



CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo tiene como finalidad, mostrar los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la muestra, para conocer el grado de aceptación al tipo de comida que se piensa ofrecer y las preferencias de la gente al elegir un restaurante de comida regional.

4.1 RANGO DE EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.

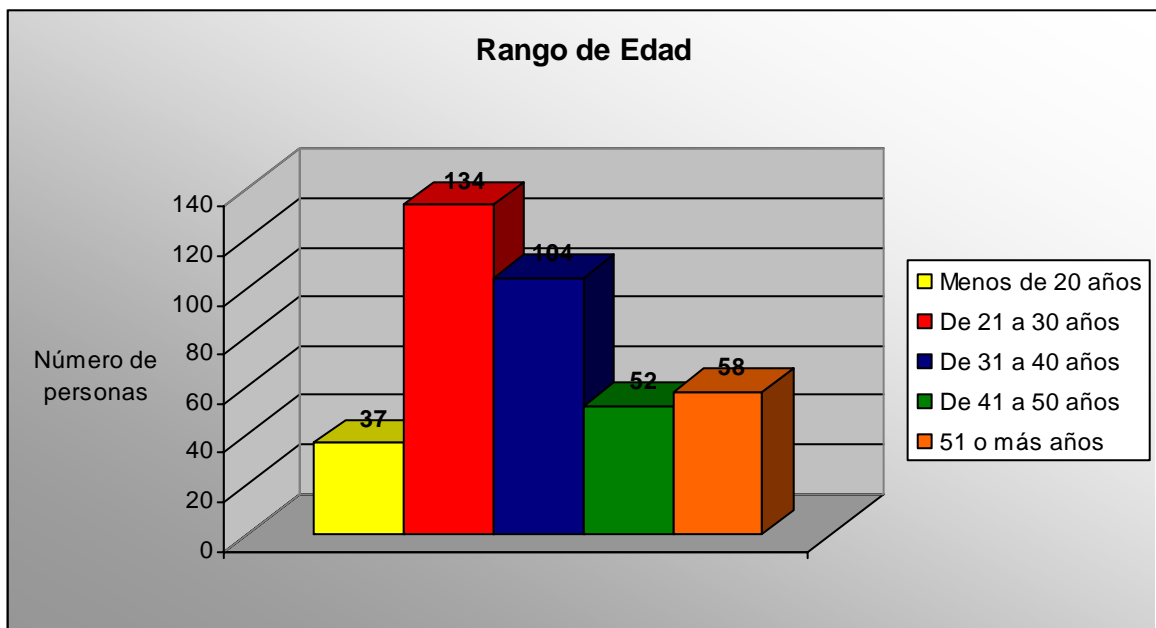


Fig. 4.1 Rango de edad.



En la figura 4.1 se puede observar los diferentes rangos de edad de las personas encuestadas, que fueron elegidos al azar, con un total de 385 personas. 134 personas tienen entre 21 y 30 años de edad siendo esto un 34.8%, 104 personas tienen entre 31 y 40 años de edad formando un 27.01%, 58 personas tienen 51 o más años de edad siendo un 15.06%, un 13.5% lo forman 52 personas entre 41 y 50 años de edad, por último tenemos que 37 personas con menos de 20 años de edad hacen un 9.61%. Cabe mencionar que este estudio no fue aplicado a niños, debido a que aunque influyen en la decisión que toman los padres de acudir o no a un restaurante, finalmente los que toman la decisión son los padres.

4.2 PERSONAS A LA QUE LE GUSTA O NO LA COMIDA REGIONAL.

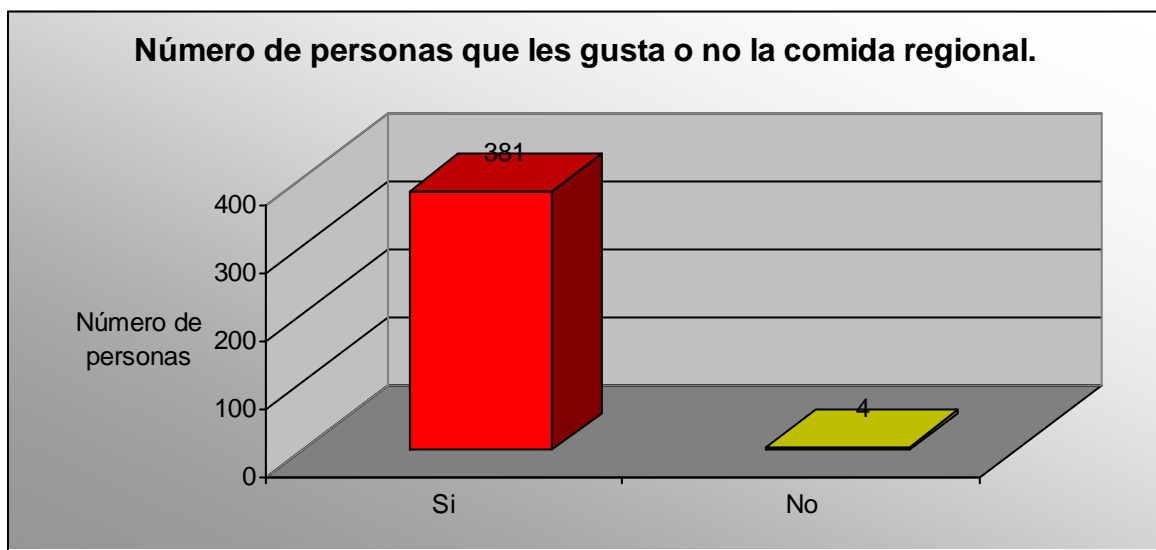


Fig. 4.2 Número de personas a las que les gusta o no la comida regional.

Claramente la gráfica muestra, una aceptación por la comida regional, teniendo que 381 personas o 98.9% de las personas encuestadas, afirman que les gusta la comida regional, sólo 4 personas o bien el 1.1% de la muestra, se manifiestan negativamente ante la comida regional.



4.3 PERSONAS QUE CONOCEN ALGÚN RESTAURANTE DE COMIDA REGIONAL.

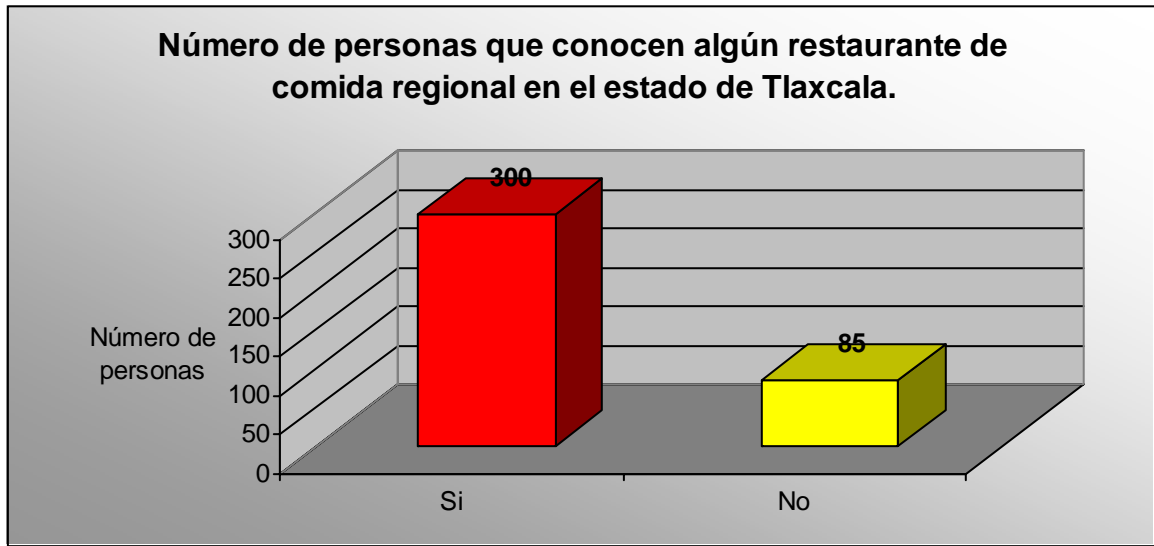


Fig.4.3 Número de personas que conocen algún restaurante de comida regional en el estado de Tlaxcala.

En esta gráfica se puede observar que un 77.93% (300 personas) de la muestra realizada, afirmaron conocer uno o más restaurantes que ofrecen comida regional en el estado de Tlaxcala. Un 22.07% (85 personas) de la muestra, no conocen un restaurante que ofrezca comida regional en el estado de Tlaxcala.

**4.4 POSIBLE COMPETENCIA.**

Restaurantes de comida regional conocidos	Número de menciones	Ubicación
Las Cazuelas	170	PANOTLA
Los Portales	102	TLAXCALA
La Escondida	66	HUAMANTLA
El Tirol	36	TLAXCALA
Hotel del Ángel	14	APIZACO
Mariquita Mía	12	APIZACO
El Chacuaco	6	APIZACO
La Finca de Ocotlán	6	OCOTLAN
Las Guacamayas	4	TLAXCALA
Gran Café	4	APIZACO
La Gelaguetza	4	APIZACO
Los Faroles	4	APIZACO
Santa Julia	2	HUAMANTLA
La Mexicana	2	APIZACO
El Bosque	2	HUAMANTLA
Casa de las Artesanías	2	TLAXCALA
Atlanga	2	ATLANGATEPEC
Zapa	2	HUAMANTLA
La Cacerola	2	APIZACO
El Museo	2	TLAXCALA
Fonda del Convento	2	ATLIHUETZIA
El Bodegón	2	TLAXCALA

Tabla 4.4 Posible competencia de restaurantes que ofrecen comida regional en el estado de Tlaxcala.



En esta tabla 4.4 se muestran los diferentes restaurantes mencionados por las personas encuestadas, que ofrecen comida regional dentro del estado de Tlaxcala, donde claramente se puede ver que como competidor número uno es el restaurante “Las Cazuelas”, debido a que es un restaurante cuya especialidad es la comida regional y el segmento de mercado en el que se encuentra posicionado, es el mismo que se pretende abarcar, que en este caso es un segmento de mercado de nivel socio económico medio-alto y alto.



4.5 PREFERENCIAS DEL CLIENTE AL ELEGIR UN RESTAURANTE.

A continuación se presentan una serie de gráficas, en las que de manera porcentual se muestran las prioridades de la gente al elegir un restaurante. Con la finalidad de visualizar fácilmente los puntos que resultan de mayor importancia para los encuestados, se exponen los resultados de las encuestas a través de una gráfica circular, donde se señala con color el orden de importancia en cuanto a las preferencias de la gente. Aclarando que 1 es el de mayor importancia.

4.5.1 Atención.

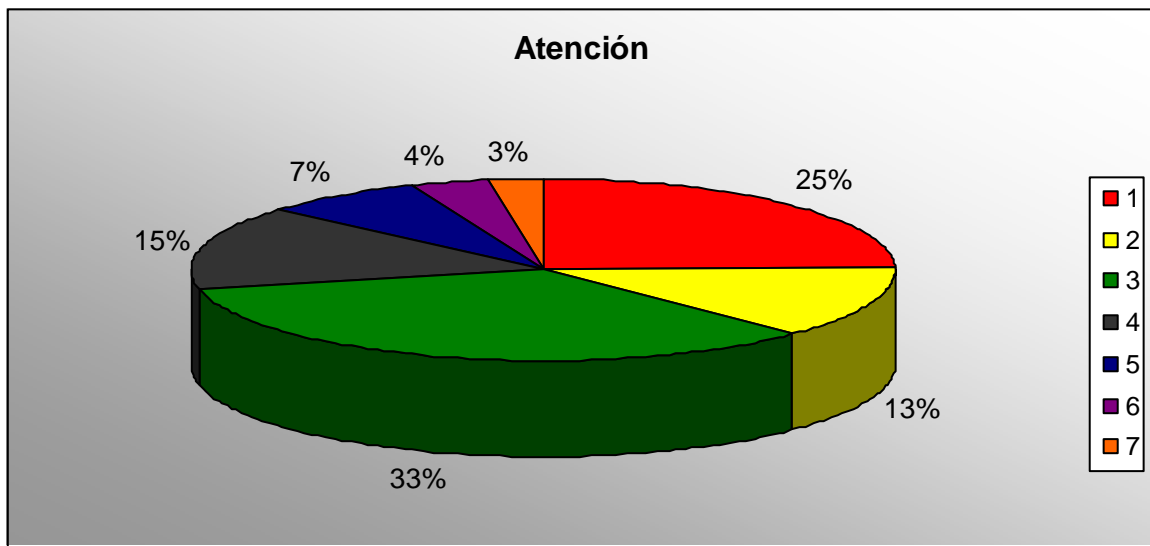


Fig. 4.5.1 Gráfica en la que se muestra el nivel de importancia que tiene la atención en el servicio.



En esta imagen, observamos que la atención es de gran importancia, ya que en este estudio ocupa un tercer lugar en las preferencias de la gente, viendo claramente que un 33% de los encuestados la eligió como número tres en sus prioridades y un 25% como número uno.

4.5.2 Ubicación.

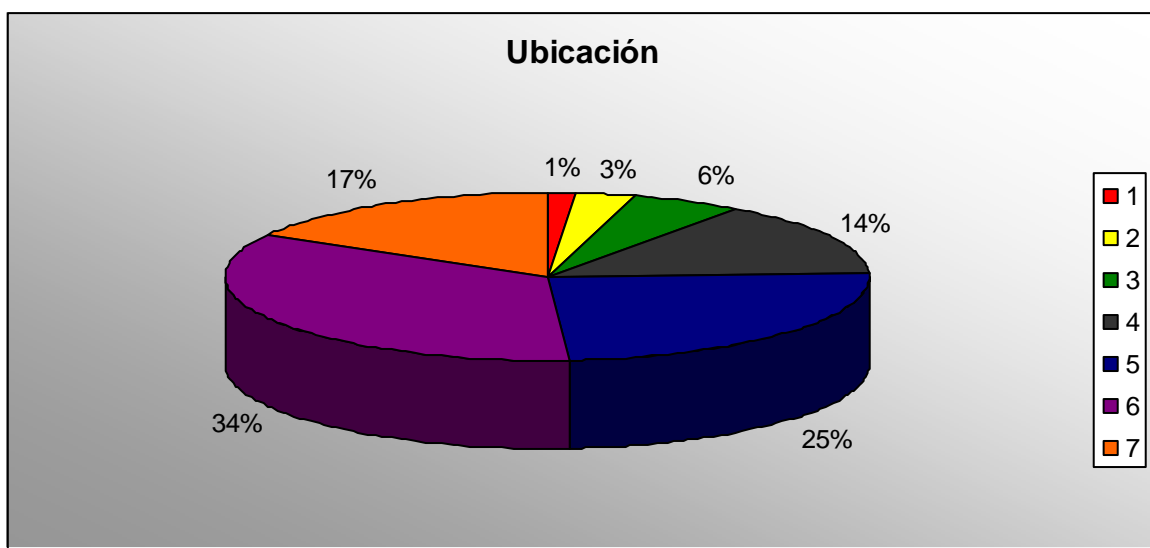


Fig. 4.5.2 Gráfica en la que se muestra el nivel de importancia que tiene la ubicación del restaurante.

En esta imagen, se observa que hay prioridades más importantes para el cliente que la ubicación, ya que el punto cinco y seis, están colocados con un 25y 34% respectivamente, colocando este concepto en el lugar número seis en importancia.



4.5.3 Precio.

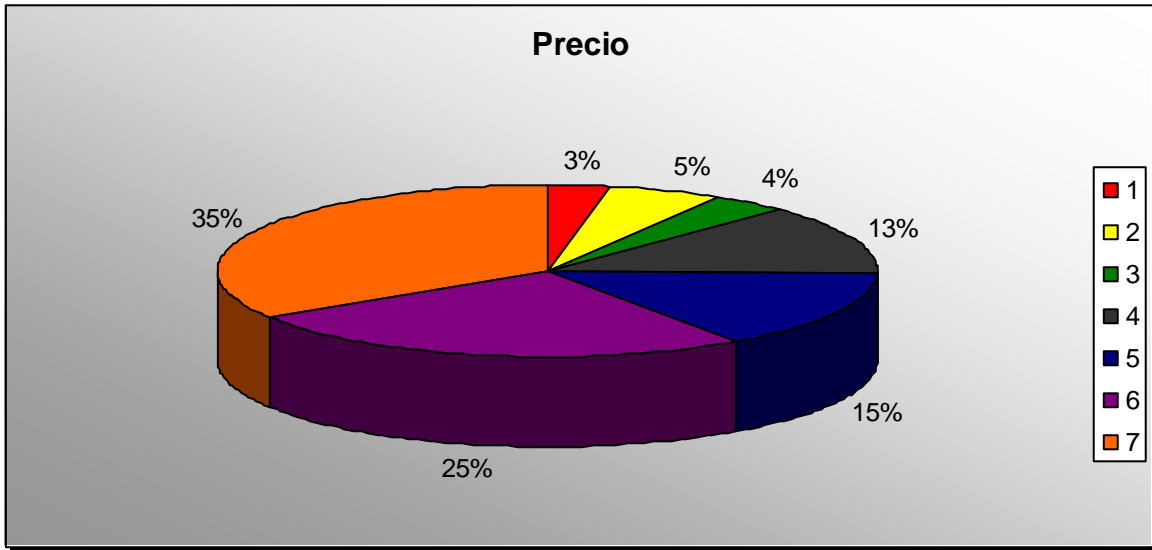


Fig.4.5.3 Gráfica en la que se muestra el nivel de importancia que tiene el precio por el servicio.

En la figura 4.5.3, se puede observar que lo que menos interesa a la gente encuestada es el precio, ya que el punto seis y siete, están colocados con un 25 y 35% respectivamente, colocando este concepto en el lugar número siete en importancia.



4.5.4 Ambiente.

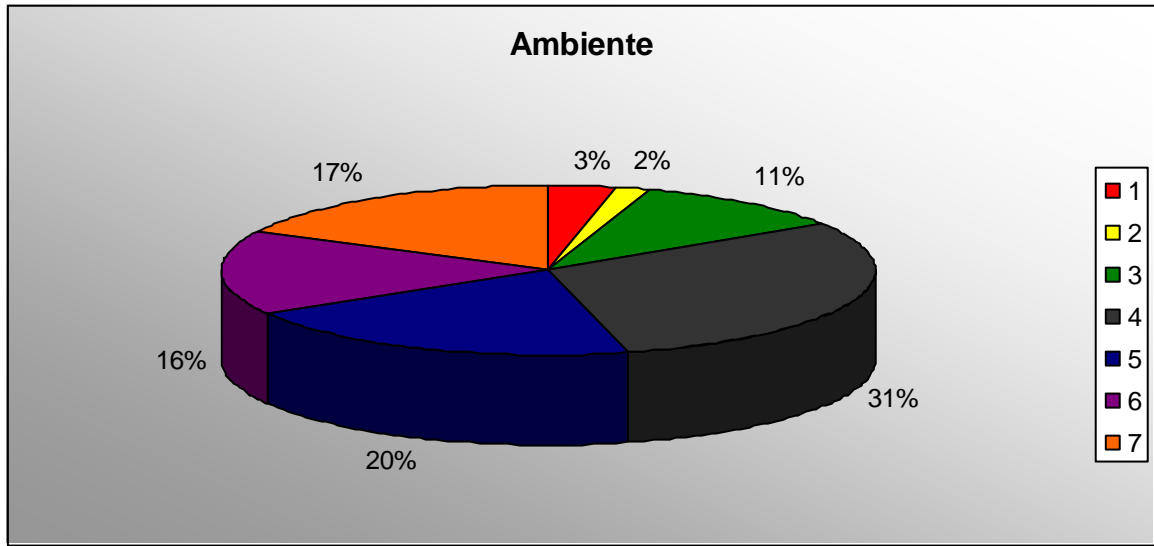
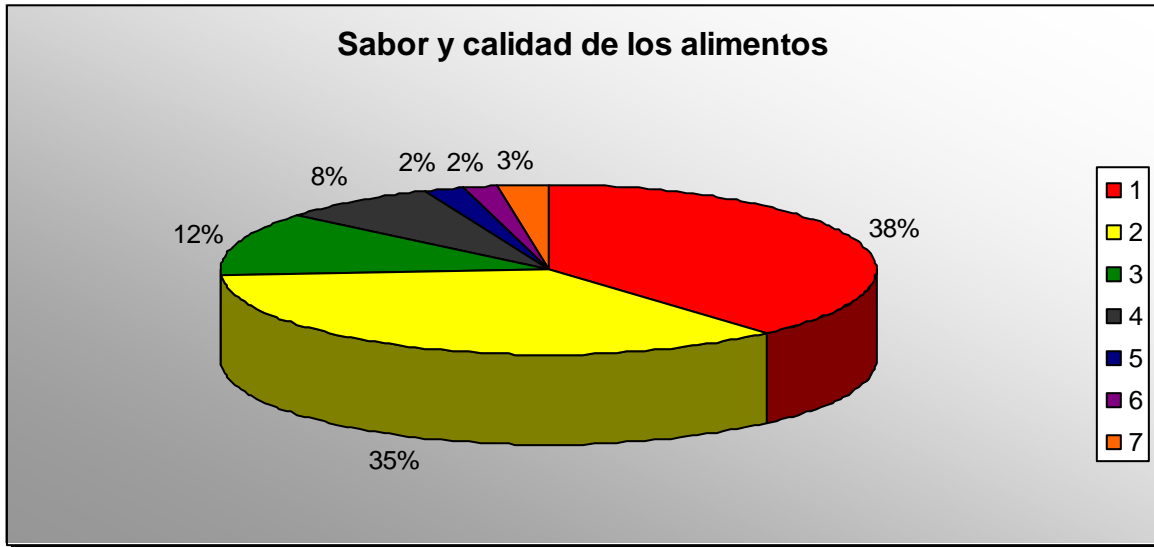


Fig. 4.5.4 Gráfica en la que se muestra el nivel de importancia que tiene el ambiente del restaurante.

Por lo que vemos en la figura 4.5.4 el ambiente es de importancia media, en la elección de un restaurante, ya que el punto cuatro y cinco tienen un 31 y 20% respectivamente, colocando este concepto en el lugar número cuatro en importancia.



4.5.5 Sabor y calidad de los alimentos.



4.5.5 Gráfica en la que se muestra el nivel de importancia que tiene el sabor y calidad de los alimentos.

En esta gráfica se muestra evidentemente que el 38% de los encuestados califican el sabor y la calidad de los alimentos como lo más importante en la elección de un restaurante, añadiéndole el 35% que lo califican en segundo lugar, vemos claramente que el sabor y calidad en los alimentos es indispensable para el éxito de un restaurante, siendo este concepto el número uno en importancia.



4.5.6 Higiene y presentación.

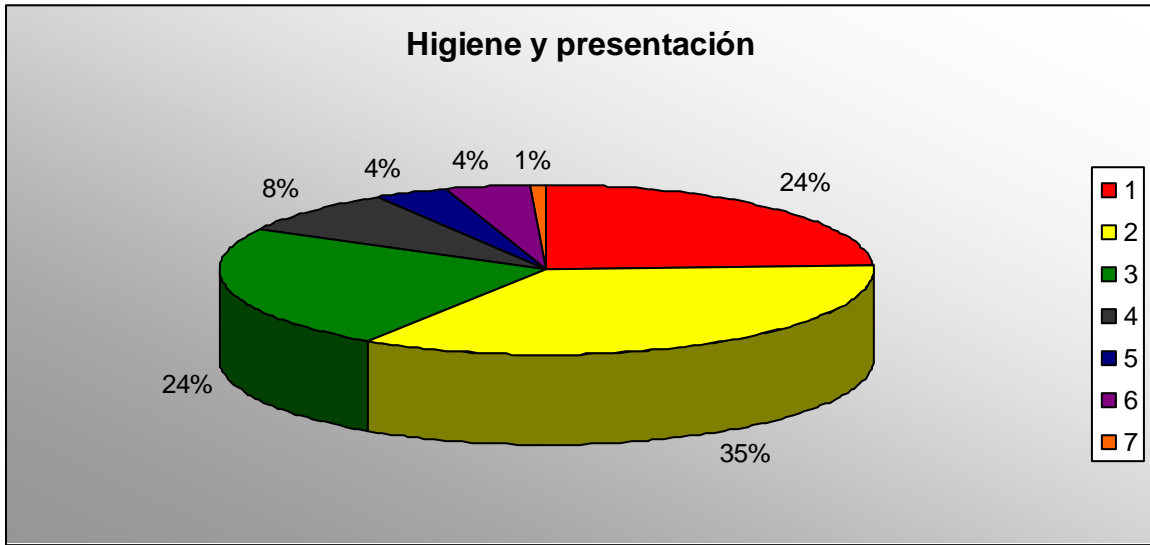


Fig.4.5.6 Gráfica en la que se muestra el nivel de importancia que tiene la higiene y presentación en general.

Como se puede observar en la figura 4.5.6, la higiene y presentación de los alimentos es de suma importancia para la gente, ya que un 24% de los encuestados piensan que es lo más importante en la elección de un restaurante, pero es obvio el claro 35% que lo ubican en segundo, sin olvidar el otro 24% que lo ubican en tercero. Como podemos ver para la gran mayoría de los encuestados es muy importante la higiene y presentación, ocupando este concepto el segundo lugar en importancia.



4.5.7 Decoración.

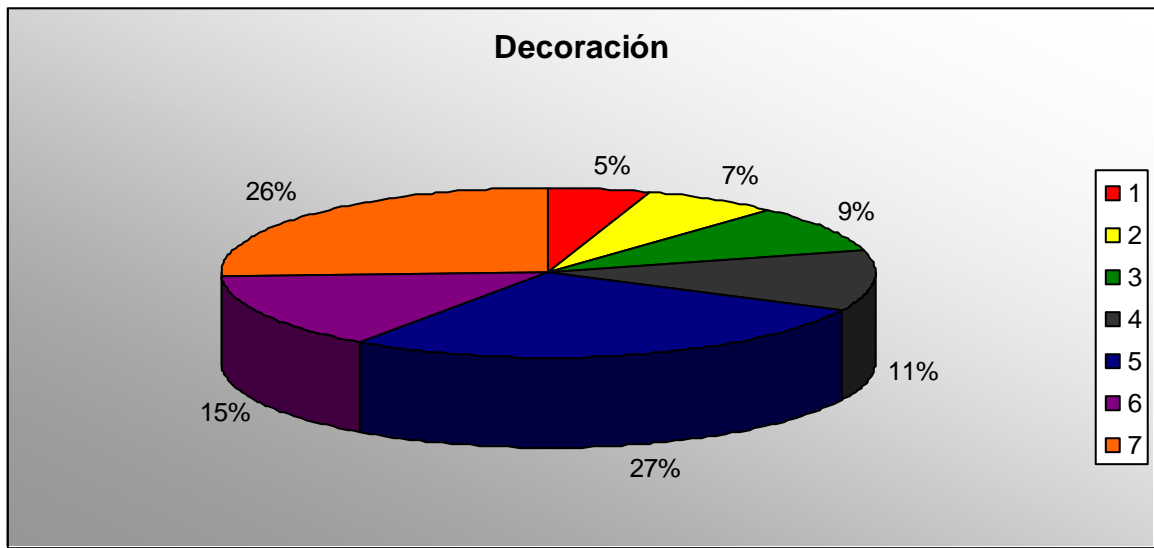


Fig.4.5.7 Gráfica en la que se muestra el nivel de importancia que tiene la decoración del restaurante.

Como podemos ver en la figura 4.5.7 la decoración tiene un punto medio, ya que los puntos seis y siete tienen un 15 y 26 % respectivamente, colocando este concepto en el lugar número cinco en importancia.



De acuerdo a las encuestas realizadas detalladas anteriormente, por medio de las gráficas y tomando en consideración la calificación del 1 al 7, siendo 1 (uno) la calificación más alta y 7 (siete) la más baja, este estudio nos permitirá tomar decisiones correctas al momento de estar operando y a tomar las decisiones básicas para que el restaurante sea exitoso, concluyendo que se debe poner atención especial en el sabor y calidad de los alimentos, así como especial cuidado en la higiene y presentación.



4.6 PROPUESTA DE MENÚ

La realización del menú se llevo acabo de acuerdo al marco teórico, tomando en cuenta algunos platillos típicos que resultan ser de mayor gusto para la gente.

Entradas

Orden de Tlacoyos (rojos o verdes)

Quesadillas:

- Flor de calabaza.
- Champiñones.
- Huitlacoche.
- Combinadas.
- Chicharrón.

Memelas

Queso asado

Fajitas de arrachera

Cebollitas asadas

Guacamole

Huazontles

Tamales de rajas

Sopas

Sopa tlaxcalteca

Sopa de champiñones

Sopa de fríjol

Sopa de haba

Sopa de Tortilla

Arroz

Carnes

T-Bone

Sirloin

Arrachera

Filete

Rib eye

New York

Churrasco

Costilla Cargada

Conejo

Pollo asado o frito

Guarnición: ensalada verde, papas a la francesa o papa al horno.

Platillos regionales

Mole poblano

Barbacoa en mixtote

Pollo Tocatlán

Pollo a la Calpulalpan

Gusanos de Maguey } Solo en
Escamoles } temporada

Mole de olla

Mole Prieto

Sábados y Domingos

Carnitas

Barbacoa de hoyo

Postres

Pasteles

Buñuelos

Mueganos Huatemaltecos

Helado

Ate con queso

Flan Napolitano



4.7 ADAPTACIÓN DE LA INSTALACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN RESTAURANTE DE COMIDA REGIONAL

A continuación se presentan una serie de planos, donde se muestra la situación en la que se encuentra un establecimiento que no fue diseñado para el funcionamiento de un restaurante y la adaptación de áreas y equipo para poder llevar a cabo una adecuada operación.

El establecimiento cuenta con una construcción de 252 metros cuadrados y dos plantas, dentro de las cuales se planearán y distribuirán las áreas necesarias para aprovechar al máximo la construcción existente, adaptando un buen equipo de trabajo y administrando los espacios que se tienen de la mejor forma y así lograr un restaurante con un nivel de productividad elevado y competitivo.



4.7.1 EQUIPO Y DISTRIBUCIÓN DE LA COCINA

En base al menú, se selecciono el equipo de cocina y se organizó conforme a la producción que le menú requiere.

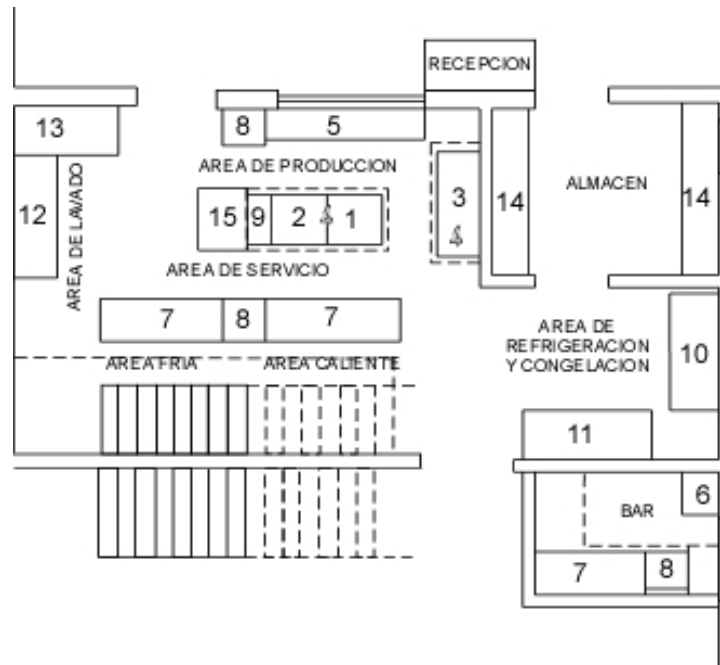


Fig. 1. Cocina del restaurante.

Equipo	Medidas (Frente X Ancho X Alto) mts.
1. Asador	0.90 X 0.80 X 0.90
2. Parrilla	0.90 X 0.80 X 0.90
3. Estufones	1.70 X 0.70 X 0.60
4. Campana de extracción	1.90 X 0.90 X 0.50
5. Mesa de trabajo	2.60 X 0.50 X 0.90
6. Refrigerador bar	0.70 X 0.60 X 1.60
7. Mesa fría o caliente	2.00 X 0.70 X 0.90
8. Tarja con una división	0.70 X 0.60 X 0.90
9. Freidora	0.50 X 1.00 X 1.10
10. Refrigeradores	1.90 X 0.80 X 2.00
11. Congeladores	2.10 X 0.80 X 1.80
12. Tarja con tres divisiones	2.00 X 0.70 X 0.90
13. Anaqueles escurridores	1.70 X 0.80 X 1.80
14. Anaqueles	2.80 X 0.80 X 2.10
15. Horno	1.10 X 0.80 X 1.60



4.7.2 PLANTA BAJA DEL ESTABLECIMIENTO

Situación actual.

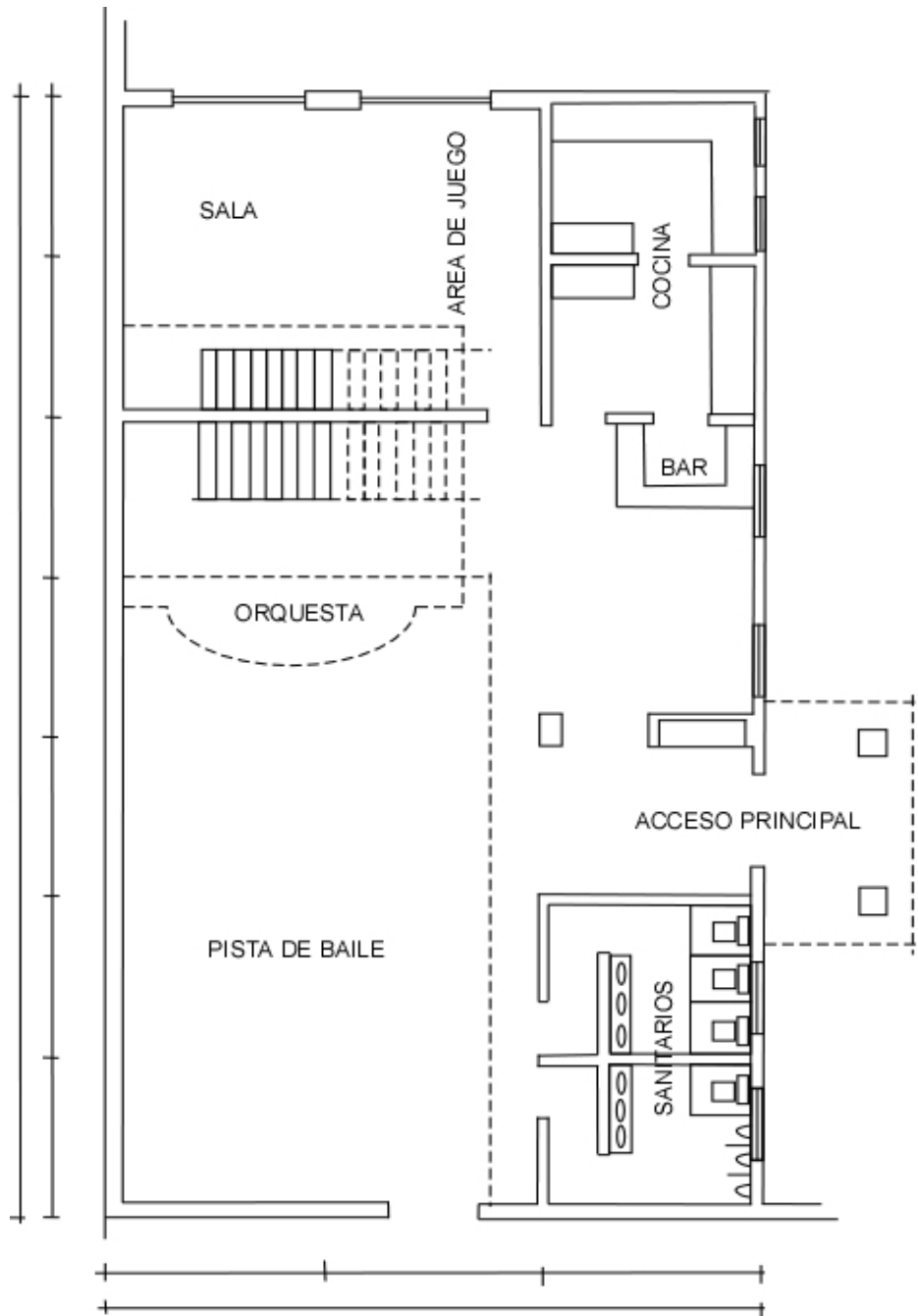


Fig. 2. Planta baja del establecimiento.



4.7.3 PLANTA BAJA DEL RESTAURANTE

Recomendaciones para la distribución de las áreas, planta baja.

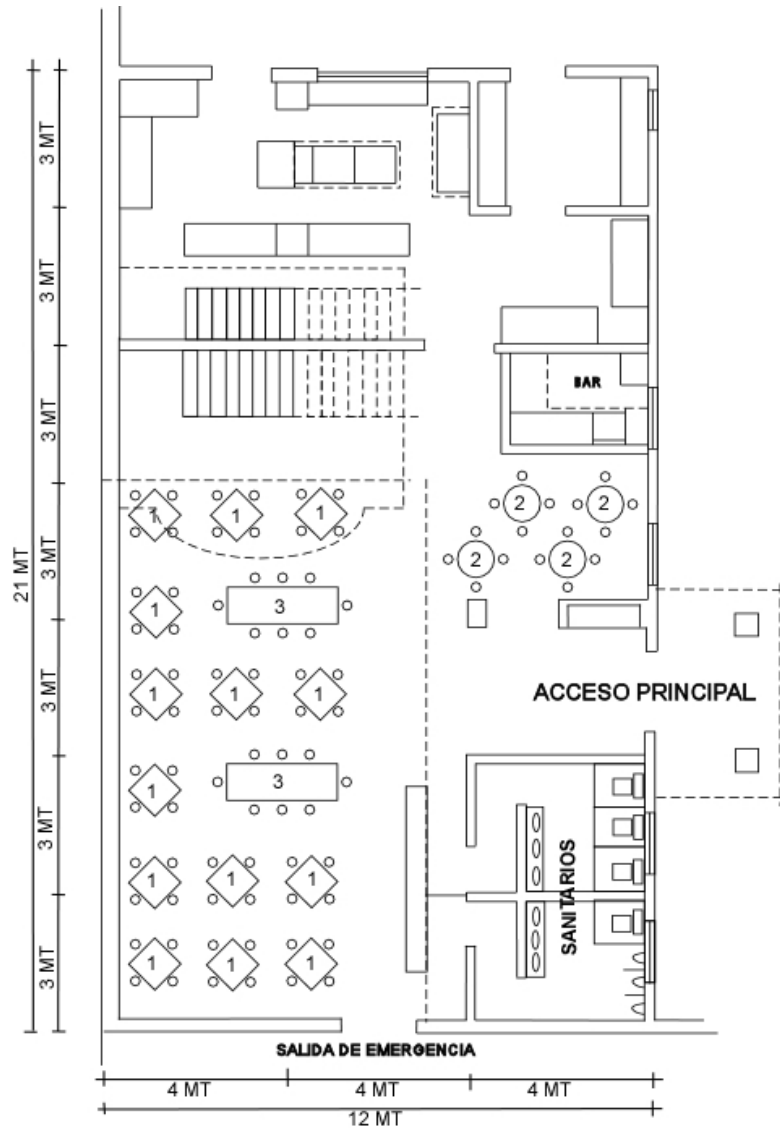


Fig. 3 Planta baja del restaurante.

Mesas	Medidas (Frente X Ancho X Alto) mts.
1. Cuadrada (4 personas)	0.80 X 0.80 X 0.75
2. Circular (4 personas)	0.80 m de circunferencia X 0.75 m alto
3. Rectangular (8 personas)	2.40 X 0.80 X 0.75



4.7.4 PLANTA ALTA DEL ESTABLECIMIENTO

Situación actual.

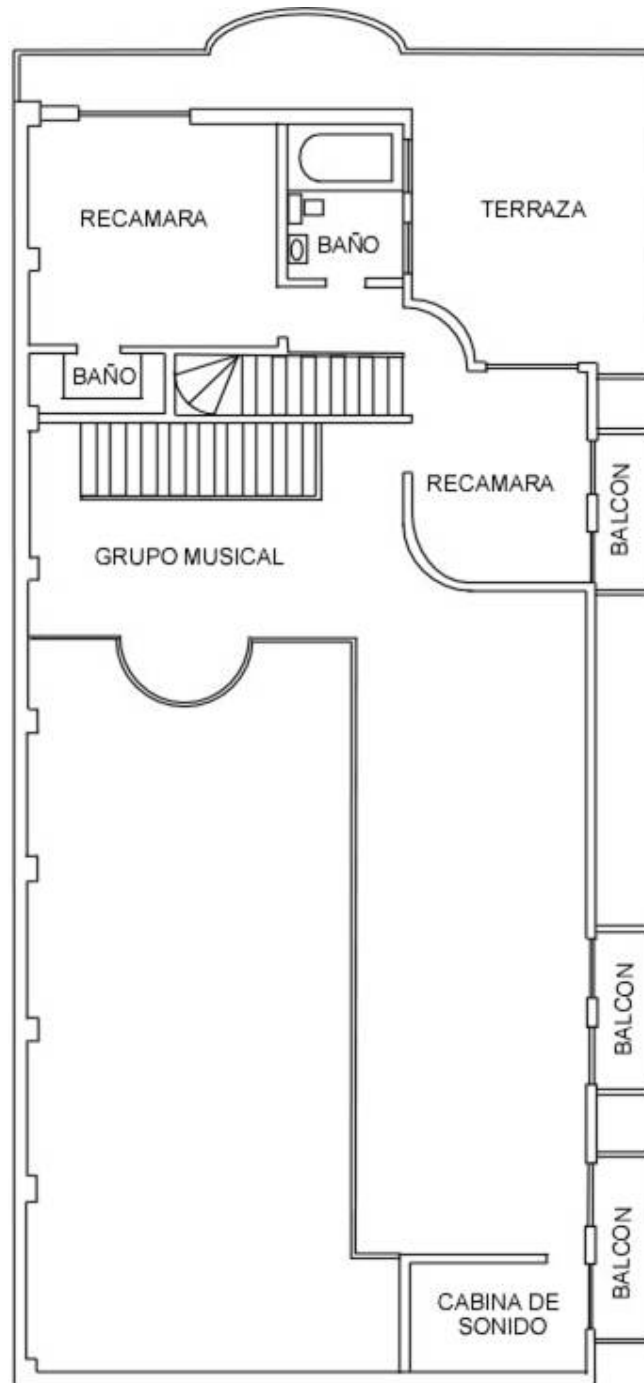


Fig. 4. Planta alta del establecimiento.



4.7.5 PLANTA ALTA DEL RESTAURANTE

Recomendaciones de la distribución de las áreas, planta alta.

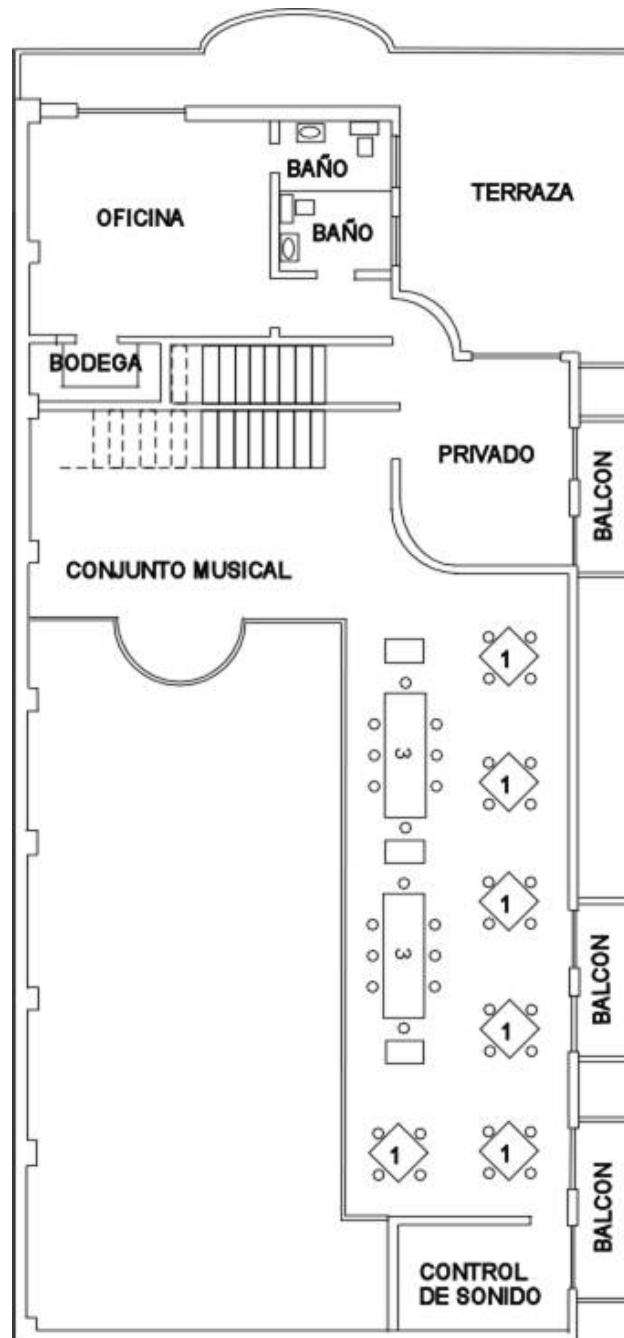


Fig. 5. Planta alta del restaurante.



4.8 PROPUESTAS DE FUNCIONAMIENTO

Cocina

La cocina se encontrará dividida por áreas para facilitar la organización al momento de estar operando, donde en el área de servicio se encontrarán únicamente el Chef y uno o dos cocineros (según se requiera) para estar surtiendo las ordenes cantadas por los meseros y así tener mayor rapidez en el servicio, esta área deberá contar con una mesa caliente y una fría para poder tener los ingredientes listos para prepararse, un asador, una parrilla, quemadores y una campana de extracción que se compartirá con el área de producción, localizada en la parte superior del área caliente.

En el área de producción se estarán preparando los ingredientes para posteriormente poder pasarlos al área de servicio, como por ejemplo cebolla picada, pollo hervido, preparación de salsas, etc. En esta área se encontrarán quemadores, mesas de trabajo, horno y freidora.

El área de refrigeración

Se encontrará separada de las áreas de calor, con la finalidad de evitar problemas de funcionamiento con el equipo.



Almacén

El almacén contará con dos accesos, uno para la recepción de los productos y el otro para surtir a la cocina, se recomienda que sólo se tenga abierto un sólo acceso a la vez, esto con la finalidad de evitar posibles robos.

Recepción

Se localizara fuera del almacén, donde se adaptara una mesa de trabajo con una báscula para revisar que los productos se encuentren en buenas condiciones y que cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Área de lavado

Se encontrará en el área menos vista de la cocina, con la finalidad de evitar ruidos desagradables provocados por los trastes y de la maquina lavavajillas. En esta área se asignará un espacio para colocar la cristalería y se adecuará debajo de las escaleras de la cocina para colocar el resto de la cristalería y cubertería.



Oficina

La oficina se encontrará en la planta alta situada arriba de la cocina, esto con la finalidad de tener el mayor contacto con la cocina y comedor, ya que esta área cuenta con fácil acceso a estas áreas y al privado.

Privado

Esta área se localizará a lado de la terraza con la finalidad de hacer uso de ella y así poder brindar un espacio exclusivo con mayor comodidad y privacidad.

Caja registradora

Esta se localizará debajo de las escaleras saliendo de la cocina, con la finalidad de tener el mayor control posible de las áreas como es cocina, comedor y bar

Bar

Aunque el área destina al bar es algo pequeña, esto no evitará que con una buena organización resulte eficiente y funcional, se colocara:

- Piso antiderrapante para evitar cualquier tipo de accidentes que se pudieran presentar.



- Una barra de servicio, donde debajo de ella se localizará una mesa fría para colocar el hielo y la pre-producción del bar (limón cerezas, naranja etc.). Estantes para acomodar la cristalería correspondiente al bar.
- Una tarja que contenga agua fría y agua caliente.
- Un refrigerador.

Se tendrá un área destinada al bar, con la finalidad de proporcionar mayor comodidad al cliente, la cual estará saliendo de la cocina a mano izquierda.

Distribución de las mesas

La distribución de las mesas se llevo acabo tomando encuentra la medida estándar para cada una de ellas, que es entre 1.5 y dos metros, según las condiciones del establecimiento, que en esta ocasión se opto por dos metros. En el área del comedor se adecuaron estaciones de servicio, con la finalidad de brindar a los clientes un servicio más eficaz, donde se tendrán servilletas, saleros ceniceros, etc.

Sanitario y vestidor de empleados

Para esta área se requiere una construcción extra, debido a que como es un establecimiento que cuenta con instalaciones definidas, no tiene el espacio adecuado para esta área, pero se toma en cuenta debido a que esta en elaboración el proyecto de la misma.