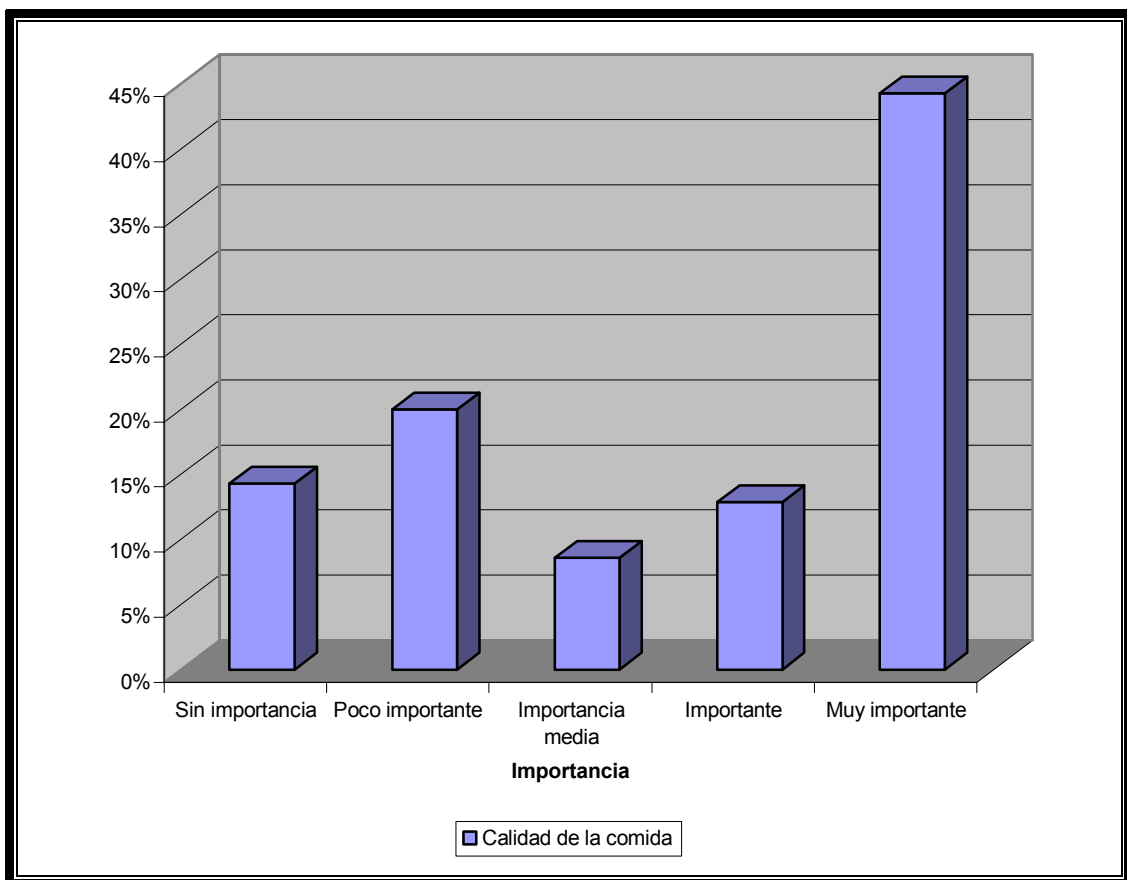
El 28.57% lo percibió como importante, seguido de 21.42% considerándolo poco importante y únicamente el 11.42% de la muestra le dio mucha importancia al precio, mientras que el 10% definió al precio con una importancia media (Ver gráfica 21).



Gráfica No. 21 Importancia del precio en el restaurante.

e) Calidad de la comida

La mayoría (44.28%) opinó que la calidad de la comida es muy importante, el valor menor resultó ser importancia media y fue señalado por el 8.57% de los encuestados (Ver gráfica No. 22).



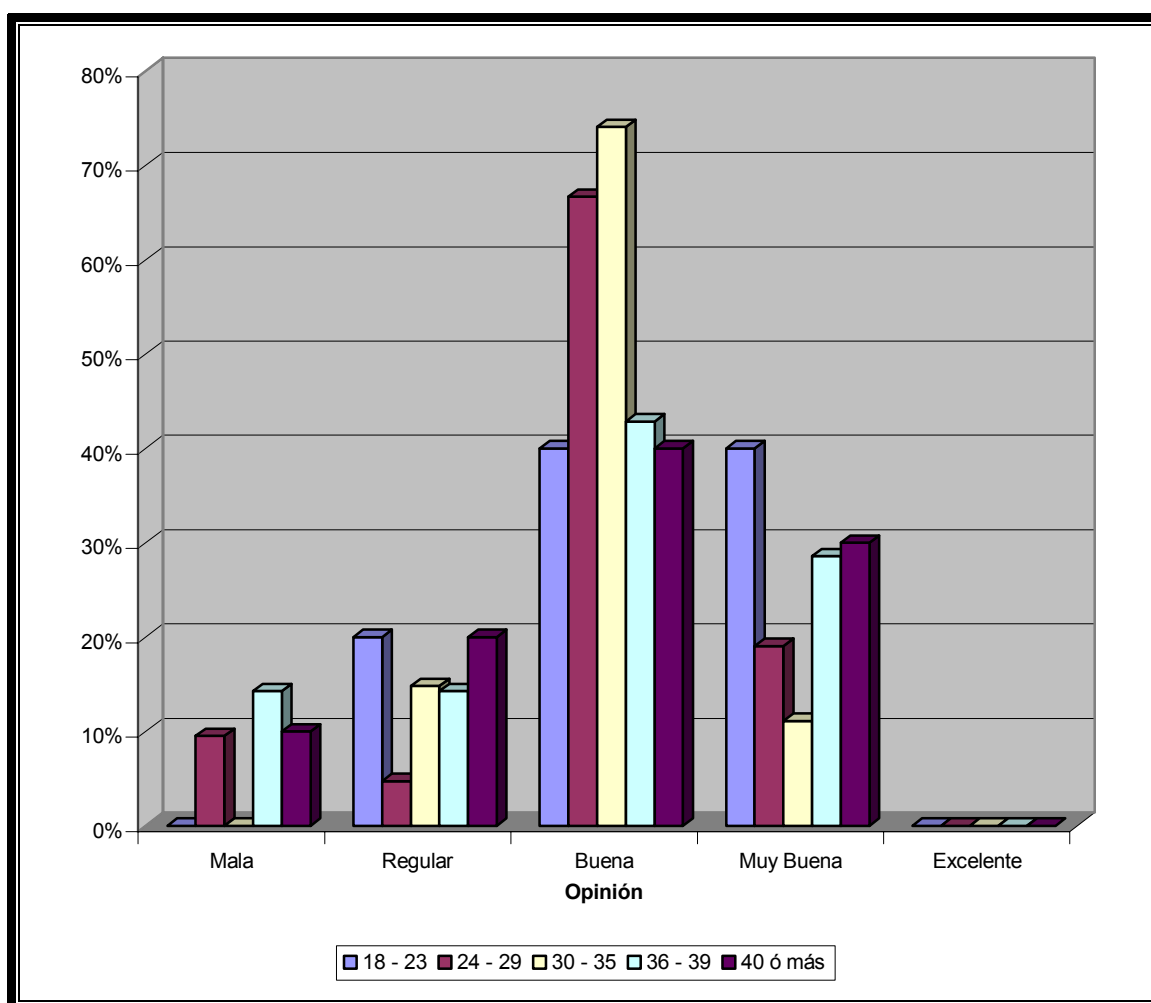
Gráfica No. 22 Importancia de la calidad de la comida en un restaurante.

4.1.25 Pregunta 24

Se preguntó a los encuestados su opinión sobre el servicio en restaurantes. Los resultados se muestran en la gráfica No. 23 donde los encuestados en el rango de edad de 30 – 35 años la calificaron como buena (74%) y muy buena (11.11%). Este grupo de edad fue el que tuvo una mejor opinión sobre el servicio en restaurantes.

De igual manera, los encuestados en el rango de edad de 24-29 (66.66%) percibieron el servicio en restaurantes igualmente bueno, mientras que el grupo en el rango de edad de 18-23 (40%) consideró muy bueno el servicio en restaurantes.

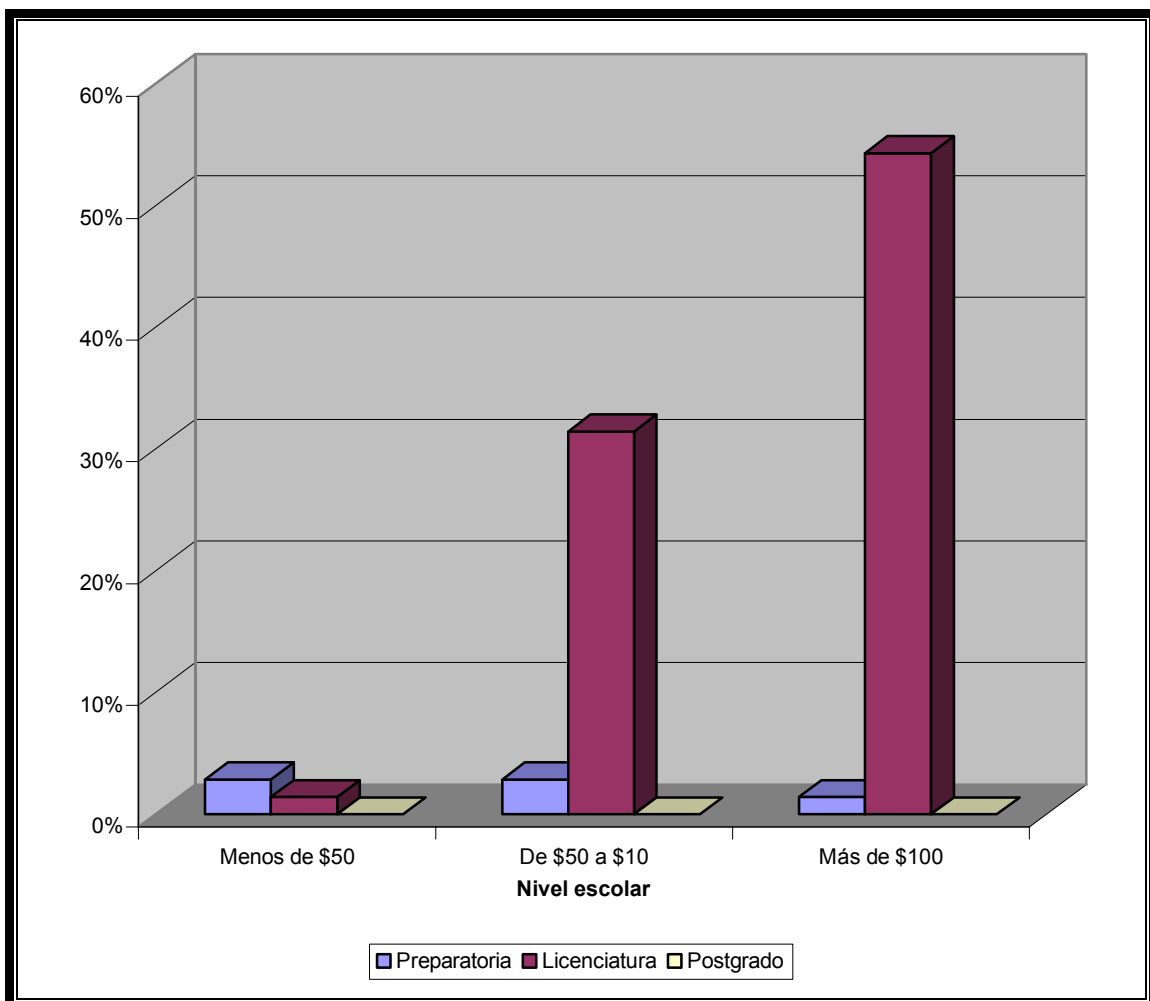
El 5.71% de la muestra opinó que el servicio en restaurantes es malo, mientras que el 10% de los encuestados consideró el servicio como regular.



Gráfica No. 23 Opinión sobre el servicio de restaurantes por rango de edades.

4.1.26 Pregunta 25

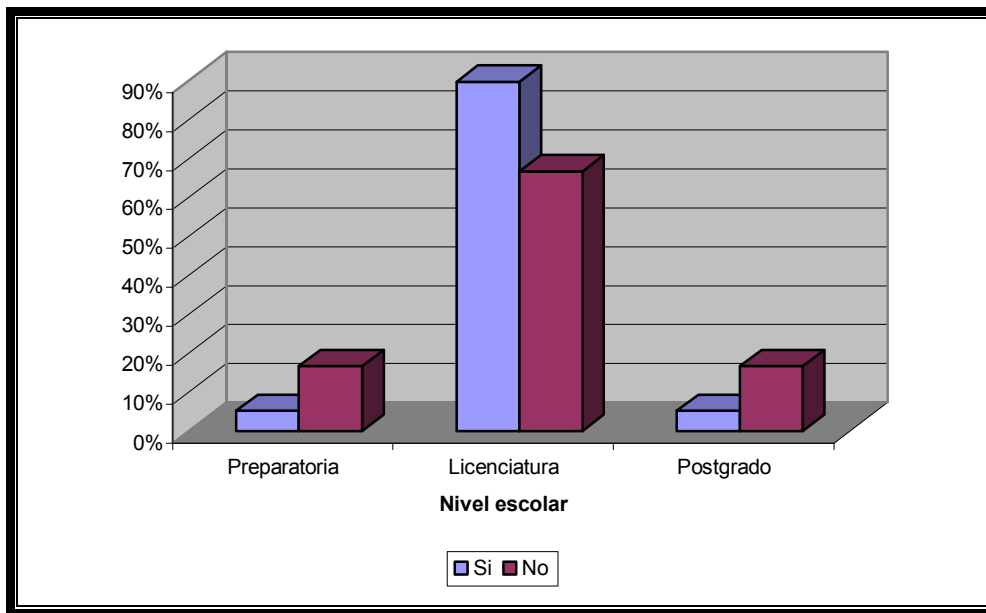
Los resultados mostraron cuál es el gasto promedio en restaurantes por visita. El 54% de los encuestados con nivel licenciatura gasta más de \$100 pesos m/n en promedio, mientras que el 31% gasta de \$50 a \$100 en este aspecto; la minoría, 1%, opinó gastar menos de \$50 pesos en un restaurante (Ver gráfica No. 24).



Gráfica No. 24 Escolaridad con el gasto promedio en restaurantes.

4.1.27 Pregunta 26

Aquí se les preguntó a los encuestados si estarían dispuestos a pagar más dinero por un platillo mexicano de mejor calidad. El 90% respondió que si, mientras que sólo la minoría expresó lo contrario (Ver gráfica No. 25).



Gráfica No. 25 Disposición a pagar más por un platillo mexicano de mejor calidad de acuerdo al nivel de escolaridad.

4.1.28 Pregunta 27

Esta fue una pregunta abierta y fue diseñada de esta forma para poder conocer la opinión de los encuestados. Lo que más les agrada a los turistas alemanes encuestados es:

- La variedad de la cocina mexicana.
- La composición de los platillos.
- La rapidez en su preparación.
- La diversidad de los ingredientes, los ingredientes en si.
- La inclusión del sabor picante en los platillos.

4.1.29 Pregunta 28

La pregunta abierta ayudó a conocer qué es lo que no le agrada en la gastronomía mexicana y muchas respuestas se inclinaron al mal servicio, poca higiene, y comida fría; algunos opinaron que comieron pocas verduras y pocas ensaladas mientras probaron la cocina mexicana; y otros que algunos platillos son muy picantes o que en general la cocina mexicana es muy grasosa.

4.1.30 Pregunta 29

Esta pregunta resulta muy importante pues se trató de investigar si los encuestados tuvieron algunas experiencias desagradables en el servicio o con la comida servida.

El 27.14% de los encuestados reportó haber tenido experiencias no gratas en el servicio y con los alimentos consumidos.

Las respuestas fueron variadas y se enumeran a continuación:

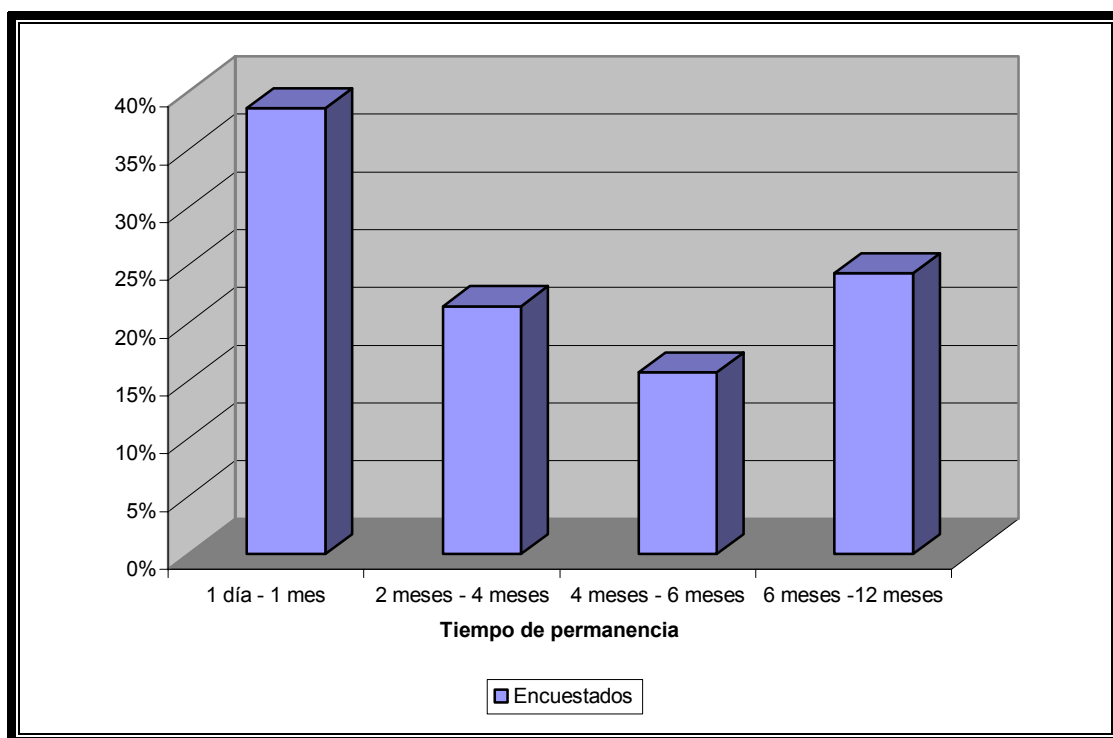
- Errores en la cuenta.
- Los meseros retiraban los platos inmediatamente, acosan a los comensales al retirar constantemente cosas de la mesa y no dan tiempo suficiente para comer tranquilamente. Platillos fríos, presencia de manteles sucios y loza manchada.
- Poca empatía por parte de los empleados.
- Lentitud en el servicio.
- Falta de higiene.
- Poca capacitación de personal (los meseros no saben informar).
- Falta de honestidad (al acabarse un ingrediente, traen cualquier otra cosa).
- No hay un servicio profesional.
- Falta de calidad.
- Falta de cuidado, por ejemplo: se pide sin olivas y aún así lo traen con ese ingrediente.
- Un encuestado incluso escribió haberse enfermado de salmonelosis.

4.1.31 Pregunta 32

La gráfica No. 26 muestra el tiempo de permanencia en el país de las personas encuestadas.

El 38.57% de los encuestados permaneció en promedio de 1 semana a un mes, el 21.43% estuvo en el rango de 2 meses a 4 meses y únicamente el 15.71% permaneció en un período de 4 a 6 meses en México.

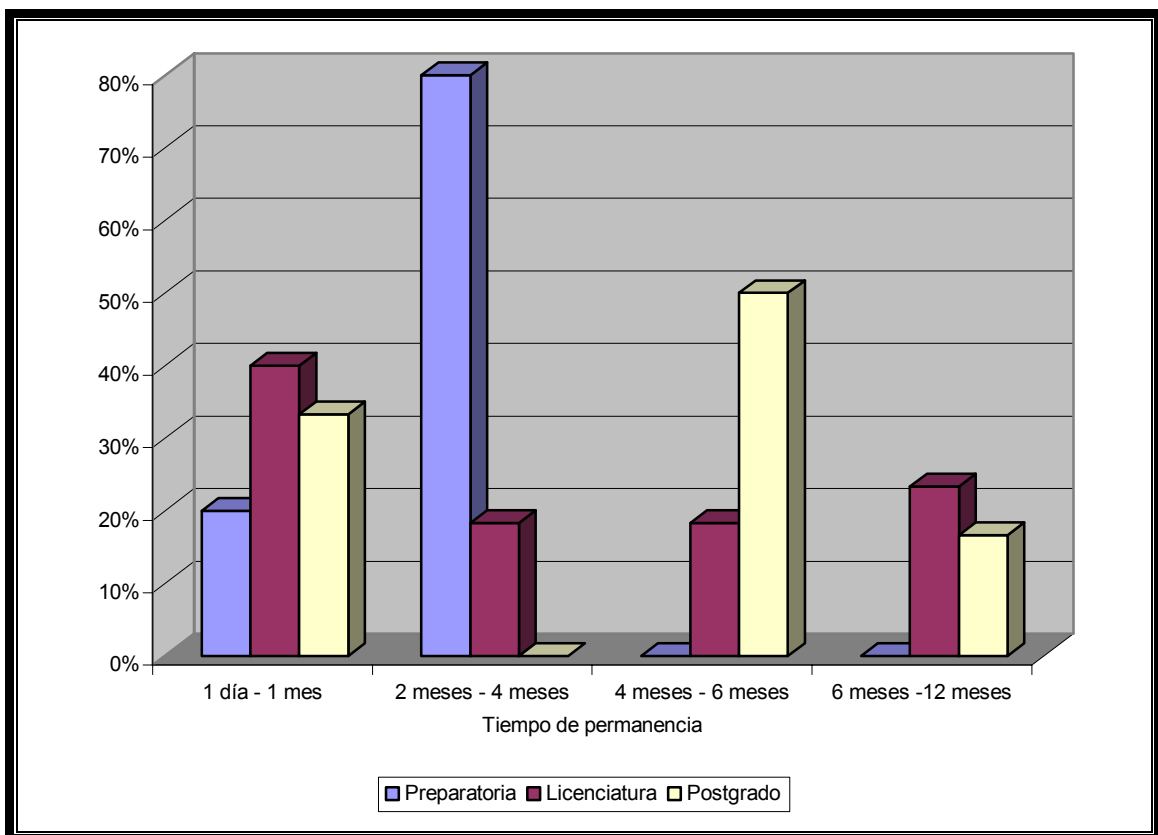
El 22.86% de la muestra estuvo de 6 meses a 12 meses en México.



Gráfica No. 26 Tiempo de permanencia en México de visitantes alemanes.

4.1.32 Pregunta 33

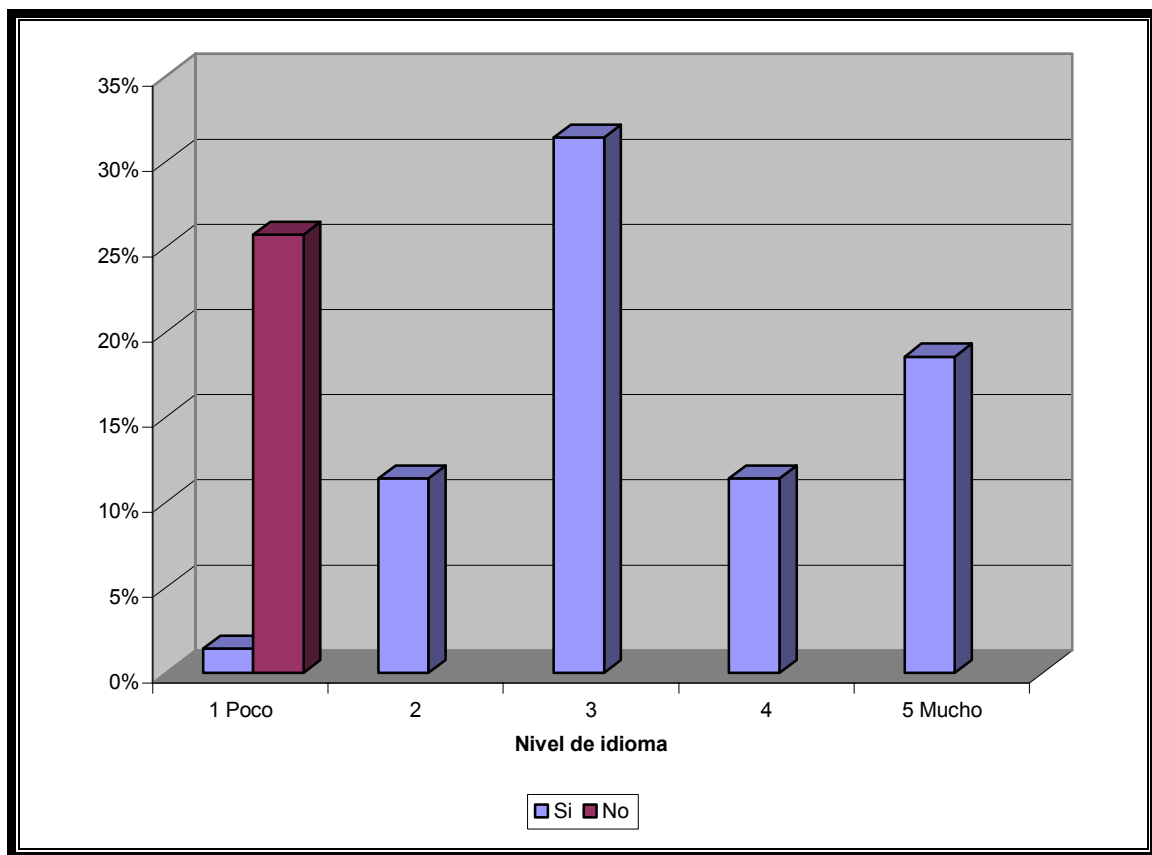
De acuerdo al nivel de escolaridad, las personas que permanecieron más tiempo en México resultaron ser los que cuentan con nivel licenciatura (80%) y también los encuestados de nivel postgrado (50%) en el rango de 4 meses a 6 meses (Ver gráfica No. 27).



Gráfica No. 27 Tiempo de permanencia según el nivel de escolaridad.

4.1.33 Pregunta 34 y 35

De acuerdo con la investigación, el nivel de español que obtuvieron los encuestados se situó mayoritariamente en el nivel 3, representando éstos el 31%, mientras que el 25.71% respondió no hablar español (Ver gráfica No. 28).



Gráfica No. 28 Nivel de idioma español dividido por sexo.

4.1.34 Resumen del capítulo

En este capítulo se presentan los análisis e interpretación de resultados obtenidos de esta investigación. Para tener una mejor comprensión de los datos obtenidos se realizaron gráficas y tablas.