
CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este trabajo de tesis se ha podido identificar los datos con los que los restaurantes full service cuentan y se podrían utilizar para medir su eficiencia a través del DEA., algunos son: costos de mantenimiento, rotación de inventarios, asignación de precios, recetas estandarizadas, costo porcentual sobre ventas en materias primas, costo unitario de compra, volumen anual de compras, calidad y rendimiento, decisiones de compra, costo porcentual de ventas en la fuerza laboral, formulación de pedidos, reconocimiento público, posicionamiento de imagen publicitaria, prestaciones, maquinaria utilizada en la producción, actividades de capacitación y políticas no discriminatorias. Estos datos servirán para que en estudios posteriores se pueda medir si los restaurantes son eficientes

o no, ya que en esta investigación solamente se obtuvo si los restaurantes tienen o no esos datos que los hacen eficientes.

Los restaurantes miden la satisfacción del cliente, la calidad, la cuota del mercado, materias primas, imagen, sistemas de información y recursos humanos, pero no la comparan con la competencia ya que no saben que datos son eficientes o no lo han sido, por lo que en base a la aplicación del DEA donde la presencia de múltiples entradas o insumos y resultados la midan y determinen en base a estos, cuales son ineficientes y tomar medidas para corregir estos fallos.

En esta investigación las características que se tomaron como outputs fueron: sugerencias y quejas de clientes, reconocimiento público, penetración publicitaria, posicionamiento de imagen pública y sistemas de reconocimiento, y como inputs más importantes tenemos costos de mantenimiento, rotación de inventarios, recetas estandarizadas, costo porcentual sobre ventas, volumen anual de compras, formulación de pedidos, costos de flete y costo porcentual sobre ventas en fuerza laboral directa.

Al finalizar las entrevistas se les preguntó a los gerentes si nos permitirían proporcionar esos datos para proyectos futuros, de los cuales se negaron Tony Roma's y La Garita.