

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que:

- Tanto los hombres como mujeres encuestados tienen un alto nivel de escolaridad.
- Al 97.14% de los encuestados les agrada la gastronomía mexicana, de los cuales, el 61.42% son hombres y el 38.57% son mujeres.
- Aún cuando la gastronomía mexicana fue del agrado de los turistas alemanes, una amplia mayoría prefiere la gastronomía internacional (H 60.46% y M 70.37%)(H 60.46% y M 70.37%).
- La mayor frecuencia de consumo de la comida mexicana en los hombres y mujeres se situó en *ocasionalmente*.
- La característica que más les agrada de los platillos mexicanos, tanto a los hombres como a las mujeres, son el sabor y la variedad.
- El ingrediente preferido de los hombres fue la carne y las mujeres indicaron su preferencia por verduras, después por las aves y en tercer lugar, en niveles similares, por carne y pastas.
- Tanto para hombres como para mujeres tiene poca importancia consumir platillos bajos en calorías.
- A las mujeres les agrada más la comida vegetariana que a los hombres (H 83.72% y M 96.29%).

- En cuanto a la preferencia de consumir alimentos picantes, a los hombres les agrada más que a las mujeres.
- Los mujeres tienen un nivel de tolerancia al picante mayor que los hombres.
- En el consumo de dulces típicos, menos de la mitad de los encuestados respondieron que sí, mientras que el resto manifestó lo contrario.
- A más del 85.71% de los turistas alemanes les agradan las aguas frescas.
- El sabor de las aguas frescas preferidas fueron limón, sandía y melón.
- Las bebidas alcohólicas más consumidas fueron el tequila y la cerveza; el pulque curado y la bacanora fueron los menos consumidos.
- El tequila y la cerveza fueron percibidos como muy buenos o buenos, en cambio el pulque y el mezcal no fueron del gusto de los encuestados.
- A mayor edad, menor es la preferencia por los restaurantes de tipo informal.
- El nivel de escolaridad es un factor decisivo dentro de las preferencias de los turistas alemanes ya que, a mayor nivel de estudios más se inclinan por el servicio de meseros en restaurantes.
- Los turistas alemanes en el rango de edad de 36 a 39 años opinan que el servicio de meseros es regular o bueno.
- Los turistas alemanes no han encontrado cartas de menú en alemán en los restaurantes que han visitado.
- La mayoría de los encuestados (58%) considera que la gastronomía mexicana es buena.

- La evaluación de los platillos indicó que los más aceptados son: tostadas, tacos, salsa, guacamole, chilaquiles, ceviche y pozole, calificándolos como buenos o muy buenos. Los platillos que tuvieron menor nivel de aceptación fueron: la pancita, carnitas, machaca y atole.
- Los turistas en el rango de 30 a 35 años consideran el servicio de restaurantes como bueno o regular.
- Los resultados en cuanto al gasto promedio que realizan los turistas y visitantes alemanes en restaurante de comida mexicana por visita es de más de 100 pesos.
- Los turistas alemanes están dispuestos a pagar más por un platillo mexicano de mejor calidad (H 83.72% y M 81.48%).
- Lo que más les agrada a los turistas alemanes de la gastronomía mexicana es el sabor, la variedad y los ingredientes.
- Lo que menos les agrada a los encuestados de la gastronomía mexicana es el picante, la grasa, y la escasez de ensaladas.
- Sólo el 38.57% de los encuestados ha permanecido en México por un período de 1 mes o menos.
- Los encuestados con un mayor tiempo de permanencia en México resultaron ser los de mayor nivel de escolaridad.
- La mayoría de los encuestados tiene un nivel bueno en cuanto al conocimiento del idioma español.
- Los encuestados tuvieron una mayor inclinación por la gastronomía internacional que por la gastronomía mexicana debido probablemente a la falta de conocimiento de muchos de los platillos que esta dispone.

- En cuanto al servicio proporcionado por los restaurantes se puede concluir que lo evalúan como bueno, por lo tanto los turistas y visitantes alemanes tienen una buena percepción acerca de la calidad en el servicio.
- El 27.14% de los encuestados reportaron experiencias negativas. Estas experiencias abarcan mal servicio en el restaurante hasta enfermedades transmitidas por alimentos.

Los hombres fueron los que experimentaron más los encuentros de servicio negativos (H 14.28% M 12.85%).

Algunas experiencias negativas obtenidas son las siguientes:

- Errores en la cuenta.
- Servicio malo por parte de meseros.
- Poca empatía de los empleados.
- Lentitud en el servicio.
- Falta de higiene.
- Poca capacitación de personal.
- Falta de honestidad.
- Ausencia de servicio profesional.
- Falta de calidad.
- Presencia de enfermedades transmitidas por alimentos.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que los restaurantes mexicanos se enfoquen al turista alemán de acuerdo a sus preferencias y agrados para poder ofrecerles un mejor servicio.
- Es necesario que los restaurantes mexicanos consideren a los platillos de mayor preferencia para poder atraer a este tipo segmento de mercado.
- De acuerdo al consumo y la percepción de los platillos evaluados, los productos recomendables para que sean parte del menú son los siguientes:
 - Guacamole
 - Salsa
 - Tacos
 - Tamales
 - Ceviche
 - Pozole
 - Chiles rellenos
 - Tostadas
 - Chilaquiles
- Se considera necesario profundizar más en esta investigación para poder conocer más a fondo las necesidades y expectativas de los turistas y visitantes alemanes.
- Tomar medidas para resolver aquellos puntos negativos que señalan los turistas y visitantes alemanes de la muestra, respecto a la calidad de la comida, el servicio e higiene en el establecimiento.
- Capacitar al personal de servicio para ofrecer un excelente servicio de calidad a los turistas y visitantes alemanes.
- Proporcionar los datos de esta investigación a restaurantes interesados en este tipo de mercado.

- Con base en los comentarios negativos, brindados por los encuestados, se puede concluir que hace falta una enorme labor en el área de capacitación de personal e higiene de los establecimientos.
- Se recomienda seguir estrictamente un sistema higiénico de manipulación de alimentos; se puede implementar el Distintivo H o capacitar a todo el personal tomando en cuenta este programa.

5.3 Resumen del capítulo

En este capítulo se obtienen una serie de conclusiones a partir de la información que se generó en los análisis e interpretación de resultados.

Así mismo se proporciona una serie de recomendaciones basadas en esas conclusiones.