

CAPÍTULO 1: LA EMPRESA

1.1 Historia de la empresa

La empresa fue fundada en el año de 1999, en la ciudad de Tehuacán Puebla, iniciándose solo con la renta del espacio para los eventos sociales.

En el año 2000 fueron adecuando sus instalaciones para una mejor comodidad de sus clientes, así como la implementación del servicio de banquetes.

A partir del año 2001 hasta la fecha el salón de fiestas se ha ido mejorando de acuerdo a las exigencias de los clientes para destacarse de los demás, y posicionarse en los mejores de la ciudad.

1.2 Breve descripción

El proyecto de tesis se lleva a cabo en una empresa de la ciudad de Tehuacán en el estado de Puebla, de nombre Montecazale, cuyas instalaciones son: un jardín al aire libre, área de esparcimiento para niños, pista de baile, cocina y área de invitados; en donde se llevan a cabo los eventos sociales, cuya finalidad es satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a la organización del evento, además de que estos pueden incluir los alimentos o no.

Los servicios para los que se contrata la empresa son: bautizos, 3 años, primera comunión, 15 años, boda, aniversarios, graduaciones entre otros. Los eventos que más impactan económicamente al salón son las bodas y quince años, debido al gran número de invitados que asisten regularmente, ya que los eventos más remunerados son aquellos en los que asisten más de cien comensales. Se puede apreciar con más detalle en el siguiente Pareto de los últimos 9 años.

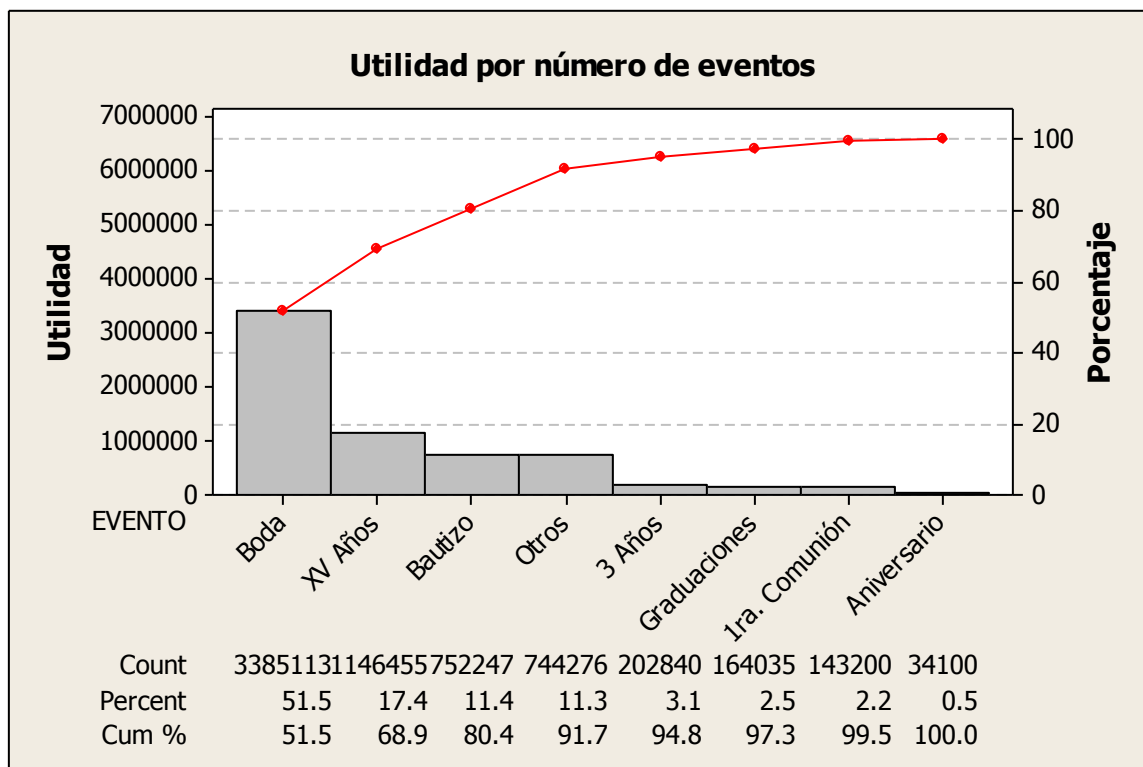


Figura 1.1 Utilidad por No. De eventos

Los factores que forman parte de este servicio son: capacitación de los empleados, la eficiente distribución de los utensilios de trabajo, como: loza y demás artículos de uso general, así como también el mantenimiento, limpieza de todas las áreas, mejorar la documentación y en algunos casos implementarla. Esto se obtuvo mediante una información dada por los dueños y empleados. (Ver Tabla 1.1), donde los dueños y empleados son quienes asignaron la ponderación, donde el número más chico es el más importante y el mayor tiene menor importancia. La falla de estos factores afecta la eficiencia cuya medición fue hecha a través de encuestas al cliente y por lo tanto el servicio incrementa sus gastos.

Áreas de oportunidad	Ponderación
Documentación	1
Capacitación	2
Distribución de utensilios	3
Mantto. Y Limpieza	4

Tabla 1.1 Áreas de Oportunidad

1.3 Misión

Planear e integrar todos los detalles que requiere un evento exitoso, con el objetivo principal de que el cliente disfrute de su evento como un invitado más, sintiéndose en cada momento 100% satisfecho con los resultados.

1.4 Visión

Ser una de las principales empresas proveedoras del servicio de Organización integral de eventos reconocida por su sensibilidad ante las necesidades de cada cliente y sobre todo por la excelencia de sus resultados.

1.5 Filosofía

Alcanzar y superar las expectativas de cada uno de nuestros clientes con una actitud compromiso, cordialidad y responsabilidad, ofreciendo las mejores opciones con ética y profesionalismo.

Valores

- Confianza
- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Honestidad
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Lealtad

1.6 Descripción de los procesos del servicio

El salón Montecazale cuenta con una variedad de paquetes de servicio de acuerdo a las exigencias de sus clientes, además de que el servicio que ofrece en un principio son: las instalaciones en el jardín, la cual incluye el decorado con un estilo oriental, la coordinación de la organización, logística y todos los elementos que compone el evento, a modo que, el cliente no tenga que preocuparse en lo absoluto. La empresa brinda musicalización, loza, mobiliario y el propio banquete.

Para lograr la satisfacción total del evento que ofrece la empresa debe pasar por tres procesos importantes: antes, durante y después del evento.

A. Proceso antes del evento.

A.1 Primera entrevista con el cliente (cotización).

A.2 Contratación.

A.3 Elección del menú determinado (Se realiza una degustación).

A.4 Planear y preparar los ingredientes del menú contratado de acuerdo al número de personas.

A.4 Limpieza y Jardinería

A.5 Suministro de materia prima requerida para el evento.

A.6 Preparación del Menú.

A.7 Planear y suministrar mobiliario, mantelería, decoración, loza para el evento y equipo de DJ.

B. Proceso durante el evento.

B.1 Se inicia el evento con 30 min de tolerancia de acuerdo a la hora estipulada con el fin de que la mayoría de invitados estén presentes o al menos el 70 % de los mismos para iniciar con el servicio de Banquete. Sin embargo durante el desarrollo del evento se solicita la autorización del cliente.

B.2 Transportar la comida de la cocina 1 al área de cocina 2.

B.3 Presentación de meseros ante la concurrencia.

B.4 Inicio de servicio de Banquete (incluye bebidas).

B.5 Recolección de loza en mesas.

B.6 Escamochar e inicio de lavado de loza.

B.7 Servicio de pastel (según aplique).

B.8 Guardar utensilios del servicio (Cremeras, charolas fuente, cacerolas, etc.).

B.9 Ordenar el área de servicio.

C. Proceso después del evento.

C.1 Guardar el equipo de sonido.

C.2 Guardar loza y utensilios de servicio.

C.3 Guardar decoración y mantelería

C.4 Guardar mobiliario y equipo de DJ en bodega.

C.5 Pago a empleados.

C.6 Limpieza del lugar

C.7 Cerrar puertas y apagar luces.

Con ello se concluye a grandes rasgos los procesos necesarios que con lleva un evento social.