
CAPÍTULO I

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

1.1 Introducción

En la actualidad las empresas tienen una mayor competencia, debido a la globalización que se ha estado presentando. Es por lo anterior que las empresas deben buscar formas o fórmulas que las dirijan hacia una productividad y calidad mayor para poder ser competitivos. La supervivencia y creación del valor en las empresas de servicios que desarrollan su actividad en torno de la creciente competitividad exige, sin lugar a dudas, la medida y la mejora continua de su eficiencia (Kaplan y Norton, 1992).

Un excelente indicador de la forma en que se maneja una empresa es la determinación de su eficiencia. El conocimiento de ésta y la identificación de algunos de los motivos que provocan ineficiencia permitirá guiar la toma de decisiones hacia estrategias y correcciones adecuadas para incrementar la eficiencia general y mejorar el aprovechamiento de los recursos (Gímenez, 2000).

1.2 Objetivo general

Identificar las variables que se podrían utilizar para medir la eficiencia por medio del DEA en restaurantes full service en la ciudad de Puebla.

1.3 Objetivos específicos

- √ Determinar cuáles son los restaurantes full service en la ciudad de Puebla.
- √ Identificar que datos pueden ser utilizados para medir la eficiencia.

1.4 Justificación del estudio

Es importante que cualquier restaurante tenga una visión más amplia, en el plano productivo y competitivo, y siempre ver lo externo y lo interno, es decir, el

restaurante debe de realizar análisis internos en sus áreas con el fin de poder detener deficiencias que puedan amenazar a la organización, y a su vez los resultados obtenidos puedan determinar propuestas de mejora y así la organización pueda prevenir y enfrentarse al medio externo.

Mediante esta investigación se determinó que datos podían ser utilizados para medir la eficiencia de los restaurantes full service, por lo que se realizó un estudio con el propósito de saber si estos establecimientos cuentan con los datos necesarios y en un futuro evaluar su eficiencia que genere posibles estrategias que incrementen la eficiencia a través de la identificación de errores y la mejora de las variables que influyen directamente en la misma.

1.5 Alcances y limitaciones

El estudio pretende llevarse a cabo con una aplicación de guión de entrevista, la cual se obtuvo de Tecnitur. Esta se aplicará a los gerentes de los restaurantes que tengan estos datos, y sólo se preguntará si cuenta con los datos y si los proporcionaría o no.

Los alcances de este estudio serán ver si los restaurantes tienen la información para que se pueda aplicar a posteriores estudios en base a esta investigación.

Se limitará el estudio a los restaurantes full service de la ciudad de Puebla, los cuales serán seleccionados de acuerdo a las características propias de este tipo.

1.6 Organización del estudio

Capítulo I Propósito del estudio.

En este capítulo se plantea el problema de estudio, teniendo como elementos principales los objetivos, preguntas y justificación de la investigación.

Capítulo II Marco teórico

Se detallan las actividades que un investigador lleva a cabo en la detección, obtención y consulta de la literatura para el problema de investigación planteado.

Capítulo III Metodología

Tiene como objetivo presentar y explicar la metodología empleada para la recopilación y análisis de la información.

Capítulo IV Análisis de los resultados

En este capítulo se presentan y se analizan los resultados encontrados de la investigación.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

Este capítulo se presenta las conclusiones y las recomendaciones basadas en los resultados de la investigación.

Referencias bibliográficas

Anexos