

BAJA GASTRONOMÍA

Análisis de la influencia del ambiente sobre la satisfacción de los clientes del Restaurante Reteteu (Recife – Brasil)

Marília Martins Cavalcante Costa
Viviane Santos Salazar
Luana de Oliveira Alves
Anderson Clayton Oliveira Silva
Universidade Federal de Pernambuco
Recife, Brasil

Este artículo investiga la influencia del ambiente en la satisfacción de los consumidores en restaurantes de baja gastronomía. Se trata de un estudio cuantitativo, de naturaleza descriptiva. La recolección de datos se realizó por medio de la aplicación de cuestionarios a los clientes de un restaurante de la ciudad de Recife (Brasil). Se analizaron 198 cuestionarios. Para el análisis de los datos se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas y multivariadas. El ambiente fue clasificado en cuatro dimensiones: i) ambiente social, ii) ambiente físico, iii) arquitectura, y iv) menú. Sólo la dimensión 'arquitectura' no presentó una relación positiva con la satisfacción general. El 'menú' fue indicado como la dimensión más significativa, corroborando el debate de la bibliografía que destaca la comida como el aspecto más importante para los consumidores de este tipo de restaurante. Asimismo, los factores 'cantidad' y 'sabor de los platos' obtuvieron las mejores evaluaciones, reafirmando el concepto de baja gastronomía.

PALABRAS CLAVE: Gastronomía, baja gastronomía, satisfacción del cliente, Restaurante Reteteu, Recife-PE, Brasil.