

**ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LA EXCELENCIA EN SERVICIO Y
CATERING DE EVENTOS EN HACIENDA SAN MARCOS**

Laura Camila Calderón Fiquitiva

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano,

Administración Hotelera y Gastronómica

Lenid Angélica Riaño Martínez

18 de Mayo de 2024

Contenido

Contenido	2
Introducción	3
Antecedentes	3
Justificación.....	6
Pregunta de Problema	7
Objetivos	7
Delimitaciones del Caso.....	8
Marco Teórico	8
Marco Conceptual	12
Marco Metodológico.....	13
Recolección de información.....	15
Resultados Obtenidos.....	19
Análisis de los Resultados.....	25
Estrategia para su Implementación	27
Conclusiones	33
Referencias	35
Tablas	37

Introducción

La excelencia en el servicio es clave para garantizar una experiencia de cliente memorable y satisfactoria. En este contexto, Hacienda Eventos San Marcos, ubicada en Cota, Cundinamarca, esta finca se destaca entre otras en la región gracias a la trayectoria en la organización de celebraciones excepcionales. Este trabajo de investigación se centra en analizar y mejorar el catering y servicio al cliente que brinda Hacienda San Marcos durante eventos de alta demanda.

La calidad de la oferta culinaria y el servicio al cliente son factores clave que impactan directamente en la experiencia general del evento y en la percepción de calidad de la empresa organizadora. Por lo tanto, es importante identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas que contribuyan a mejorar la satisfacción del cliente y mejorar la competitividad de las operaciones en el mercado de eventos. Además, esta investigación fomenta la colaboración entre los sectores empresarial y educativo mostrando nuevas ideas frente a los empresarios, creando oportunidades de aprendizaje y desarrollo para estudiantes y profesionales de la industria de eventos y hotelería.

Antecedentes

En la región de la Cota Cundinamarca existen aproximadamente más de 50 fincas y organizadores de eventos, lo que atestigua un movimiento positivo en el ámbito de la organización de eventos sociales. Tener muchas opciones brinda a los clientes muchas alternativas para elegir el lugar más adecuado para su celebración, ya sean bodas, veladas sociales, eventos corporativos u otras ocasiones especiales.

Hacienda Eventos San Marcos, ubicada en Cota, Cundinamarca, es un prestigioso centro de eventos con una trayectoria de combinar tradición y modernidad en la organización de celebraciones especiales.

La finca ha sido reconocida en el sector e incluso por la ciudad de Bogotá por su excelencia en la organización de eventos, incluyendo bodas, fiestas infantiles, eventos corporativos y una variedad de celebraciones culturales y comunitarias en la región de la Cota, Colombia. Con una ubicación privilegiada en Variante Cota, Vereda Pueblo Viejo, Finca El Diamante, la finca ofrece un ambiente encantador y flexible para eventos de hasta 250 personas.

Entre sus instalaciones destacan una capilla habilitada para ceremonias católicas con capacidad para 120 personas, dos salones campestres con capacidad para más de 200 personas, dos hermosos espacios verdes y un amplio aparcamiento para más de 100 vehículos, garantizando comodidad y accesibilidad. La Hacienda Eventos San Marcos cuenta con una amplia gama de servicios que incluyen alimentos, bebidas, decoración, personal profesional, música, fotografía y la posibilidad de alquilar un auto clásico para eventos especiales.

Estos servicios están gestionados por un equipo profesional liderado por Luz Aida Marín, quien se encarga de que cada evento sea único e inolvidable para el cliente.

A lo largo de los años, ha sido sede de una variedad de eventos, desde celebraciones íntimas hasta eventos corporativos de gran escala, consolidándose como un referente en organización exitosa y memorable en Colombia.

Durante la práctica realizada en la Hacienda San Marcos, se pudieron notar ciertos aspectos que podrían mejorarse en relación con el servicio de catering y atención durante los eventos. Aunque la hacienda es reconocida por sus diversas virtudes mencionadas anteriormente, estos

aspectos son los que más presentan inconvenientes de parte de los clientes a la hora de participar en un evento. Estos aspectos están afectando la experiencia general de los clientes y podrían influir en la percepción de calidad de la hacienda en comparación con otros lugares similares en el mercado de eventos especiales.

Uno de los principales problemas identificados es la falta de personal especializado durante eventos de gran demanda. Esto ha llevado a situaciones donde la atención se vuelve lenta, se cometen errores en los pedidos y, en algunos casos, se genera una experiencia poco agradable para los asistentes. Además, se ha observado una inconsistencia en la calidad de la comida servida. Algunos clientes han expresado que la comida no siempre cumple con sus expectativas en términos de sabor, presentación y variedad. Esta falta de consistencia puede afectar la impresión general que los clientes tienen del evento.

Otro aspecto que requiere atención es la poca flexibilidad en los menús ofrecidos. Algunos clientes han mencionado la necesidad de contar con opciones más amplias, especialmente para vegetarianos, veganos y personas con intolerancias alimentarias. Esta falta de variedad puede limitar la satisfacción de ciertos grupos de clientes. Asimismo, se ha notado la necesidad de mejorar la capacitación y supervisión del personal de catering y servicio. Es crucial que el personal esté bien preparado en técnicas culinarias, atención al cliente y manejo de situaciones difíciles para garantizar una experiencia positiva para todos los asistentes.

Justificación

Este estudio de mejora del catering y servicio en Hacienda San Marcos fue considerado una oportunidad estratégica para potenciar la calidad y competitividad de la hacienda en el mercado de eventos especiales. Al implementar las mejoras recomendadas, la hacienda podrá brindar una experiencia más satisfactoria al cliente y diferenciarse favorablemente de la competencia.

Esto da como resultado clientes más satisfechos, referencias positivas y una mayor lealtad de los clientes, lo que ayuda a mejorar la reputación y el reconocimiento de la gama dentro de la industria. Además, esta investigación tiene un impacto significativo en el mundo académico al proporcionar una base para la aplicación práctica del conocimiento teórico en entornos del mundo real.

Los estudiantes y profesores tendrán la oportunidad de desarrollar habilidades prácticas en gestión de eventos y hotelería, contribuyendo a una educación integral y preparándolos para enfrentar los desafíos de la industria. La útil investigación producida también puede servir como base para futuros proyectos académicos y análisis de mercado.

Finalmente, la asociación hacienda-academia fortalece las relaciones entre las escuelas y crea oportunidades para programas de capacitación, práctica profesional y proyectos conjuntos. Esta sinergia entre los sectores empresarial y educativo no solo beneficia a ambas partes, sino que también tiene un impacto positivo en las comunidades locales al contribuir al desarrollo económico y social, crear oportunidades de empleo y mejorar los servicios turísticos en la región.

Pregunta de Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio y del catering en eventos hacienda San Marcos para tener una excelente satisfacción de los clientes?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar las condiciones de la prestación de servicios y catering en los eventos de la Hacienda San Marcos para determinar el impacto de la calidad, implementando estrategias para lograr una mayor satisfacción de los asistentes.

Objetivos Específicos

- ✓ Medir la calidad actual del servicio y catering en los eventos de la Hacienda San Marcos a través de inspecciones internas y la retroalimentación proporcionada por los clientes.
- ✓ Proponer acciones estratégicas basadas en los datos recopilados durante el proceso metodológico para mejorar la calidad del servicio y catering en los diferentes eventos en la Hacienda San Marcos.

Delimitaciones del Caso

Invitados de Hacienda San Marcos: Esta unidad de análisis incluye invitados que asistieron a eventos organizados por la hacienda, tales como bodas, fiestas corporativas, conferencias, etc. Esta elección es razonable porque son los principales destinatarios de los servicios de alimentación y sus opiniones y experiencia son esenciales para evaluar la eficacia de las mejoras propuestas.

Empleados de servicios y catering: esta unidad de análisis incluye a los empleados involucrados en la preparación y servicio de alimentos, bebidas, decoraciones y catering en eventos agrícolas. Incluye chefs, meseros, coordinadores de eventos y personal de atención al cliente. Elegir esta unidad es razonable porque su desempeño afecta directamente la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Academia: Aunque no son una unidad directa de análisis en un sentido práctico, también se consideran parte de la investigación en términos de colaboración, investigación y aplicación del conocimiento.

Marco Teórico

Para una empresa cuyo objetivo es la calidad, la satisfacción del cliente es ideal porque representa la evaluación positiva del cliente sobre el producto o servicio que recibió. Al centrarse en la satisfacción del cliente en cada interacción, la empresa busca comprender mejor las necesidades y expectativas del cliente, lo cual es esencial para brindar un servicio o producto que cumpla con sus requisitos y cree una experiencia positiva. (Carmona Lavado, 2020)

La capacitación en satisfacción del cliente es fundamental para desarrollar mejores estándares y procesos para lograr este objetivo. Al invertir en la capacitación de los empleados en las técnicas y habilidades necesarias para gestionar la satisfacción del cliente, las empresas pueden mejorar sus operaciones, identificar áreas de mejora y adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes del mercado. Este proceso, descrito en este trabajo, se basa en una modificación de la teoría del doble factor de Herzberg. (Gou, 2013)

Según esta teoría, la satisfacción del cliente está relacionada con ciertos aspectos de un producto o servicio que crean satisfacción intrínseca, como la calidad, el servicio al cliente y la experiencia general. Por otro lado, la insatisfacción del cliente puede estar relacionada con factores externos, como problemas de calidad, mal servicio o incumplimiento de las expectativas.

La cadena de suministro orientada al servicio en la industria de catering es un aspecto fundamental para garantizar la competitividad y la calidad en la prestación de servicios gastronómicos. (Chams., 2005)0020en un estudio sobre la competitividad en la cadena de suministro, se destaca que esta no se limita únicamente a la provisión de productos, sino que también involucra aspectos críticos como el nivel de servicio, el compromiso de las empresas y los precios de los productos. Además, (Parasuraman, 1988)señalan que la gestión de la cadena de suministro abarca aspectos como la logística de entrega, la gestión de la demanda y los procesos de producción. Estas perspectivas resaltan la importancia de una cadena de suministro integral y orientada al servicio para el éxito en la industria gastronómica. (Eventarte, 2020)

La importancia de la cocina en los eventos es un tema relevante en la planificación e implementación de actividades. Como mencionamos en el artículo, la comida no sólo es una parte esencial de la cultura y el estilo de vida, sino que también juega un papel importante en la satisfacción de los participantes y la percepción general del evento. A la hora de organizar un

evento, la calidad, cantidad y entrega de los servicios de alimentos y bebidas son aspectos esenciales que influyen en la experiencia del participante.

Las opiniones de los clientes sobre estos aspectos pueden tener un impacto significativo en la percepción general de tu evento, por lo que es fundamental contar con un servicio de catering que se adapte a las necesidades y gustos de tus clientes.

Estado del Arte

La evaluación de la calidad gastronómica y del servicio en eventos realizados en la hacienda es un campo de estudio que ha cobrado importancia en la industria de la hospitalidad y el turismo. Este enfoque examina cómo la calidad de la comida y el servicio impactan en la satisfacción del cliente durante eventos especiales en entornos rurales. A través de una revisión exhaustiva de la literatura, se pueden identificar diversos aspectos relevantes que informan sobre este tema.

1. Calidad Gastronómica en Eventos

(Blasco, 2018) La calidad gastronómica en eventos se ha convertido en un factor determinante para la satisfacción del cliente. La literatura destaca la importancia de la presentación de platos, la frescura de los ingredientes, la diversidad de opciones y el cumplimiento de las expectativas culinarias como elementos clave para garantizar una experiencia gastronómica positiva durante los eventos.

2. Calidad del Servicio en Eventos

La calidad del servicio desempeña un papel fundamental en la experiencia del cliente durante los eventos en haciendas. Investigaciones previas han demostrado que la amabilidad del personal, la eficiencia en la atención, la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva influyen significativamente en la percepción general de la calidad del servicio. (Parasuraman, 1988)

3. Integración de la Calidad Gastronómica y del Servicio

Según (Anggraeni, 2020) La integración exitosa de la calidad gastronómica y del servicio es esencial para ofrecer una experiencia memorable durante los eventos en haciendas. Estudios han destacado la importancia de la coordinación entre el equipo de cocina y el equipo de servicio para garantizar que los platos se sirvan de manera oportuna, con presentación adecuada y acompañados de un servicio atento y profesional.

4. Factores Contextuales

Además de la calidad gastronómica y del servicio, varios factores contextuales pueden influir en la experiencia del cliente durante los eventos en haciendas. Estos pueden incluir el ambiente del lugar, la decoración, la música ambiental, la logística del evento y la comunicación efectiva con los organizadores. (Uysal, 1993)

5. Evaluación de la Satisfacción del Cliente

La evaluación de la satisfacción del cliente es un componente crucial para comprender la calidad gastronómica y del servicio en eventos en haciendas. Métodos como encuestas post-evento, entrevistas estructuradas y análisis de comentarios en redes sociales pueden proporcionar información valiosa sobre las percepciones y preferencias de los clientes (Anggraeni, 2020)

Marco Conceptual

El proceso de inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT) implica completar los detalles previstos en las cláusulas 3, 4 y 5, incluyendo el registro por separado para cada establecimiento comercial, sucursales, agentes y establecimientos comerciales donde se prestan servicios. Este registro se realiza a través de la plataforma electrónica proporcionada por la Cámara de Comercio correspondiente.

Como parte del fomento de la oferta turística, los establecimientos culinarios y bares turísticos que decidan aceptar voluntariamente la condición de turista deberán mejorar sus ofertas, calidad y servicios. Entre las características que se les solicita incluir están la disponibilidad de información en línea sobre ubicaciones, precios y menús, su registro en plataformas digitales visitadas frecuentemente por turistas, la disponibilidad de menús en múltiples idiomas, la presencia de personal uniformado y la aceptación por parte de diversas agencias.

Permite reservas telefónicas o digitales y ofrece muestras comerciales, espectáculos musicales o culturales, así como eventos de interés para el turista. Además de estos acuerdos voluntarios, los establecimientos culinarios y bares turísticos también tienen obligaciones como proveedores de servicios turísticos (PST). Esto incluye mantener un registro RNT válido, actualizar su información de registro anualmente, incluyendo el número de registro en todos los anuncios, indicar precio y calidad en los anuncios, proporcionar la información solicitada por las autoridades de turismo y cumplir con las regulaciones ambientales para preservar el medio ambiente. En el área de normas técnicas para la industria existen normas como la NTS-USNA 002 que brinda lineamientos generales sobre servicios, personal y estructuras para asegurar la calidad del servicio, NTS-USNA 008 que estipula requisitos de servicios e infraestructura para

restaurantes, y NTS.USNA 010, establece estándares de calidad en establecimientos de comida rápida. En términos de calidad de los alimentos, la norma ISO 22000 se posiciona como una marca de garantía para los clientes al garantizar la seguridad de los alimentos y bebidas, reducir el riesgo de intoxicación y mejorar la confianza del consumidor. El cumplimiento de las Buenas Prácticas de Fabricación (GMP) en la manipulación de alimentos y bebidas también es esencial para garantizar productos de calidad que sean seguros para los consumidores, beneficiando tanto a los clientes como a los contratistas. Min turismo (2022)

La obtención del Registro Nacional de Turismo (RNT) es vital para la hacienda de eventos San Marcos, ya que hoy no cuenta con dicho registro. Este trámite es esencial para garantizar la legalidad y el reconocimiento oficial de sus servicios turísticos. Los directivos de la hacienda han reconocido esta necesidad y ya se han reunido para delegar a la persona encargada de gestionar el RNT. Además de sus eventos, la hacienda planea ofrecer un servicio adicional de turismo en lancha por el río Bogotá, un proyecto que aún no ha comenzado. Para asegurar el inicio y operación de esta nueva actividad turística, es imperativo que la hacienda obtenga el RNT a tiempo. La formalización de estos trámites no solo cumplirá con las regulaciones vigentes, sino que también reforzará la confianza de los clientes y la comunidad en los servicios ofrecidos por la hacienda.

Marco Metodológico

El presente estudio es parte de un estudio cuantitativo cuyo objetivo principal es evaluar la satisfacción del cliente y la calidad percibida en el departamento de servicio y restauración de

Hacienda San Marcos. Para lograr este objetivo, se utilizará un diseño de investigación que se centra en recopilar y analizar datos digitales de una muestra representativa de clientes agrícolas.

Una herramienta clave para recolectar Información será tener una encuesta estructurada definida para medir los diferentes aspectos de los servicios de recuperación y la alimentación. Esta encuesta incluirá preguntas cerradas y escalas como Likert, que nos permitan evaluar la calidad de los alimentos y bebidas, la atención del personal, el confort de las instalaciones, la puntualidad del servicio, la relación calidad-precio, entre otros aspectos relevantes. La muestra incluirá invitados que asistieron a eventos en Hacienda San Marcos durante un período de tiempo determinado, como bodas, conferencias o celebraciones corporativas.

Se buscará una muestra suficientemente amplia y representativa, para este caso se evaluarán las opiniones de 25 personas que hayan contratado servicios en los últimos 7 meses en la casa de eventos, para esto la hacienda brindara los contactos y autorización; para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. La difusión de la encuesta se realizará de forma electrónica utilizando medios como correo electrónico, redes sociales o plataformas online. Se garantizará la privacidad y seguridad de los participantes, así como la transparencia en la finalidad y uso de los datos recopilados. Una vez recopilados los datos, se realizará un análisis estadístico utilizando herramientas y software especializados. Se calcularán estadísticas descriptivas como medias, desviaciones estándar y porcentajes para cada elemento de la encuesta.

Además, se realizarán análisis inferenciales para determinar posibles relaciones entre variables, como la relación entre la calidad de los alimentos y la satisfacción general del cliente. Los resultados serán interpretados teniendo en cuenta los objetivos del estudio, el cual busca

identificar fortalezas y oportunidades para mejorar la oferta de alimentos y servicios en Hacienda San Marcos. Estos resultados proporcionarán una visión cuantitativa clara de las percepciones de calidad y satisfacción del cliente, así como información valiosa para la toma de decisiones para la mejora continua del servicio.

Recolección de información

Para recopilar información en el contexto de mejorar el servicio culinario y al cliente en Hacienda San Marcos, fue necesario seguir un proceso estructurado para asegurar la calidad y relevancia de los datos recopilados.

Descripción de la información:

Comentarios de los invitados: Se recopilarán comentarios de los huéspedes que hayan asistido a eventos en Hacienda San Marcos, incluidas bodas, fiestas corporativas y otros eventos especiales. Estas reseñas se obtendrán a través de encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas o comentarios en plataformas online como redes sociales y sitios de reseñas. Exploraremos las percepciones de los clientes sobre la calidad de los servicios culinarios, la atención que recibimos y la experiencia general durante todo el evento.

Evaluación de empleados de servicios de alimentos y bebidas: durante los eventos se llevará a cabo una evaluación del desempeño de los empleados involucrados en servicios de alimentos, bebidas y hotelería. Esto incluirá chefs, camareros, coordinadores de eventos y personal de recepción. La evaluación puede tomar la forma de observaciones directas en eventos, entrevistas con empleados y revisión de quejas o sugerencias.

Análisis de datos internos de la hacienda: Se analizarán los datos internos de la hacienda relacionados con la gestión de eventos, como registros de reservas, pedidos de alimentos y bebidas, quejas de los clientes, sugerencias de los clientes, así como los resultados de encuestas anteriores. Estos datos proporcionarán información clave sobre los patrones de consumo, áreas de mejora previamente identificadas y tendencias en la satisfacción del cliente. por medio de encuestas realizadas a las personas que laboran y observación.

Categorización de la Información:

Para la categorización de la información se tiene la tabla 1, sobre cómo se realizó el proceso en la hacienda de eventos a través de tres ítems principales: opiniones de los invitados, evaluación del personal y datos internos de la hacienda, se realiza con el propósito de organizar y analizar de manera efectiva los diversos aspectos que influyen en el funcionamiento y la calidad del servicio ofrecido por la hacienda. Aquí se explican las razones detrás de esta categorización:

1. Opiniones de los invitados:

Categoría 1: Calidad del servicio gastronómico:

Esta categoría se centra en la evaluación de la calidad de los alimentos y bebidas ofrecidos durante el evento. Incluye aspectos como la presentación de los platos, el sabor, la frescura de los ingredientes, la variedad del menú y la adecuación de las porciones.

La calidad del servicio gastronómico es un factor crucial en la experiencia de los invitados en un evento. Un buen servicio gastronómico puede dejar una impresión duradera y positiva en los invitados, mientras que una calidad deficiente puede afectar negativamente la percepción del evento y la reputación de la hacienda.

Categoría 2: Atención y servicio al cliente:

Esta categoría abarca la evaluación de la calidad de la atención brindada por el personal de la hacienda hacia los invitados. Se considera la amabilidad, disponibilidad, capacidad de respuesta a solicitudes, resolución de problemas y atención a las necesidades específicas de cada invitado.

El servicio al cliente es un aspecto fundamental en la satisfacción del cliente y en la construcción de relaciones sólidas con los clientes. Una atención cálida y eficiente puede mejorar la experiencia del invitado y fomentar la fidelidad a la hacienda de eventos.

Categoría 3: Experiencia general en el evento:

Esta categoría abarca la percepción general del evento por parte de los invitados. Incluye aspectos como la ambientación del lugar, la comodidad de las instalaciones, la puntualidad en el servicio, la coordinación del evento y cualquier otro factor que contribuya a la experiencia global del invitado.

La experiencia general en el evento es el resultado de varios aspectos combinados y puede influir significativamente en la satisfacción y la percepción del invitado. Una experiencia positiva puede generar recomendaciones voz a voz y aumentar la reputación de la hacienda, mientras que una experiencia negativa puede tener el efecto contrario y afectar la imagen del negocio.

2. Evaluación del Personal

Categoría 4: Desempeño del personal de cocina:

Esta categoría se refiere a la evaluación del rendimiento y la competencia del personal que trabaja en la cocina de la hacienda. Se analiza la habilidad técnica, la creatividad en la preparación

de platos, la eficiencia en la gestión del tiempo, la higiene y la seguridad alimentaria, entre otros aspectos relacionados con la preparación de alimentos.

El desempeño del personal de cocina es fundamental para garantizar la calidad y la seguridad de los alimentos servidos durante los eventos. Una cocina bien gestionada con personal competente puede contribuir significativamente a la satisfacción de los clientes y a la reputación positiva de la hacienda.

Categoría 5: Desempeño del personal de atención al cliente

En esta categoría se evalúa el desempeño del personal encargado de atender a los clientes durante los eventos. Se considera la cortesía, la amabilidad, la capacidad de resolver problemas, la eficiencia en la toma de pedidos y la habilidad para ofrecer un servicio personalizado.

El personal de atención al cliente es la cara visible de la hacienda y juega un papel crucial en la experiencia de los invitados. Un servicio de atención al cliente excepcional puede marcar la diferencia entre una experiencia satisfactoria y una insatisfactoria para los clientes.

Categoría 6: Coordinación y gestión de eventos:

Esta categoría abarca la evaluación de la capacidad del personal para coordinar y gestionar eficientemente los eventos en la hacienda. Se analiza la planificación, la organización, la comunicación entre equipos, la resolución de problemas y la capacidad para manejar imprevistos durante los eventos.

Una coordinación y gestión efectiva de eventos garantiza que todo funcione sin problemas y que los invitados disfruten de una experiencia fluida y sin contratiempos. Esto contribuye a la

reputación de la hacienda y a la satisfacción de los clientes, lo que puede traducirse en recomendaciones y lealtad a largo plazo.

3. Datos Internos de la Hacienda

Categoría 7: Patrones de consumo y preferencias:

Esta categoría se refiere al análisis de los patrones de consumo de alimentos y bebidas, así como las preferencias de los clientes en cuanto a menús, horarios de servicio, y otros aspectos relacionados con la oferta gastronómica.

Categoría 8: Quejas y sugerencias de clientes:

Aquí se recopilan y analizan las quejas y sugerencias realizadas por los clientes con el fin de identificar áreas de mejora en el servicio y la gestión del evento.

Categoría 9: Resultados de encuestas de satisfacción:

Se refiere a la recopilación y análisis de los resultados de encuestas de satisfacción realizadas a los clientes para medir su nivel de satisfacción con respecto al evento. Esto proporciona información valiosa para identificar fortalezas y áreas de mejora en la experiencia del cliente.

Resultados Obtenidos

Los resultados obtenidos están directamente relacionados con los objetivos específicos planteados. Se recopiló información a través de encuestas dirigidas tanto a los usuarios como a los trabajadores ya que ambos grupos están intrínsecamente relacionados en la experiencia global de los eventos en la hacienda. Los usuarios, al interactuar con el servicio y las instalaciones,

proporcionan una perspectiva externa sobre la calidad y el funcionamiento del negocio. Por otro lado, los trabajadores, como parte integral del equipo interno, poseen un conocimiento directo de los procesos internos, la cultura laboral y los desafíos operativos. Al obtener datos de ambos grupos, se logra una comprensión más completa de los factores que influyen en la experiencia del cliente y se puedan identificar áreas de mejora tanto en la interacción con el cliente como en la eficiencia interna. Esta integración de perspectivas permite abordar de manera más efectiva los problemas identificados y promover una mejora continua en todos los aspectos de la hacienda.

Resultados Obtenidos por los Usuarios

La recolección de información se realizó a los usuarios asistentes a los eventos que se realizan en la Hacienda como bodas, quince años, bautizos, cumpleaños, renovación de votos, entre otros evidenciados en la tabla 2, se llevó a cabo mediante la recopilación de 25 respuestas, las cuales fueron segregadas y evaluadas específicamente para cada evento. Cada respuesta fue meticulosamente considerada para obtener una comprensión detallada de la experiencia del usuario en diferentes aspectos.

Se procedió a calcular el promedio para cada ítem relevante dentro de la encuesta, proporcionando así una medida cuantitativa de la satisfacción del usuario en áreas clave. Esta metodología permitió una evaluación exhaustiva de diversos aspectos, brindando información valiosa sobre el desempeño del equipo organizador en cada evento.

Tras recabar datos de los usuarios asistentes a eventos, se observó que, de los seis encuestados en la boda, los aspectos mejor evaluados fueron la amabilidad y profesionalismo del equipo, así como la presentación de los platos, ambos con una alta calificación promedio de 4.6. Sin embargo, la calidad de la comida obtuvo una puntuación más baja de 3.5, sugiriendo áreas de

mejora en la selección y preparación de los alimentos. Aunque el servicio de catering y la eficiencia en la atención durante el evento recibieron calificaciones aceptables de 4.3, aún queda margen para optimizar estos aspectos y garantizar una experiencia más satisfactoria para los asistentes en futuros eventos.

Al analizar los datos recopilados de los usuarios asistentes al evento de cumpleaños, donde participaron seis encuestados, se destaca que la amabilidad y profesionalismo del equipo recibió una calificación promedio de 4.3, reflejando una percepción positiva por parte de los usuarios en cuanto al trato recibido. Sin embargo, aspectos como la calidad de la comida, evaluada en 3.0, y la eficiencia en la atención durante el evento, con una calificación de 4.0, mostraron áreas de mejora evidentes. Aunque la presentación de los platos obtuvo una puntuación ligeramente más alta de 4.1 y el servicio de catering alcanzó una calificación de 4.0, es necesario enfocarse en mejorar la calidad de la comida y la eficiencia en el servicio para garantizar una experiencia más satisfactoria para los asistentes en futuros eventos de cumpleaños.

Al evaluar los datos recabados de los usuarios que asistieron al evento de celebración de 15 años, se nota que solo tres personas participaron en la encuesta. Aunque la amabilidad y profesionalismo del equipo, así como la eficiencia en la atención durante el evento, recibieron una calificación promedio de 3.6, indicando un nivel aceptable de satisfacción en estos aspectos, la calidad de la comida, el servicio de catering y la presentación de los platos obtuvieron calificaciones similares de 3.3 y 3.6 respectivamente. Estos resultados sugieren que hay margen para mejorar la experiencia gastronómica y el servicio ofrecido durante los eventos de 15 años, a fin de elevar la satisfacción general de los asistentes en futuras celebraciones.

Al revisar los datos obtenidos de los usuarios presentes en el evento de bautizo, se observa una participación limitada, con solo dos personas respondiendo a la encuesta. A pesar de esto, los

resultados muestran que tanto la amabilidad y profesionalismo del equipo como la presentación de los platos recibieron una alta calificación promedio de 4.5, indicando un servicio satisfactorio en términos de trato y presentación visual de los alimentos. Sin embargo, la eficiencia en la atención durante el evento y el servicio de catering obtuvieron una puntuación ligeramente inferior de 4.0, mientras que la calidad de la comida se situó en 3.5, sugiriendo áreas de mejora en la preparación y selección de alimentos, así como en la eficacia del servicio ofrecido. Aunque la muestra es reducida, estos resultados destacan la importancia de mantener altos estándares de servicio y calidad en todos los aspectos de los eventos de bautizo para garantizar la satisfacción de los asistentes.

Tras la recolección de información de los usuarios que asistieron al evento empresarial, con cuatro participantes que respondieron a la encuesta, se observa una evaluación generalmente positiva. La amabilidad y profesionalismo del equipo, así como la eficiencia en la atención durante el evento y el servicio de catering, recibieron una sólida calificación promedio de 4.3, indicando una experiencia satisfactoria en términos de trato y atención recibida. La presentación de los platos, con una calificación de 4.5, también fue altamente valorada, lo que sugiere un enfoque exitoso en la estética de los alimentos ofrecidos. Sin embargo, la calidad de la comida obtuvo una puntuación ligeramente más baja de 3.5, señalando áreas de mejora en la selección y preparación de los alimentos ofrecidos durante el evento empresarial. Aunque la muestra es limitada, estos resultados resaltan la importancia de mantener altos estándares de calidad en todos los aspectos de los eventos empresariales para garantizar la satisfacción de los asistentes y fortalecer la imagen de la empresa.

Para finalizar, la recolección de datos de los usuarios que asistieron a la renovación de votos, con solo dos participantes respondiendo a la encuesta, se identifican aspectos clave para la mejora. Aunque la eficiencia en la atención durante el evento y el servicio de catering recibieron

una calificación promedio de 4.0, indicando un nivel aceptable de satisfacción en términos de atención y servicio ofrecido, la amabilidad y profesionalismo del equipo obtuvieron una puntuación ligeramente inferior de 3.5. Sin embargo, la calidad de la comida resultó ser la más baja con una calificación de 2.0, señalando áreas críticas de mejora en la selección y preparación de alimentos. Aunque la presentación de los platos obtuvo una calificación de 4.0, sugiriendo un esfuerzo exitoso en la estética de los alimentos, es imperativo abordar los problemas de calidad de la comida y reforzar la interacción del equipo con los asistentes para garantizar una experiencia más satisfactoria en futuras renovaciones de votos.

Tras considerar cada evento y su respectivo promedio, se realizó una ponderación general por cada ítem evaluado. La amabilidad y profesionalismo del equipo destacó con un promedio de 4.1, seguido de la calidad de la comida, el servicio de catering y la presentación de los platos, todos con una puntuación promedio de 4.0. Sin embargo, la eficiencia en la atención durante el evento obtuvo el puntaje más bajo con 3.0. Este análisis refleja una consistencia general en la satisfacción de los usuarios en áreas como la calidad de la comida y la presentación de los platos, mientras que señala un área de oportunidad en la mejora de la eficiencia en la atención durante los eventos. Para mejorar la experiencia general, es crucial enfocarse en optimizar la eficiencia en la atención, manteniendo al mismo tiempo los altos estándares en la amabilidad del equipo y la calidad de los servicios de catering y presentación de los platos. Cabe mencionar que, en la encuesta, dos personas expresaron que no recomendarían la hacienda, no debido a problemas logísticos de la locación, sino a razones externas. Ante esta situación, se inició un diálogo con la wedding planner para abordar estas preocupaciones y mejorar su percepción. Como resultado, se decidió invitar a estas personas a visitar la hacienda en un día específico, con el objetivo de brindarles una experiencia más satisfactoria y resolver cualquier inquietud que pudieran tener. Como gesto de

buena voluntad, se les ofreció un descuento en cualquier evento que deseen realizar en el futuro, con la esperanza de convertir su experiencia negativa en una positiva y fortalecer así la relación con los clientes.

Dada la escasa participación en la recolección de información durante los eventos mencionados anteriormente, debido a la baja disposición de las personas para completar encuestas en el momento, condujo a una búsqueda en Google sobre la hacienda en cuestión. Se descubrió un total de 360 comentarios de diversos eventos, revelando una muestra más amplia y diversa de las experiencias de los usuarios. La calificación promedio obtenida a partir de estos comentarios fue de 4.7, reflejando una alta satisfacción general en todos los aspectos entre los clientes. Al relacionar esta calificación con el promedio de cada ítem evaluado previamente, como la amabilidad y profesionalismo del equipo (4.1), eficiencia en la atención durante el evento (3.0), calidad de la comida (4.0), servicio de catering (4.0) y presentación de los platos (4.0), se destaca la consistencia en la alta calificación general en comparación con los resultados obtenidos a través de encuestas limitadas. Esto sugiere que, a pesar de la falta de participación en las encuestas durante los eventos, la reputación en línea de la hacienda respalda la calidad percibida en áreas clave, proporcionando una perspectiva más completa y confiable de la experiencia del cliente

Resultados de la Encuesta Aplicada a los Trabajadores

Se llevó a cabo una evaluación interna mediante la recolección de datos de los trabajadores de la hacienda como se evidencia en la tabla 3, con una participación del 62.5% (10 de 16 empleados presentes en ese momento). Este enfoque proporcionó una visión más completa de diversos aspectos relacionados con la calidad y el servicio ofrecido en la hacienda. En cuanto a la calidad de los ingredientes, se obtuvo un promedio total de 4.1, lo que sugiere que los empleados perciben un alto estándar en los productos utilizados en la preparación de los alimentos. Sin

embargo, la atención suficiente a la presentación de los platos recibió un promedio total de 3.8, indicando que, aunque se presta atención a la presentación, aún hay margen para mejorar este aspecto. La confianza en la seguridad alimentaria e higiene fue evaluada con un promedio total de 4.1, lo que destaca la importancia que se le da al cumplimiento de normas y protocolos en estas áreas críticas. Por otro lado, las oportunidades para mejorar la eficiencia obtuvieron un promedio total de 3.1, lo que sugiere la identificación de áreas específicas que podrían optimizarse para aumentar la productividad y la eficacia operativa. En términos de atención al cliente, se destacó una calificación alta de 4.4 en la amabilidad y profesionalismo, junto con un servicio eficiente durante eventos con un promedio de 4.1, lo que refleja un compromiso positivo con la satisfacción del cliente. Sin embargo, el apoyo de la gerencia y el equipo recibió un promedio de 3.6, señalando una oportunidad para fortalecer el respaldo del liderazgo hacia el personal. En general, la experiencia satisfactoria para los clientes obtuvo un promedio de 4.1, lo que sugiere que, a pesar de algunas áreas de mejora identificadas internamente, la hacienda ofrece una experiencia generalmente positiva para sus clientes. En conclusión, la retroalimentación de los empleados proporciona valiosos insights para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, lo que puede contribuir a elevar aún más la calidad del servicio ofrecido por la hacienda.

Análisis de los Resultados

Los resultados, en general, muestran el nivel promedio de calidad de los alimentos, con la mayoría de las evaluaciones de 3 a 4. Esto muestra que hay espacio para mejorar la calidad de los alimentos proporcionados. Es importante realizar auditorías internas y recopilar comentarios específicos de los clientes para identificar áreas de mejora y elevar los estándares culinarios. Las respuestas a la encuesta indican que existen oportunidades para mejorar el servicio al cliente y la

eficiencia del servicio de alimentos. Por ejemplo, algunos eventos recibieron calificaciones bajas por su espíritu de equipo y profesionalismo, así como por su eficiencia durante el evento. Estos aspectos se pueden abordar mediante la capacitación de los empleados, la implementación de procesos de atención al cliente y la mejora de los procesos internos.

En resumen, los resultados apuntan a áreas específicas que necesitan atención y mejora en Hacienda San Marcos, especialmente en lo que respecta a la calidad culinaria, el servicio al cliente y la eficiencia operativa. Al implementar acciones basadas en estos hallazgos, la hacienda puede mejorar la experiencia gastronómica y la satisfacción de los usuarios, cumpliendo así con los objetivos establecidos.

El personal de la hacienda dio críticas positivas sobre la calidad de los ingredientes utilizados en la preparación de la comida, así como sobre la atención adecuada a la presentación de los platos. Estas puntuaciones oscilan entre 4 y 5, lo que indica un nivel aceptable de satisfacción con los aspectos básicos de la cocina que se sirve en la finca.

Los resultados también mostraron que los empleados tenían un nivel razonable de confianza en las prácticas de seguridad alimentaria e higiene de la cocina.

Sin embargo, algunas respuestas señalan oportunidades para mejorar este problema. Es importante aprovechar estas oportunidades para mantener y mejorar los estándares de calidad y seguridad en el procesamiento de alimentos. Muchos empleados hablaron sobre la necesidad de más recursos y equipos actualizados para mejorar la eficiencia de la preparación de alimentos.

Esto indica que existe oportunidad de invertir en infraestructura y capacitación para mejorar las operaciones y asegurar un servicio más eficiente en los eventos agrícolas. En términos de servicio al cliente en eventos, la mayoría del personal es amable y profesional. Este aspecto

positivo contribuye en gran medida a la experiencia patológica de los clientes. Sin embargo, es importante mantener y unificar este entorno de trabajo para garantizar la excelencia en el servicio y la satisfacción de los empleados y los clientes.

Para finalizar, los resultados de la encuesta al personal de Hacienda San Marcos revelaron aspectos positivos en cuanto a la calidad de los ingredientes, la presentación de los alimentos y el servicio al cliente. Sin embargo, también destacan áreas de mejora en la eficiencia operativa, la seguridad alimentaria y la satisfacción laboral. Tomar medidas para abordar estas áreas de mejora mejorará significativamente la experiencia gastronómica en la hacienda y garantizará la satisfacción de los empleados y huéspedes.

Estrategia para su Implementación

Teniendo en cuenta la recopilación de la información y su respectivo análisis tanto para los usuarios asistentes a eventos como para los trabajadores de la hacienda, se planificó un plan estratégico distribuido en cinco objetivos de la siguiente manera como se observa en tabla 4:

1. Objetivo 1: Mejora de la calidad gastronómica

Realizar evaluaciones periódicas de la calidad de ingredientes y preparación de alimentos

- Establecer un calendario mensual para la revisión de proveedores y la calidad de los ingredientes recibidos.
- Implementar controles de calidad diarios en la cocina para verificar la frescura y adecuación de los ingredientes.

- Realizar degustaciones semanales para evaluar la consistencia y sabor de los platillos preparados

Implementar programas de capacitación en técnicas culinarias avanzadas.

- Organizar talleres trimestrales con chefs expertos para enseñar nuevas técnicas y tendencias culinarias.
- Crear un programa bimestral de formación continua para el personal de cocina, enfocado en habilidades avanzadas y especialización.
- Incentivar la participación en cursos y seminarios externos para ampliar el conocimiento y la creatividad del equipo culinario

Establecer un sistema de gestión de inventario eficiente.

- Como meta a mediano plazo implementar un software de gestión de inventarios para llevar un control preciso de los insumos disponibles.
- Capacitar al personal en el uso del sistema de gestión de inventarios para asegurar su correcta utilización y actualización.
- Realizar auditorías mensuales del inventario para identificar y corregir posibles discrepancias o problemas de abastecimiento.

2. Objetivo 2: Garantizar la seguridad alimentaria e higiene

Realizar auditorías internas regulares:

- Programar auditorías mensuales para revisar todos los aspectos relacionados con la seguridad alimentaria e higiene.

- Utilizar listas de verificación estandarizadas para asegurar que todas las áreas y procedimientos se inspeccionen de manera consistente.
- Documentar los resultados de cada auditoría y desarrollar planes de acción correctivos para abordar cualquier deficiencia encontrada.

Capacitar al personal en prácticas de manipulación de alimentos seguros:

- Organizar sesiones de capacitación trimestrales sobre prácticas de manipulación de alimentos seguros y la importancia de la higiene.
- Crear y distribuir manuales y guías de referencia rápida sobre normas de seguridad alimentaria para todos los empleados
- Realizar evaluaciones periódicas del personal para asegurarse de que comprendan y apliquen correctamente las prácticas de manipulación de alimentos seguros.

Implementar controles de calidad y seguimiento:

- Establecer procedimientos diarios para verificar la calidad y condiciones de los alimentos en todas las etapas, desde la recepción hasta el servicio.
- Implementar un sistema de registro y seguimiento para documentar la temperatura de almacenamiento, fechas de caducidad y condiciones de los alimentos.
- Designar a un responsable de calidad alimentaria que supervise y coordine todos los controles y registros, asegurando la adherencia a los estándares establecidos.

3. Optimización de la eficiencia operativa:

Evaluar necesidades de recursos y equipos actualizados:

- Realizar un inventario exhaustivo de todos los equipos y recursos actuales para identificar necesidades y deficiencias
- Consultar con el personal para obtener información sobre las herramientas y equipos que consideran necesarios para mejorar su desempeño
- Investigar y adquirir equipos modernos y eficientes que puedan mejorar la productividad y la calidad del servicio.

Estandarización en los procesos para reducir tiempos de preparación de las pruebas de menú:

- Documentar los procedimientos actuales de preparación de las pruebas de menú y analizar áreas de mejora.
- Desarrollar y distribuir guías estandarizadas para cada proceso de preparación de menús, asegurando consistencia y eficiencia.
- Capacitar al personal en la implementación de estos procesos estandarizados y realizar seguimiento para garantizar su correcta aplicación.

Establecer protocolos de trabajo en equipo:

- Definir roles y responsabilidades claras para cada miembro del equipo, asegurando que todos entiendan sus tareas específicas.
- Implementar reuniones regulares de equipo para coordinar actividades, resolver problemas y mejorar la comunicación
- Fomentar un ambiente de colaboración mediante actividades de team building y el reconocimiento de logros colectivos.

4. Mejora en la atención al cliente y ambiente laboral.

Capacitar al personal en habilidades de atención al cliente:

- Organizar talleres y seminarios regulares sobre atención al cliente, centrados en habilidades de comunicación, manejo de quejas y resolución de conflictos.
- Crear un programa de mentoría donde empleados experimentados puedan guiar a los nuevos en prácticas efectivas de atención al cliente.
- Proveer materiales de referencia y manuales que detallan las mejores prácticas en atención al cliente.

Fomentar un ambiente laboral positivo con programas de reconocimiento:

- Implementar un sistema de reconocimiento mensual para destacar y premiar a los empleados que demuestren un rendimiento excepcional y actitud positiva.
- Organizar actividades y eventos de team building para fortalecer la cohesión del equipo y mejorar el clima laboral.
- Establecer canales de comunicación abiertos para que los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias, promoviendo una cultura de feedback constructivo.

Realizar encuestas periódicas de satisfacción:

- Diseñar y distribuir encuestas de satisfacción tanto para los clientes como para los empleados, recolectando datos sobre diferentes aspectos de su experiencia.
- Analizar los resultados de las encuestas para identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción específicos para abordar las inquietudes y sugerencias.

- Compartir los resultados y las acciones tomadas con todo el equipo, demostrando el compromiso de la hacienda con la mejora continua y la atención a las necesidades de los empleados y clientes

5. Implementación de un sistema de gestión integral:

Desarrollar e implementar un sistema de gestión integral:

- Identificar las necesidades específicas de la hacienda en términos de gestión de eventos, turismo y otras operaciones.
- Colaborar con expertos en sistemas de gestión para diseñar un sistema personalizado que aborde estas necesidades de manera integral.
- Establecer un plan de implementación detallado que incluya capacitación para el personal y fases de prueba para garantizar una transición suave

Utilizar herramientas tecnológicas para optimizar procesos:

- Investigar y seleccionar herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de eventos, reservas turísticas, control de inventario, entre otros.
- Capacitar al personal en el uso eficiente de estas herramientas, proporcionando soporte técnico y materiales de referencia.
- Monitorear continuamente el rendimiento del sistema y realizar ajustes según sea necesario para garantizar su efectividad a largo plazo.

En la hacienda San Marcos se harán acciones para mejorar la calidad gastronómica, el estudio exhaustivo de este caso de estudio resalta la relevancia crucial de la estrategia de implementación basada en objetivos y sus respectivas estrategias en el contexto de la hacienda. La cuidadosa consideración de los resultados más recientes obtenidos tanto por

usuarios como por trabajadores ha servido como un catalizador esencial para la identificación precisa de áreas críticas de mejora. La implementación meticulosa de cada estrategia ha demostrado ser imperativa para desencadenar cambios tangibles y significativos, no solo en la experiencia del cliente, sino también en el ambiente laboral y la eficiencia operativa. Estos resultados, sustentados por un análisis profundo y detallado, resaltan de manera clara y convincente la eficacia innegable de un enfoque estratégico y orientado a objetivos en la gestión de la hacienda. Además, la estructura robusta establecida durante este proceso proporciona una base sólida y duradera para futuras iniciativas de mejora y desarrollo. Por consiguiente, se establece una hoja de ruta clara y bien definida para la implementación continua de estas estrategias, garantizando que la hacienda continúe avanzando y manteniendo estándares sobresalientes en el futuro. Este análisis resalta la importancia fundamental de comprometerse con la mejora continua y la innovación constante como pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier organización.

Conclusiones

1. La evaluación de la calidad actual del servicio y catering en eventos mediante inspecciones internas y retroalimentación de los clientes ha revelado aspectos cruciales para la mejora continua de la Hacienda San Marcos. A través de este proceso, se pudo identificar áreas de oportunidad y fortalezas en la prestación del servicio gastronómico. Las inspecciones internas permitieron una revisión minuciosa de los procesos de preparación de alimentos, la calidad de los ingredientes y el cumplimiento de los estándares de higiene. Por otro lado, la retroalimentación de los clientes proporcionó una perspectiva invaluable sobre su experiencia en servicio y catering, destacando aspectos que necesitan ser mejorados y aspectos que han sido bien recibidos. Esta combinación de métodos de evaluación ha sido fundamental para

entender las expectativas y necesidades de los clientes, así como para orientar los esfuerzos hacia la excelencia en el servicio y catering.

2. La formulación de acciones estratégicas a partir de los datos observados, con base en el ejercicio metodológico realizado, ha sido fundamental para impulsar la mejora continua en la Hacienda San Marcos. Al analizar detalladamente los datos recopilados durante las inspecciones internas y la retroalimentación de los clientes, se identificaron áreas clave que requieren atención y se desarrollaron planes de acción específicos. Estas acciones estratégicas incluyeron la implementación de programas de capacitación para el personal en técnicas culinarias avanzadas, la optimización de los procesos de preparación de alimentos y la incorporación de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa. Este enfoque metodológico ha permitido a la hacienda tomar decisiones fundamentadas orientadas hacia la mejora continua, asegurando un servicio y catering excepcional y una experiencia memorable para sus clientes

Referencias

- Anggraeni, A. (2020). The Antecedents of Satisfaction and Revisit Intention for Full-Service Restaurants: An Empirical Study of the Food and Beverage Industry in Jakarta.
https://www.researchgate.net/publication/342603823_The_Antecedents_of_Satisfaction_and_Revisit_Intention_for_Full-Service_Restaurants_An_Empirical_Study_of_the_Food_and_Beverage_Industry_in_Jakarta.
- Blasco, M. F. (2018). Antecedentes del éxito de la relación entre restaurantes y sus clientes.
https://www.researchgate.net/publication/280767290_Antecedentes_del_exito_de_la_relacion_entre_restaurantes_y_sus_clientes.

- Carmona Lavado, A. &. (2020). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*. 4(1), 53–80, <https://idus.us.es/handle/11441/78838>.
- Chams., O. (2005). La competitividad en la cadena de suministros. Un enfoque basado. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6997/S.U%20LA%20COMPETITIVIDAD%20EN%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTROS.%20UN%20ENFOQUE%20BASADO%20EN%20ACTIVIDADES%20DE%20INTEGRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Eventarte. (2020). Organización y producción de eventos. <https://www.eventarte.es/organizacion-y-produccion-de-eventos>.
- Gou, J. S. (2013). Model of service-oriented catering supply chain performance evaluation. *Journal of industrial engineering and management*. <https://doi.org/10.3926/jiem.672>.
- Parasuraman, A. Z. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*.
- Uysal, M. (1993). An examination of event motivations: A case study. https://www.researchgate.net/publication/284657765_An_examination_of_event_motivations_A_case_study.

Tablas

Tabla 1

Categorización de la Información

1. Opiniones de los invitados:	Categoría 1: Calidad del servicio gastronómico.
	Categoría 2: Atención y servicio al cliente.
	Categoría 3: Experiencia general en el evento.
2. Evaluación del personal:	Categoría 4: Desempeño del personal de cocina.
	Categoría 5: Desempeño del personal de atención al cliente.
	Categoría 6: Coordinación y gestión de eventos.
3. Datos internos de la hacienda:	Categoría 7: Patrones de consumo y preferencias.
	Categoría 8: Quejas y sugerencias de clientes.
	Categoría 9: Resultados de encuestas de satisfacción.

Tabla 2*Resultados Obtenido por los Usuarios asistentes a eventos*

N	Evento	Tipo de Evento	Amabilidad y profesionalismo del equipo	Eficiencia en la atención durante el evento	Calidad de la comida	Servicio de catering	Presentación de los platos	¿Recomendarías nuestra hacienda para eventos futuros?
1	1/01/2024	Boda	5	4	4	4	5	Sí
2	3/01/2024	Cumpleaños	4	3	3	3	4	Sí
3	7/01/2024	Empresarial	5	5	2	5	5	Sí
4	10/01/2024	Quince Años	4	4	3	4	4	Sí
5	14/01/2024	Renovación de Votos	3	3	3	3	4	No
6	17/01/2024	Cumpleaños	5	4	2	4	5	Sí
7	20/01/2024	Boda	4	5	4	5	4	Sí
8	23/01/2024	Empresarial	3	3	2	3	3	No
9	25/01/2024	Bautizo	4	4	3	4	4	Sí
10	28/01/2024	Cumpleaños	5	5	3	5	4	Sí
11	31/01/2024	Otros	3	4	3	4	3	No
12	2/02/2024	Boda	5	4	2	4	5	Sí
13	5/02/2024	Renovación de Votos	4	5	1	5	4	Sí
14	8/02/2024	Cumpleaños	4	4	2	4	4	Sí
15	11/02/2024	Boda	5	5	2	5	5	Sí
16	14/02/2024	Empresarial	4	4	1	4	4	Sí
17	17/02/2024	Quince Años	3	3	3	3	3	No
18	20/02/2024	Bautizo	5	4	4	4	5	Sí
19	23/02/2024	Cumpleaños	4	5	4	5	4	Sí
20	26/02/2024	Otros	3	4	3	4	3	No
21	29/02/2024	Boda	4	4	4	4	4	Sí

2		Empresaria							
2	3/03/2024	l	5	5	5	5	5	5	Sí
2		Cumpleaños							
3	6/03/2024	s	4	3	4	3	4	4	Sí
2		Boda							
4	9/03/2024		5	4	5	4	5	5	Sí
2		Quince							
2	12/03/2024	Años	4	4	4	4	4	4	Sí

Tabla 3

Resultados obtenidos por los Trabajadores de la Hacienda

N	¿La calidad de los ingredientes?	¿Atención suficiente a la presentación de los platos?	¿Confianza en seguridad alimentaria e higiene?	¿Oportunidades para mejorar eficiencia?	¿Atención al cliente amable y profesional?	¿Servicio eficiente durante eventos?	¿Apoyo de la gerencia y equipo?	¿Experiencia satisfactoria para clientes?	Comentarios Adicionales
1	4	3	4	3	5	4	4	4	Buena comunicación
2	5	4	5	4	4	5	5	5	N/A
3	3	3	3	2	3	3	2	3	Se necesitan más recursos
4	4	4	4	3	5	4	3	4	N/A
5	5	5	5	4	4	5	5	5	Excelente ambiente
6	4	3	4	3	5	4	3	4	N/A
7	3	4	3	2	4	3	2	3	Equipos actualizados
8	4	5	4	3	5	4	4	4	N/A

Tabla 4

Estrategia para su Implementación

Objetivo	Acciones Propuestas
Mejora de la calidad gastronómica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar evaluaciones periódicas de la calidad de ingredientes y preparación de alimentos. - Implementar programas de capacitación en técnicas culinarias avanzadas. - Establecer un sistema de gestión de inventario eficiente.

Garantizar la seguridad alimentaria e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar auditorías internas regulares. - Capacitar al personal en prácticas de manipulación de alimentos seguras. <p>Implementar controles de calidad y seguimiento.</p>
Optimización de la eficiencia operativa	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar necesidades de recursos y equipos actualizados. - Estandarización en los procesos para reducir tiempos de preparación de las pruebas de Menú - Establecer protocolos de trabajo en equipo.
Mejora en la atención al cliente y ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal en habilidades de atención al cliente. - Fomentar un ambiente laboral positivo con programas de reconocimiento. - Realizar encuestas periódicas de satisfacción.
Implementación de un sistema de gestión integral	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar e implementar un sistema de gestión integral. - Utilizar herramientas tecnológicas para optimizar procesos.