



CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

En el presente capítulo se darán a conocer las conclusiones finales, las cuales se generaron en base a los resultados obtenidos en la investigación, así también se dan a conocer algunas recomendaciones que ayudaran a mejorar la percepción de los servicios y la atención a clientes.

5.1 Conclusiones

Se pudo observar que de acuerdo a los resultados que se obtuvieron en las empresas seleccionadas, el gran salón del hotel Fiesta Inn las Ánimas tiene un mayor número de eventos tipo empresarial y el salón de eventos Real de Zavaleta presenta una demanda de servicios de tipo particular.



Dentro de los servicios que ofrecen las empresas de banquetes, se pudo identificar que donde se tienen mayores deficiencias en ambos establecimientos es en: relación precio – calidad, continuidad en el servicio, estacionamiento, música ambiental agradable y servicio de acorde con el evento.

En cuanto a los eventos que tienen mayor demanda en el salón Real de Zavaleta se tiene que las celebraciones como son bodas y quince años son las más solicitadas, seguidas de las reuniones empresariales, así como presentaciones de productos o servicios en el Gran Salón del hotel Fiesta Inn las Ánimas.

Cabe mencionar que para poder tener un rango específico en cuanto al factor de éxito de los servicios, se tomaron en consideración tres aspectos que engloban las variables a evaluar en el diagrama Ishikawa, por tal motivo se contemplaron las siguientes categorías: ambiente, alimentos y servicio.

Al compararse los valores medios de ambas empresas, se encontró que en ambiente la hipótesis H_0 fue rechazada, indicando que hay diferencias significativas en las empresas comparadas.



Mientras que la variable alimentos no fue rechazado, indicando que no hay diferencias significativas, los valores resultantes de esta prueba se encuentran en el apéndice 2 y 3.

Hay diferencias significativas por lo que se asume que el Salón de eventos Real de Zavaleta es mejor en ambiente y alimentos, en cuanto a servicios las dos empresas se perciben iguales.

Se encontró que en el Gran salón del Hotel Fiesta Inn las Ánimas, donde la ocupación de las personas encuestadas con mayor porcentaje fueron licenciado, ingeniero y empresario, por consiguiente en el salón de eventos Real de Zavaleta se encontró que la ocupación de los encuestados fue de licenciado, comerciante y ama de casa.

Por otro lado se les preguntó a los encuestados, si estarían de acuerdo en regresar al establecimiento Real de Zavaleta, donde se llevó a cabo su evento y por consiguiente respondieron con un 80% que si estarían dispuestos en volver al sitio de su elección y por otro lado un 20% mencionó que no regresaría, en el Gran salón del hotel Fiesta Inn las Ánimas contestaron si regresarían un 65.50% y un 37.50% dijo lo contrario.



Los eventos empresariales presentaron deficiencias como el servicio de acorde al evento, por otro lado los clientes no encontraron salones cómodos para sesionar y no contar con equipo de audio, así como de video en las actividades que llevaron a cabo en el Gran salón del Hotel Fiesta Inn las Ánimas.

5.2 Recomendaciones

En esta sección se dan conocer recomendaciones para las empresas seleccionadas, esto en cuestiones de servicio, los cuales ofrecen a clientes interesados en contratar un banquete o evento social y teniendo como finalidad mejorar aspectos relevantes y en beneficio de los establecimientos.

Se debe desarrollar una capacitación a empleados en el salón de eventos Real de Zavaleta, ya que se presentaron deficiencias durante el desarrollo de la celebración, lo cual ayudaría en cuestiones de calidad en el servicio, incluyendo a meseros, personal de cocina, así como supervisores en los eventos y esto ayudaría a situarse en el mercado competidor existente.



Dentro de los aspectos negativos mencionados, una de las variables que debe ser atendida, es el espacio en relación al estacionamiento, integrando nuevos sitios alternos para la comodidad de los asistentes a una celebración o evento social en ambas empresas analizadas.

Por otro lado se debería mejorar las condiciones del equipo de trabajo con el cual ofrecen los servicios como son mesas, plaque, cristalería y mantelería, ya que es parte de la imagen de la empresa, lo cual sería adecuado en el ofrecimiento de un evento en ambas establecimientos.

Sería conveniente contar con un mayor número de personal en las áreas de recepción, meseros y cocina agilizando así la operación de los servicios en banquetes o eventos, con esto se podrá ofrecer un servicio óptimo a los clientes.

El Gran salón del Hotel Fiesta Inn las Ánimas necesita reconsiderar los precios, esto en relación a los productos y servicios que ellos manejan, ya que hay clientes en desacuerdo en este punto.



El Salón de eventos Real de Zavaleta tiene deficiencias en la operación del servicio, por lo que se llegan a presentar situaciones incómodas con los clientes, como son la atención por parte de los meseros, organización de eventos y solución de problemas que se presentan en los eventos sociales.

Cabe mencionar que en el Gran salón del Hotel Fiesta Inn las Ánimas, debería contar con personal encargado para atender las necesidades de clientes empresariales, ya que en su mayoría son quienes contratan con mayor frecuencia un evento o celebración.