

CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DEL PROBLEMA

2.1 Situación actual de la empresa

Actualmente la empresa Montecazale cuenta con un sistema rudimentario en lo que compete a:

- 1.- Sistema de documentación requerida para el desarrollo del evento.
- 2.- No cuenta con un programa de capacitación.
- 3.- Los procedimientos y lineamientos para la elaboración de alimentos esta en base a la experiencia.
- 4.- Actualmente necesita de un principio logístico más robusto para los procesos de servicio.

2.2 Definición del problema

El problema radica en la necesidad de que se agilicen y se mejoren, tanto sus estándares de elaboración de alimentos y logística en el servicio.

2.3 Objetivo general del proyecto.

Se entregará propuesta para mejorar algunos aspectos como: estandarización, orden y limpieza, documentación, tiempo de respuesta y calidad del servicio, esto antes, durante y después del evento.

2.4 Objetivos específicos propuestos

1. Desarrollar un sistema de documentación clara y efectiva para el desarrollo de procesos internos de la empresa.
2. Calificar el desempeño de los empleados y desarrollar un plan de capacitación.
3. Hacer procedimientos y lineamientos para los empleados y elaboración de alimentos.
4. Desarrollar un principio logístico para los procesos de servicio incluyendo: orden y limpieza que afecta la rapidez y eficiencia del mismo por no presentar una distribución eficiente de los utensilios que se necesitan.

2.5 Alcances y Limitaciones

Alcanzar un óptimo desarrollo en los procesos internos como: una documentación más clara y precisa, capacitación requerida, una distribución de utensilios más viable. Para así planear y proponer todos los detalles que requiere un evento exitoso, con el objetivo principal de que el cliente disfrute de su evento, y los empleados lo efectúen con mejor efectividad.

La limitante es la inversión requerida por parte de la compañía para mandar a su personal a cursos de capacitación e invertir para remodelar sus instalaciones del área de servicio.

Para conocer las áreas de oportunidad se elaboró una encuesta donde se observa las opiniones de la gente y así basarse para estandarizar algunos puntos en cuanto al servicio. (Ver Anexo 1), Se realizó una encuesta del grado de satisfacción del cliente (Ver Figura 2.1).

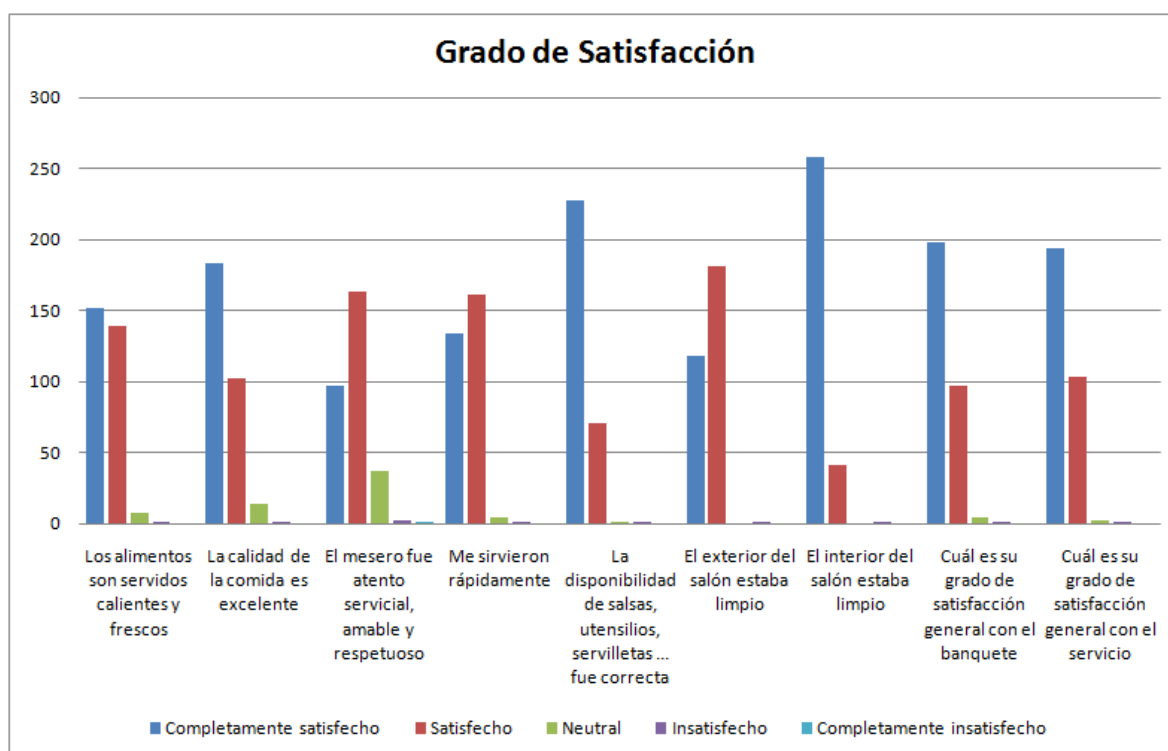


Figura 2.1 Grado de satisfacción

Esta encuesta se hizo a 300 personas durante 4 eventos en las fechas siguientes:

10/Oct./2009 – Bautizo

8/Nov./2009 – Boda

15/Nov./2009 – Primera comunión

18/Dic./2009 – Quince años

De la encuesta después del evento obtuvimos algunos resultados que nos mostraron las áreas de oportunidad y sus fortalezas. (Ver Anexo 2).

Analizando los resultados de la siguiente información (Ver Tabla 2.1):

Los alimentos son servidos calientes y frescos	50.67%	Completamente satisfecho
	46.33%	Satisfecho
	2.67%	Neutral
	0.33%	Insatisfecho
La calidad de la comida es excelente	61.00%	Completamente satisfecho
	34.00%	Satisfecho
	4.67%	Neutral
	0.33%	Insatisfecho
El mesero fue atento servicial, amable y respetuoso	32.33%	Completamente satisfecho
	54.33%	Satisfecho
	12.33%	Neutral
	0.67%	Insatisfecho
	0.33%	Completamente insatisfecho
Me sirvieron rápidamente	44.67%	Completamente satisfecho
	53.67%	Satisfecho
	1.33%	Neutral
	0.33%	Insatisfecho
La disponibilidad de salsas, utensilios, servilletas ... fue correcta	38.67%	Completamente satisfecho
	27.67%	Satisfecho
	22.33%	Neutral
	11.33%	Insatisfecho
El exterior del salón estaba limpio	39.33%	Completamente satisfecho
	60.33%	Satisfecho
	0.00%	Neutral
	0.33%	Insatisfecho
El interior del salón estaba limpio	86.00%	Completamente satisfecho
	13.67%	Satisfecho
	0.00%	Neutral
	0.33%	Insatisfecho
Cuál es su grado de satisfacción general con el banquete	66.00%	Completamente satisfecho
	32.33%	Satisfecho
	1.33%	Neutral
	0.33%	Insatisfecho
Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio	64.67%	Completamente satisfecho
	34.33%	Satisfecho
	0.67%	Neutral
	0.33%	Insatisfecho

Tabla 2.1 Resultado de Encuesta

Los resultados que pudimos observar en la tabla anterior en cuanto a la satisfacción general de calidad con el banquete es absolutamente satisfactorio para el cliente, pero en cuanto a la satisfacción con el personal y rapidez no son completamente satisfechos, y por tanto esto nos demuestra un área de oportunidad que en cuyo caso representa la documentación, capacitación, organización y limpieza, y el problema radica de manera interna.