

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones generadas, basándose en los resultados obtenidos en la investigación. Así como también se expresan algunas recomendaciones analizando las áreas de oportunidad observadas para la creación de la posible empresa de banquetes.

5.1 CONCLUSIONES

Con respecto a los resultados generados en la investigación realizada se presentan las siguientes conclusiones:

- Los eventos con mayor frecuencia efectuados en la ciudad de Veracruz, fueron sociales: graduaciones, bodas y primeras comuniones.
- De acuerdo a los resultados obtenidos un gran porcentaje de los encuestados no están satisfechos con los servicios otorgados por las empresas existentes.

- Las empresas contratadas en su mayoría otorgaron un servicio a domicilio y siguiendo los hoteles que proporcionan servicios de banquetes.
- Las empresas más acreditadas en este momento resultaron ser en orden de importancia, según los encuestados: Casa Santamarina, Fiesta Americana y Eventos Layla's. Estas son las empresas que podrían considerarse como la competencia de la empresa que se pretende abrir.
- El 14 % de la muestra prefirió contratar servicios de banquetes con empresas foráneas, esto se debe a la insatisfacción que generaron los servicios de banquetes de las empresas locales.
- Dentro de los puntos negativos que se destacaron en la investigación en el área de menús fueron: platillos servidos a una temperatura desfavorable, es decir servidos muy fríos o en el caso de ensaladas o platos fríos servidos calientes; mal sabor; precios en desacuerdo con la calidad del producto proporcionado; y poca variedad en los platillos y servicios otorgados.
- En el área de utensilios utilizados en los servicios se encontraron vajillas manchadas, rotas o despostilladas y cubiertos sucios e incompletos.
- Con respecto al servicio se expresó por parte de los que participaron en este estudio fallas como mal servicio de los meseros, falta de continuidad en el servicio, trato poco amable por parte del personal y falta de atención; el aspecto que se señaló con

mayor frecuencia en el estudio se refiere al servicio deficiente por parte de los meseros.

- Las instalaciones, limpieza y exterior del edificio también presentaron deficiencias como temperatura inadecuada dentro del lugar del evento; vidrios, alfombras o pisos sucios o en mal estado; falta de higiene; mala distribución y pocos espacios de estacionamiento y carencia de un servicio de valet parking o en caso de tenerlo, insatisfacción en el servicio prestado.
- Particularmente los jóvenes consideraron una limitante importante el precio en el momento de seleccionar un servicio de banquetes.

5.2 RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las siguientes recomendaciones para las empresas de servicios de banquetes en la ciudad de Veracruz:

- Se recomienda que las empresas de servicios de banquetes se enfoquen a las preferencias, necesidades y expectativas de los clientes para ofrecer así un mejor servicio.
- Es necesario que se desarrolle una mayor especialización en los servicios de banquetes en Veracruz.

- Se considera profundizar más en esta investigación para conocer más a fondo las necesidades y expectativas de los consumidores.
- Existen diversos aspectos negativos detectados por los clientes en las diferentes áreas de estos servicios, por lo que es necesario tomar medidas para resolver estos puntos negativos en las instalaciones, los utensilios, y en especial en el servicio y limpieza.
- Se considera de gran ayuda el incrementar o aumentar la capacitación al personal, en especial los meseros para mejorar el servicio ofrecido y lograr una mayor calidad.
- Proporcionar los datos obtenidos en esta investigación a las empresas de servicios de banquetes en Veracruz que se encuentren interesadas en este segmento de mercado y en mejorar sus servicios.

5.3 RECOMENDACIONES PARA LA NUEVA EMPRESA

- Se recomienda diseñar una empresa dirigida a personas cuyas edades oscilen entre los 20 y 40 años, para un segmento socioeconómico alto y medio alto, que ofrezca variedad de menús, servicio personalizado, con especialización en eventos sociales, con servicio a domicilio, con servicio de valet parking, y meseros capacitados y entrenados para proporcionar un servicio de excelente calidad.

- Se sugiere que la nueva empresa proporcione un amplio rango de precios para atender las diversas necesidades del mercado meta.
- La empresa debería tener programas de sanidad e higiene, se recomienda implementar el Distintivo H entrenando a todo el personal.
- Una importante característica que se sugiere para la nueva empresa es que tenga un concepto original y único, dando ventajas competitivas como una excelente atención, una organización especial, y en sus eventos hacer uso de un alto nivel de creatividad en la logística en cuanto a decoración, presentación de platillos, y entretenimiento, ofreciendo así un servicio integral.