



## CAPÍTULO I

### 1.1 Introducción

Puebla es la cuarta ciudad de la República Mexicana con una población estimada de 1,485,941 habitantes (INEGI, 2007). La ciudad cuenta con un importante crecimiento empresarial y de servicios, entre los que se encuentra el sector de banquetes y eventos sociales, así como un amplio mercado consumidor interesado en una gran variedad de servicios en materia de eventos sociales.

La importancia de conocer el tipo de servicio que ofrecen las distintas empresas de banquetes, tiene como objetivo el analizar la variedad de opciones que se ofrecen y con esto cubrir las necesidades de los clientes, ya que considerando factores en cuanto a producto, servicio y precio, se podrá elegir a la empresa proveedora en la realización de un evento.



Cabe mencionar que existen empresas de banquetes, que no cumplen con las necesidades y expectativas que el cliente demanda, generando así una visión negativa en cuanto a los servicios y productos que se ofrecen en la realización de un evento social y esto por consiguiente puede afectar directamente en la contratación de sus servicios (Martínez, 2007).

## **1.2 Planteamiento del problema**

La industria de los banquetes tiene como finalidad proveer lo necesario para llevar a cabo un evento incorporando los servicios y comodidades que la empresa ofrece, esto con la utilización de herramientas de planeación y ejecución en lugares específicos para ofrecer un servicio adecuado (Shugart, 1996).

Es por eso que se debe considerar la importancia de analizar los factores que influyen en el éxito de las empresas de banquetes tales como: infraestructura, mano de obra, ambientación, servicio, tipos de menús, equipo de trabajo y precio los cuales forman parte de un servicio adecuado.



En la actualidad el negocio de los banquetes ha tenido un desarrollo significativo, dentro de la industria de los alimentos, lo cual da origen a que el cliente o consumidor pueda elegir dentro de las distintas alternativas que puedan satisfacer sus necesidades (Masumeci, 2001).

Por tal motivo se tiene el interés de analizar dos empresas de banquetes e identificar los tipos de servicios y productos que ofrecen para la realización de un banquete.

Se pretende identificar los factores que los clientes consideran fortalezas en ambas empresas de banquetes.

### **1.3 Objetivo general**

Identificar aspectos importantes de las empresas de banquetes Salón de Eventos Real de Zavaleta y El Gran Salón del Hotel Fiesta Inn Puebla Las Animas, con la finalidad de conocer aquellos aspectos que los hacen exitosos en la realización y operación de los servicios que ofrecen. Así como identificar las deficiencias que se presentan con mayor frecuencia en las empresas seleccionados, tanto en eventos particulares como empresariales.



#### **1.4 Objetivos específicos**

1.- Conocer los factores de éxito que tienen cada una de las dos empresas en cuanto a los servicios que ofrecen.

2.- Identificar los aspectos característicos en cuanto a los servicios, tales como menú, recepción, limpieza, ambiente, equipo de trabajo, meseros, eventos empresariales, recepción y aspecto exterior que ofrecen estas dos empresas seleccionadas en la Ciudad de Puebla.

3.- Identificar el tipo de cliente que está interesado en la contratación de los servicios que ofrecen las dos empresas seleccionadas.



### 1.5 Preguntas de investigación

¿Qué ocupación o tipo de cliente solicita los servicios en las empresas de banquetes seleccionadas?

¿Cuáles son los motivos de celebración por los cuales se contratan banquetes en las empresas seleccionadas?

¿Cuál es tipo de evento (particular o empresarial) para el que se contratan los servicios en dichas empresas seleccionadas?

¿Cuáles son los factores que identifican los aspectos que satisfacen a los clientes?

¿Qué factores de servicio intervienen en el éxito que tienen cada una de las dos empresas mencionadas?



## 1.6 Hipótesis

Se compararon las diferencias de tres variables del instrumento utilizado para constatar si existen o no diferencias significativas, estas variables son ambiente que comprende las categorías (aspecto exterior, ambiente, limpieza) en cuanto a la variable alimentos comprende (meseros, menú) y servicio que corresponde (recepción y utensilios de servicio).

$$H_0 = M1 = M2$$

$$H_i = M1 \neq M2$$

## 1.7 Justificación

La demanda que existe en la actualidad en cuanto a los servicios de banquetes, relacionado con la oferta que cada vez es mayor, lleva a la inquietud de conocer cuáles son los factores que influyen en el momento de la contratación de un banquete.

Cabe mencionar que es importante identificar el tipo de mercado en el que las empresas ofrecen sus servicios, ya que en la actualidad existen diversos tipos de clientes tales como empresariales y particulares.



Además es importante conocer así las diferencias en el comportamiento de ambos clientes y de esta manera obtener un panorama general, conociendo los factores significativos para el consumidor, con respecto a la contratación de un banquete.

### **1.8 Alcances y limitaciones**

En el presente estudio se investigará una muestra de dos empresas de banquetes, dichas empresas son: Salón de Eventos Real de Zavaleta y El Gran Salón del Hotel Fiesta Inn Puebla las Ánimas, localizados en la zona sur y este de la Ciudad de Puebla.

En esta investigación se evaluarán los servicios que ofrecen dichos establecimientos a clientes quienes contrataron un evento particular o empresarial.

Los resultados de este trabajo solo se relacionan con las empresas estudiadas y no se pueden extrapolar a otras.