

CAPÍTULO 4

Análisis de Resultados

La finalidad del presente capítulo es mostrar el análisis realizado a la información obtenida con base en los cuatro cuestionarios aplicados en el restaurante “La Manzanilla”, así como la interpretación correspondiente en cada uno de los casos.

Gracias a los resultados obtenidos se definieron cuales son las fortalezas con las que cuenta el restaurante así como sus debilidades, oportunidades y amenazas, las cuales ya establecidas de manera expresa ayudarán a facilitar el proceso de planeación estratégica formal y así comenzar con una toma de decisiones más adecuada.

4.1 Análisis Cuestionario Comensales

Después de recopilar los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta a los comensales se obtuvo la siguiente información.

Con respecto a la primer parte del cuestionario, las primeras dos preguntas representaban un marco de referencia para conocer la frecuencia de asistencia por parte los



clientes, así como la forma en que estos tenían conocimiento del restaurante para con esto poder realizar futuras sugerencias.

De esta forma se encontró que según la frecuencia con la que acuden los comensales de los 19 cuestionarios respondidos fue la siguiente:

Tabla 1: Frecuencia de asistencia de los comensales al restaurante.

FRECUENCIA DE ASISTENCIA	PORCENTAJE
Es la primera vez	42.10%
Una vez a la semana	0.00%
Una vez cada quince días	15.80%
Una vez al mes	15.80%
Esporádicamente	26.30%

En la Tabla 1 se observa que aparentemente la mayoría de los comensales acudieron al restaurante por primera vez reuniendo estos un 42.10% del total de los cuestionarios. En el caso de la opción sugerida como una vez a la semana no se registro ningún resultado, ubicando con el mismo porcentaje de 15.80% a las opciones de una vez cada quince días y una vez al mes como frecuencia de asistencia. Por último la respuesta esporádicamente alcanzó un porcentaje de 26.30%.

Las respuestas a la pregunta 2, la cual hacía referencia a la forma en la que los clientes se habían enterado del restaurante, se presentan a continuación en la Tabla 2.

**Tabla 2: Fuente por la cual los comensales asisten al restaurante.**

Fuente	Porcentaje
Recomendación	15.8%
Cliente Frecuente	31.6%
Familiares	10.5%
Amigos	26.3%
Vive Cerca	0.0%
Otra	15.8%

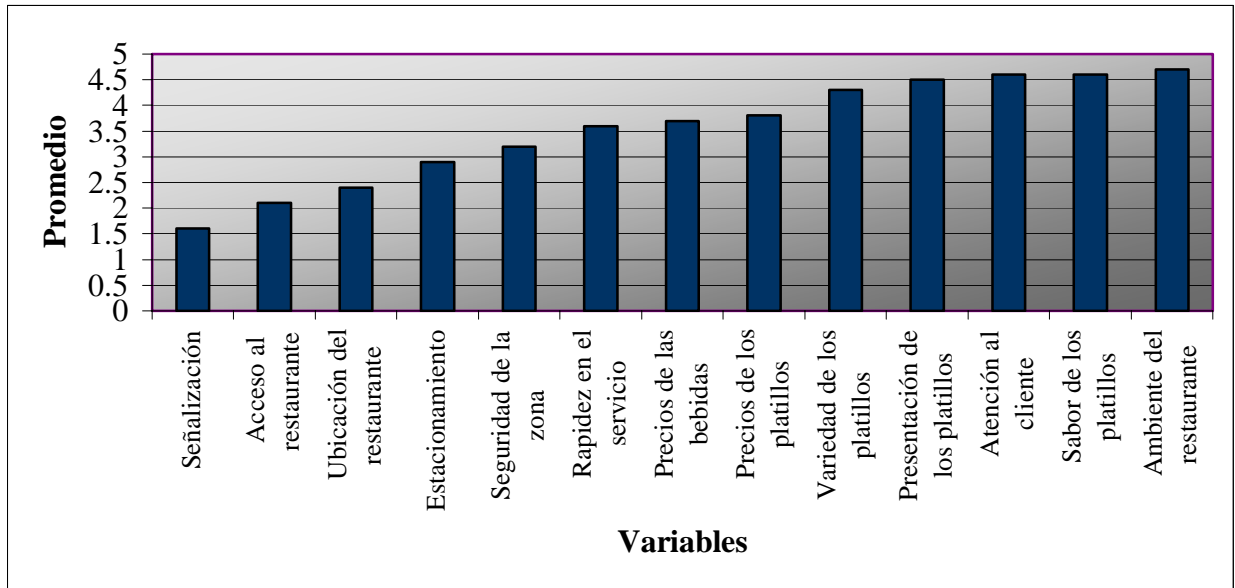
Los clientes frecuentes obtuvieron el mayor porcentaje alcanzando un 31.6%, seguidos de los que habían llegado por invitación de amigos y familiares los cuales ya habían asistido previamente al lugar sumando un total de 36.8%. La gente que llegó por recomendación de compañeros de trabajo o porque la compañía los envió ahí representó el 15.8% y por otras fuentes conformó el mismo porcentaje.

A partir de la pregunta 3 hasta la pregunta 15 se plantearon 13 variables distintas de las cuales se deseaba conocer la percepción de los clientes con respecto a éstas. La Tabla 3 muestra en forma ascendente los promedios resultantes según las respuestas obtenidas de los cuestionarios, donde 5 era el número más alto en la escala y el número 1 el mínimo a obtener.

**Tabla 3: Variables del restaurante analizadas en el cuestionario comensales.**

Variable	Promedio
Señalización	1.6
Acceso al restaurante	2.1
Ubicación del restaurante	2.4
Estacionamiento	2.9
Seguridad de la zona	3.2
Rapidez en el servicio	3.6
Precios de las bebidas	3.7
Precios de los platillos	3.8
Variedad de los platillos	4.3
Presentación de los platillos	4.5
Atención al cliente	4.6
Sabor de los platillos	4.6
Ambiente del restaurante	4.7

Como también se puede observar en la Gráfica 1 las variables con los promedios más bajos desde 1.6 a 2.9 son señalización, acceso al restaurante, ubicación del restaurante y estacionamiento encontrándose dentro del rango de pésimo y malo. Dentro del rango de regular con promedio de 3.2 hasta 3.8, se encuentran las variables de seguridad de la zona, rapidez del servicio, precios de las bebidas y precios de los platillos. Por último se encuentra la variedad de platillos, presentación de platillos, atención al cliente, sabor de los platillos y ambiente del restaurante como las variables que fueron calificadas con mejores promedios yendo desde el 4.3 hasta el 4.7 ubicándose en el rango de bueno a excelente.



Gráfica 1: Variables-Cuestionario comensales

La Gráfica 1 ayuda a visualizar el comportamiento de las variables y dónde están los puntos donde se debe poner una mayor atención al momento de tomar una decisión.

De esta forma se llega a la pregunta 16 la cual pretendía saber si a pesar o conforme a lo respondido por los comensales, estos estarían dispuestos a regresar al restaurante, siendo un total del 100% las respuestas afirmativas.

La pregunta 17 y 18 fueron un par de preguntas abiertas que invitaban a los comensales a expresar brevemente cuál era la cualidad que ellos percibían del restaurante así como el defecto que ellos encontraban. A continuación se enlistan en la Tabla 4 las principales respuestas.

**Tabla 4: Principales cualidades y defectos percibidos por los comensales.**

Cualidad	Defecto
Amabilidad	Acceso
Ambiente	No tener Manzanilla
Atención personalizada	Señalización
Comida	Tiempo de espera
Decoración	Ubicación
Instalaciones	
Tranquilidad	
Sugerencias	

Finalmente para concluir el cuestionario se preguntaron un par de datos generales para conocer al tipo de gente que asiste al restaurante. La primer pregunta se refería a género de la persona siendo en su gran mayoría varones los asistentes al lugar con un 95% del total de la encuesta.

La segunda pregunta fue planteada para conocer la edad de los comensales y saber si estos eran jóvenes, adultos jóvenes o adultos mayores. Para esto se colocaron cuatro posibles repuestas con diferentes rangos de edad para evitar la molestia de algunas personas al momento de revelar su edad. Es así como en la Tabla 5 se muestran dichos rangos con su correspondiente porcentaje:

Tabla 5: Rango de edades de los comensales.

Rango de edad	Porcentaje
18-24	0.00%
25-35	16.00%
35-46	26.00%
47 o más	58.00%



Conforme a esto se puede notar en la Tabla 5 que el rango de los 18 años hasta los 24 tiene un porcentaje nulo de asistencia comenzando a partir del segundo rango de 25 a 35 años con un 16.00%, seguido de un 26.00% para el rango de los 36 a 46 años de edad. El rango que tuvo un mayor porcentaje conforme a la edad de los comensales fue el de 47 años o más con un 58%.

La última pregunta era una pregunta abierta a cerca de la ocupación del comensal en donde se encontró que todos los asistentes tenían una profesión o en su defecto eran jubilados. Esta información se puede observar en la Tabla 6 que a continuación se presenta.

Tabla 6: Ocupación de los comensales.

Ocupación	
Abogado	Gerente de Producto
Administrador	Industrial
Arquitecto	Jubilado
Coordinación Empresas en Latinoamerica	LAE
Delegado	Médico
Diseñador	Médico Veterinario Zootecnista
Empresario	Miembro de la CAFI
Empresario	Profesor/a

4.2 Análisis Cuestionario Gerente

Para el cuestionario del gerente la instrucción fue marcar con una cruz en todos aquellos casos en los que la respuesta fuera negativa para cada enunciado. Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 7: Áreas de estudio- Cuestionario gerente.**

Áreas de estudio	Respuestas negativas/ Total de respuestas	Porcentaje de respuestas negativas
A. Planificación	9/10	90.00%
B. Organización	2/5	40.00%
C. Coordinación	1/2	50.00%
D. Recursos Humanos	2/4	50.00%
E. Dirección	2/4	50.00%
F. Control	5/5	100.00%
G. Evaluación	3/4	75.00%
H. Compra de Productos	1/6	16.67%
I. Recepción de Productos	4/9	44.44%
J. Almacenamiento de Productos	4/5	80.00%
K. Preparación de los Productos	2/7	28.57%
L. Servicio	2/5	40.00%
M. Relación con los clientes	3/7	42.86%
N. Higiene	5/10	50.00%
O. Seguridad	3/6	50.00%
P. Mantenimiento	3/3	100.00%
Q. Procedimiento Administrativo de Trabajo	3/4	75.00%
R. Procedimiento de Recolección de Efectivo	8/9	88.89%
S. Administración de Energía	2/3	66.67%
T. Administración Financiera	3/4	75.00%

Como se observa en la Tabla 7 existen 9 áreas dentro de las cuales encontramos administración de energía, evaluación, procedimiento administrativo de trabajo, administración financiera, almacenamiento de productos, procedimiento de recolección de efectivo, planificación, control y mantenimiento como algunas de las áreas del restaurante donde se localizan la mayor parte de las respuestas negativas, siendo en algunos casos la existencia de dichas áreas.



Dentro de los rubros que se encuentran justo en el 50% de respuestas negativas son 5 de las 20 áreas, como se muestra en la Tabla 7: coordinación, recursos humanos, dirección, higiene y seguridad.

Por lo tanto, las últimas 6 áreas del cuestionario se encontraron por muy poco, debajo del 50% en algunos de los casos. Los rubros que alcanzaron a colocarse por debajo fueron: compra de productos, preparación de los productos, organización, servicio, relación con los clientes y recepción de los productos.

Al finalizar el cuestionario se encontraban cuatro preguntas abiertas para que el gerente colocara la respuesta que el creyera pertinente. La primera era para conocer de alguna forma los intereses inmediatos del gerente para empatar esta idea con las necesidades del restaurante. La pregunta fue la siguiente: Si tuviera los recursos qué cambiaría del restaurante. Las respuestas fueron las siguientes:

1. El equipo de cocina
2. Las instalaciones de los baños
3. El equipo del comedor



La segunda pregunta se enfocó a lo que el gerente en su caso, conservaría el gerente del restaurante, a lo que contestó lo siguiente:

1. La calidad de los alimentos y del personal
2. El prestigio
3. El local y la decoración

Con la tercera pregunta se quería conocer cuáles eran los cinco problemas principales a los que el gerente pensaba que se enfrentaba el restaurante, a lo cual respondió lo siguiente:

1. La falta de ventas
2. La promoción y ubicación
3. La capacidad de servicio y producción
4. La organización
5. Mantenimiento del lugar

Como última pregunta se encontraba: cuáles son las cinco cualidades principales del restaurante, a lo que contestó:

1. La calidad y sabor de los alimentos
2. El servicio
3. El extenso surtido de vinos



4. El local
5. La exclusividad

4.3 Análisis Cuestionario Empleados de Servicio

Al igual que el cuestionario del gerente los empleados de servicio tenían como indicación marcar con una cruz en todos aquellos casos que la respuesta fuera negativa para cada enunciado.

En esta ocasión se obtuvieron dos resultados, el primero señalado en la Tabla 8 como M1 refiriéndose a uno de los meseros y M2 para el segundo participante de la encuesta. En la primera columna se encuentra las áreas que se abordaron en el cuestionario, la segunda y cuarta columna indican el número de respuestas marcadas como negativas del total de las preguntas. Por último se localizan las columnas tres y cinco con el porcentaje de estas mismas preguntas para facilitar la ubicación de áreas que necesitan mayor trabajo. Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Tabla 8: Áreas de estudio- Cuestionario empleados de servicio.

Área de estudio	Respuestas negativas/ Total de respuestas	% de Respuestas negativas	Respuestas negativas/ Total de respuestas	% de Respuestas negativas
	M1	M1 %	M2	M2 %
A. Relación con los clientes	1/7	14%	1/7	14%
B. Servicio	0/5	0%	0/5	0%
C. Higiene	2/4	50%	1/4	25%
D. Seguridad	5/9	56%	5/9	56%
E. Mantenimiento	0/2	0%	1/2	50%



De las cinco áreas los 2 meseros coinciden en tres de ellas: relación con los clientes con un 14.00%, seguridad con un 56.00% y con un total de 0.00% servicio. En el resto de las áreas cada quien tiene su opinión dando de un 25 a un 50% de total de las respuestas negativas en el caso de la higiene y de un 0 a un 50% en cuestión de mantenimiento.

Al final de cuestionario se colocaron dos preguntas las cuales se citan a continuación: Si tuvieras los recursos qué cambiarías del restaurante y si pudieras qué conservarías del mismo. Las respuestas fueron las siguientes:

1. M1-La ubicación y modernizaría la cocina.
2. M1- El edificio.

1. M2- Compraría servilletas de tela para montar las mesas.
2. M2- El mobiliario, la construcción, el ambiente y la decoración.

4.4 Análisis Cuestionario Empleados de Producción

Este cuestionario como el resto, tenía como indicación marcar con una cruz en todos aquellos casos que la respuesta fuera negativa para cada enunciado. Los resultados se muestran en la Tabla 9:

**Tabla 9: Áreas de estudio- Cuestionario empleados de producción.**

Áreas de estudio	Respuestas negativas/ Total de respuestas	% de Respuestas negativas	Respuestas negativas/ Total de respuestas	% de Respuestas negativas	Respuestas negativas/ Total de respuestas	% de Respuestas negativas	Respuestas negativas/ Total de respuestas	% de Respuestas negativas
	C1	C1 %	C2	C2 %	C3	C3 %	C4	C4 %
A. Preparación de los Productos	2/7	28.57%	1/7	14.29%	3/7	42.86%	2/7	28.57%
B. Higiene	2/9	22.22%	2/9	22.22%	4/9	44.44%	4/9	44.44%
C. Almacenamiento de Productos	1/5	20.00%	2/5	40.00%	1/5	20.00%	1/5	20.00%

En este caso la variedad de las respuestas se amplía ya que fueron cuatro las personas a las que se les aplicó el cuestionario. En la primer parte de la Tabla 9 se encuentran las áreas de estudio seguida de la columna 2, 4, 6 y 8 donde se encuentra la relación de preguntas marcadas como negativas del total de las respuestas. En las columnas 3, 5, 7 y 9 se localizan los porcentajes de éstas preguntas para facilitar el entendimiento de las mismas. De igual forma que se manejó con los meseros para al equipo de cocina y sus respuestas se señaló al primero en contestar con la siglas C1 y así sucesivamente.

La Tabla 9 muestra que a pesar de que no todos coinciden con los mismos porcentajes, el número de respuestas proporcionado tiene una cierta relación ya que para el área de preguntas con respecto a la preparación de alimentos las fallas oscilaron entre 1 y 3 de un total de 7 enunciados.



En cuestión de higiene dos estuvieron de acuerdo que las fallas de esa área abarcan un 22.22% mientras que el resto del personal opinó que era de un 44.44% siendo está el área donde se percibe que hay un mayor número de carencias.

En cuanto al almacenamiento de productos la mayoría de los empleados coincide que del total de los enunciados sólo es un 20.00% en promedio en el que fallan.

Por último se les cuestionó a cerca de lo que cambiarían si tuvieran los recursos y de qué sería lo que conservarían. Las respuestas son las siguientes:

1. C1- La distribución y las cámaras de refrigeración.
 2. C1-El comedor.
-
1. C2- La formación del espacio. Remodelaría el área de las estufas.
 2. C2- El área del comedor.
-
1. C3- Pintaría la fachada, arreglaría los pisos, el jardín, los baños, las carpas de la entrada, los vidrios y el techo donde hay filtración.
 2. C3- Después de arreglarlo lo dejaría como está.
-
1. C4- Reestructuraría la cocina, cambiaría las estufas y pondría organizadores para los ingredientes, mejoraría el área de los congeladores y refrigeradores.
 2. C4- La estructura del restaurante.