



---

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

**“MANUAL DE LOGISTICA EN EVENTOS ESPECIALES DENTRO DEL  
HOTEL PARADOR SAN JUAN DE DIOS”**

**INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL  
INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**

Presenta:

**DANIELA DANAHÍ BALBUENA GENOVEZ**

Asesor interno:

C.P. JACINTA LUNA VILLALOBOS

Asesor externo:

Lic. Waldo Narváez Trejo



**Tuxtla Gutiérrez Chiapas, México; a 13 de Junio 2013**

## JUSTIFICACION

San Juan de Dios es un Hotel de categoría especial. Inicio su historia en el año 2001 cuando Don Mario Uvence adquirió esta tierra con su historia y su pasado para potencializar sus bondades arquitectónicas y su enorme belleza natural, creando un hotel para demostrar a propios y extraños que es una obligación individual y colectiva preservar los inmuebles patrimoniales que nos legaron nuestros antepasados.

La propiedad, además de excelente servicios de hotelería con habitaciones, con calefacción, chimeneas, jacuzzi, pisos de madera, obras de arte originales en su decoración y el excelente servicio de los restaurantes “Agapandos” y “ La Terraza” donde se brindan suculentos platillos de la cocina nacional e internacional, albergara en un futuro próximo a la fundación cultural Mario Uvence AC y a un importante museo de cultura religiosa de los siglos XVI al XIX, con el propósito de homologar el concepto cultural del parador- Museo Santa Maria con el de San Juan de Dios.

Ahora el Hotel tiene un gran prestigio en eventos especiales, tales como bodas, xv años, bautizos, cenas, desayunos, juntas empresariales, entre otros, el equipo a cargo del Gerente de Eventos y Banquetes que realiza con gran empeño en cada actividad para brindar uno de los mejores servicios en la ciudad de San Cristóbal de las Casas Chiapas. Es uno de los hoteles con gran demanda en esta área ya que su ventaja competitiva más fuerte es la manera tan personalizada y elegante que hace cada evento, aparte que el Hotel cuenta con uno de los mejores Event Planner (Organizador de Eventos) de la Región y su inigualable trabajo a dado frutos dentro de la empresa.

Uno de los problemas más importantes del Hotel Parador San Juan de Dios es que se requiere más orden para realizar los eventos especiales y las actividades previas a este, por este motivo es importante diseñar un manual de logística que aumente los beneficios que pueda brindar en sus servicios el Hotel a sus Clientes.

Para resolver dicho problema, primero se debe recopilar información sobre que eventos se realizan dentro del Hotel, ya que se sabe que para el éxito de un Evento depende de su planeación detallada, conociendo las necesidades de cada uno de ellos y satisfaciéndolas. Se detecto que es importante que cuente con un Manual de Logística para ordenar las actividades a realizar días previos de los eventos asignados, durante el evento y al finalizar esté obteniendo mejores resultados y eliminando tiempos muertos. También para ordenar todos los procesos y con la finalidad de que en algún momento otra persona toma a cargo la

Gerencia de Eventos y Banquetes, esta desempeñe el mejor papel dentro de la empresa.



Se realizará nuevos formatos para la mejor organización de toda la información, así como mejoras de formatos de cada área de la empresa donde se observe que hay descontrol de las actividades.

Se implementará un organigrama para una mejor organización en el área de logística con las funciones y responsabilidades que desempeñará cada uno de ellos. También se implementara nuevas estrategias dentro del hotel con el personal que labora en Eventos para un mejor resultado.

Entre los beneficios que brindaría una buena logística al hotel serían los siguientes: fomentar y mejorar la eficiencia de la empresa, disminuiría costos, obtener mayores clientes satisfechos, una buena logística es sinónimo de que el hotel se preocupa por sus clientes y la calidad de los servicios que ofrece.

Durante la trayectoria de la realización de logística permite que se pueda ver más allá, trabajar en los errores, mitigar los riesgos, resolver los diferentes problemas que se presenten y adaptarse a los cambios para resultados positivos.

Los beneficiados más importantes son los clientes ya que día a día recibirán un servicio único e irremplazable al igual que el hotel, ya que gracias a este manual tendrá una mejor organización tanto como para sus actividades como para su personal. Ahora bien, la importancia de los manuales viene implícita en el contenido, ya que al ser documentos de consulta para los gerentes, conocen desde el principio, tanto los quehaceres de cada uno, como lo que no se debe hacer en la unidad. Recordemos que es una herramienta de consulta, donde la información puede modificarse de acuerdo al crecimiento y a las nuevas maneras de operación, así como los cambios que se susciten en las unidades.

Este manual es uno de los más importantes dentro del hotel ya que engloba la actividad más rentable y demanda de la empresa, será una gran ayuda para mejorar el nivel del Hotel a corto, mediano y largo plazo incrementando una mejor organización con el personal, trabajando más armoniosamente y garantizando al cliente un evento 100% grato.

Otro punto es que gracias al Manual los trabajadores, así como los gerentes nuevos podrán observar la trayectoria de los eventos y las actividades que se realizan en las 3 fases con las que cuenta los eventos.

Esta metodología conduce a analizar lo que se está haciendo, como se está haciendo y él quien lo está realizando, la prioridad es conocer las actividades que

hacen posible que un proceso se vuelva rápido y factible, observando las ventajas y desventajas de cada proceso, realizando mejoras cuando sea necesario.



El contar con un Manual de Procedimientos permite el logro de diferentes objetivos, la reglamentación y uniformidad de los procedimientos, mayor orden dentro el área de trabajo, reducir riesgos y tiempos muertos.

Dentro del Manual se encontraran distintos puntos que no se podrán pasar por alto, por ejemplo la retroalimentación de los servicios brindados evaluados por los clientes directos del Hotel, brindando así un extra dentro de la Gerencia, utilizando esta herramienta para la constante actualización en servicios y para calificar el desempeño de todos los trabajadores. Este punto fue muy importante para desarrollar documentos que sirviera dentro de la empresa para buscar soluciones a los problemas que pueden enfrentar las distintas áreas del hotel.

Otro punto es la utilización de uniformes dentro del evento, que es un punto primordial dentro de la empresa, ya que los empleados deben portar uniforme que los caractericen como parte de esta.

Con la ayuda del Manual de Procedimientos en Logística se verificara las actividades y que se realizan dentro y fuera de la empresa en los eventos especiales, proponiendo mejoras constantemente, ya que esto permitirá apreciar si en algún punto o área los procesos están causando fallas y así llegar al éxito planeado.

## **OBJETIVO GENERAL**



Elaborar un Manual de Logística para planear, coordinar y organizar de una manera más eficiente y personal los eventos especiales en el hotel Parador San Juan de Dios, brindando una guía a nuevos gerentes y personal de la empresa.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 1.- Recopilar y Analizar la información relacionada con el tema y con el Hotel Parador San Juan de Dios.
- 2.- Hacer mejoras y rediseñar los formatos de Eventos y Banquetes.
- 3.- Realizar un organigrama y delimitar las funciones y responsabilidades del personal que labora dentro del área de Eventos y Banquetes.
- 4.- Diseñar la logística general de eventos, mediante análisis y recopilación de datos.
- 5.- Diseñar la logística de cada evento que realiza el hotel, ya sea bodas, xv años, bautizos, cenas, desayunos, juntas etc.
- 6.- Realizar una prueba piloto, para hacer mejoras si se requiere.
- 7.- Realizar mejoras y concluir el Manual.

## PROBLEMAS A RESOLVER PRIORIZADOS

De un tiempo para acá, la función logística empresarial ha tomado fuerza debido a que los mercados se han vuelto más exigentes, las empresas tienen que competir con empresas de toda la república y de todo el mundo, por ese motivo deben atender de la mejor manera a todos y cada uno de sus clientes, además, la aparición de nuevas tecnologías de información han traído como consecuencia menores tiempos y costos de transacción, esto ha obligado a las empresas a tomar más en serio la gestión logística si es que quieren seguir siendo competitivas.

Uno de los problemas más importantes del Hotel Parador San Juan de Dios es que se requiere más orden para realizar los eventos especiales, mejorar en ordenar las actividades que se realizan antes, durante y al término de cada evento para que las otras áreas del hotel no tengan quejas de la desorganización y se trabaje más armónicamente, todo esto fue un motivo importante para poder diseñar un manual de logística que ayudará a aumentar los beneficios dentro y fuera de la empresa para que este pueda brindar en mejores servicios a sus Clientes.

Para resolver dicho problema, primero debemos recopilar información sobre que eventos se realizan dentro del Hotel, así como ir a las diferentes áreas que integran este proceso de eventos y conocer más a fondo las inconformidades que tiene cada una de ellas.

Después de analizar las actividades de cada evento, se realizarán nuevos formatos que hacían falta dentro del paquete de formatos de Eventos, haciendo una nueva imagen más fresca y más ordenada. Conociendo las prioridades que cada evento necesita, la logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

Se incorpora la importancia del uso de uniformes y el trabajo de hoster para mejorar la imagen de la empresa.

Con estos puntos se parte para realizar la logística final del Hotel Parador San Juan de Dios.



## **PROCEDIMIENTO DE DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

Las actividades realizadas de la Residencia con nombre Manual de Logística dentro del hotel Parador San Juan de Dios, durante el periodo Febrero-Junio 2013 fueron las siguientes:

### **1.- Recopilación y Análisis de la Información.**

Este punto se realizó basándose las primeras semanas en observación y entrevistas con los trabajadores de cada área de la empresa. Se observó el movimiento de las personas en sus distintas actividades. Tomando notas de las fallas que ocurrían, obteniendo recomendaciones y mejoras.

Después de dos semanas se empezó a realizar el análisis de la Información obtenida. Se detectó que los formatos utilizados dentro de la Gerencia de Eventos y Banquetes, necesitaban ser actualizados ya que no tenían un orden ni una imagen apta para los eventos que se realizan dentro de la empresa.

Así que se modificaron y se realizaron nuevos formatos para una mejor organización dentro de la Gerencia de Eventos.

### **2.- Diseño de la Metodología para los Eventos para los eventos.**

Se diseñó la metodología de los eventos primero de manera general y luego de manera unitaria, se realizaron correcciones ya que los procesos eran largos y necesitaban ser revisados constantemente, se realizaron cuadros con el proceso y responsable de cada actividad, así como también diagrama de flujo de cada uno de los procedimientos con sus tres fases, que son antes del evento, durante el evento y cierre de este.

### **3.- Planes de Contingencia.**

En este punto se realizó en el manual planes en donde se detectaron las fallas dentro de las actividades del Proceso de Logística, junto con el Gerente de Eventos y Banquetes se implementaron estrategias para combatir esas fallas, por

ejemplo se realizaron encuestas para evaluar el servicio del departamento desde que el cliente llega a buscar información sobre su evento, así como formatos de tolerancia para entregar la mercancía en buen estado y con un tiempo determinado.

Cabe mencionar que el hotel no ha tenido otra dificultad dentro del área de Eventos.

#### **4.-Prueba Piloto.**

Dentro de la prueba piloto que se realizó fue observar con base al trabajo realizado si las actividades planeadas son las correctas, se presenciaron los eventos que se realizaron en el Hotel dentro del periodo de Febrero a Mayo del 2013, esto ayudó a mejorar el evento tras el Manual, detectando fallas y mejorándolas al 100%, esto con la intención de entregar un Manual confiable para cualquier trabajador de la empresa.

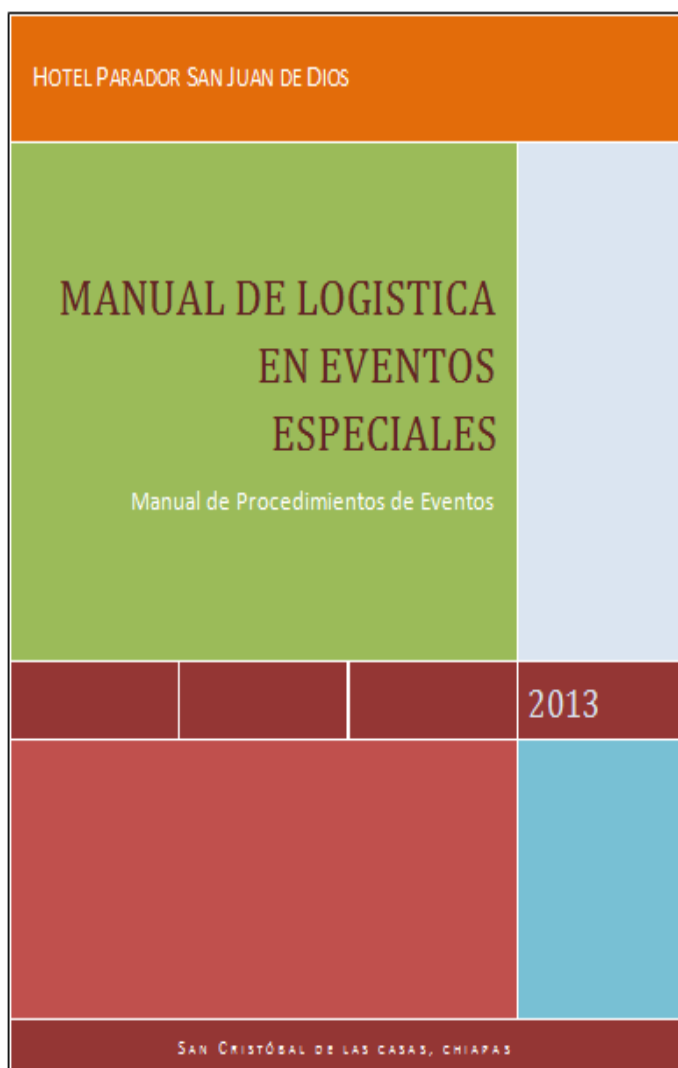
#### **5.- Presentación de la Logística al Hotel.**

En este punto se presentará el Manual de Logística de Eventos Especiales (Manual de Procedimientos de Logística) al Hotel en forma física y empastado para una mejor presentación y con la intención que cualquier trabajador del Hotel pueda obtener la información dada en el Manual.



**RESULTADOS, PLANOS, GRÁFICAS, PROTOTIPOS, MAQUETAS,  
PROGRAMAS ENTRE OTROS.**

En este punto se incorpora la guía del Manual de Logística que se realizó en el periodo de Febrero a Junio del 2013.



**INDICE**

INTRODUCCION ..... 7

OBJETIVO DEL MANUAL ..... 8

UTILIDAD O USO DE UN MANUAL DE LOGÍSTICA ..... 8

CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA ..... 10

1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA ..... 10

1.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES ..... 10

1.3 CERTIFICACIONES ..... 11

1.4 ORGANIGRAMA GENERAL Y DEPARTAMENTAL DE LA EMPRESA ..... 13

1.4.1 Organigrama General ..... 13

1.4.2 Organigrama del Departamento de Logística ..... 14

1.5 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA ..... 15

1.6 UNIFORME DEL PERSONAL DE EVENTOS Y BANQUETES ..... 23

CAPÍTULO 2. CONCEPTOS IMPORTANTES DE LOGÍSTICA ..... 26

2.1 CONCEPTO DE LOGÍSTICA ..... 26

2.2 SISTEMA LOGÍSTICO ..... 26

2.3 CONTROL DE CALIDAD ..... 27

2.4 INFORMES DE RETROALIMENTACIÓN ..... 28

CAPÍTULO 3. COMPETENCIA CENTRAL ..... 31

3.1 COMPETENCIA CENTRAL DEL HOTEL PARADOR SAN JUAN DE DIOS ..... 31

CAPÍTULO 4. MANUAL DE LOGÍSTICA DE EVENTOS ESPECIALES ..... 36

4.1 MANUAL DE LOGÍSTICA GENERAL DE EVENTOS ..... 36

4.1.1 Eventos Generales ..... 36

4.2 SECUENCIA DE EVENTOS ..... 37

4.3 PERSONAL QUE INTERVIENE ..... 37

4.4 DOCUMENTACIÓN UTILIZADA ..... 41

4.4.1 Documentación Interna ..... 41

4.4.2 Documentación Externa ..... 44

4.5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EN UN EVENTO ..... 46

4.5.1 Etapa Preparatoria ..... 46

4.5.2 Día del Evento ..... 50

4.5.3 Cierre del Evento ..... 55

4.7 DIAGRAMA DE FLUJOS DE LA LOGÍSTICA GENERAL DE EVENTOS ESPECIALES ..... 57

4.7.1 Proceso: Etapa Preparatoria ..... 57

4.7.2 Proceso: Día del Evento ..... 63

4.7.3 Proceso: Cierre del Evento ..... 65

4.8 POLÍTICAS Y NORMAS APLICABLES DENTRO DE LOS EVENTOS ESPECIALES ..... 67

4.8.1 Políticas ..... 67

4.8.2 Normas ..... 68

4.9 DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE EVENTOS ..... 70

CAPÍTULO 5. LOGÍSTICA DE EVENTOS ESPECIALES ..... 73

5.1 Logística de Bodes en Jardín ..... 74

5.2 Logística de Bodes Civiles ..... 94

5.3 Logística en XV años ..... 99

5.4 Logística de Cumpleaños en Jardín o restaurantes ..... 119

5.5 Logística de Primera Comunión en Jardín y Restaurante ..... 140

5.6 Logística de Bautizos en Jardín y Restaurante ..... 160

5.7 Logística Graduaciones en Jardín y Restaurante ..... 180

5.8 Logística de Cenas Románticas ..... 200

5.9 Logística de Eventos Empresariales en Sala de Conferencias ..... 216

5.9 Logística de Ciclos de Conferencias en Sala de Conferencias ..... 232

CONCLUSIONES ..... 249

RECOMENDACIONES ..... 250

1.1 Boleto de Eventos, Código DEB-01 ..... 252

Anexo 1.2 Contrato de Banquetes, Código DEB-02 ..... 255

Anexo 1.3 Seguimiento de Evento, Código DEB-03 ..... 260

Anexo 1.4 Check List, Código DEB-04 ..... 263

Anexo 1.5 Políticas del Hotel a proveedores, Código DEB-05 ..... 265

Anexo 1.6 Orden de Servicio, Código DEB-06 ..... 269

Anexo 1.7 Orden de Cocina, Código DEB-07 ..... 269

Anexo 1.8 Degustación, Código DEB-08 ..... 270

Anexo 1.9 Minuto a Minuto, Código DEB-10 ..... 271

Anexo 1.10 Servicios Adicionales, Código DEB-11 ..... 272

Anexo 2. DOCUMENTACIÓN EXTERNA ..... 273

Anexo 2.1 Contrato de Personal, Código DEB-08 ..... 275

Anexo 2.2 Cuestionario de Servicio para el departamento de Eventos y Banquetes, Código DEB-12 ..... 275

Anexo 2.3 Evaluación a Proveedores, Código DEB-13 ..... 276

Anexo 2.4 Encuesta de Servicio del Departamento de Eventos Y Banquetes, Código DEB-14 ..... 277











	Hotel Parador San Juan de Dios	Fecha	11 de Junio del 2013		
	Manual de Procedimientos en Logística de Eventos.	Página	109	De	284
		Sustituye a			
	Página		De		
	Fecha				

Diagrama de Flujo.

Proceso: Etapa Preparatoria.

Pasos	Descripción	Gerente de Eventos y Banquetes.	Recepción	Cilientes	Jefe de Banquetes para Eventos.	Personal de Intenden.	Personal de Montaje.
	Inicio						
1	Brindar Información sobre eventos.						
2	Llenar la Solicitud de Eventos Formato Código DEB-01						
3	Las solicitudes son administradas, enviando vía mail un kit de Eventos.						
4	Se espera respuesta de los Clientes.						
5	Se realiza el segundo filtro, realizando una cita para concretar detalles.						
							

Elaboró: Daniela Danahí Balbuena Genovez

Revisó: Lic. Enrique Narváez Trejo

Autorizó: Lic. José Luis Hernández Ortega

Hotel Parador San Juan de Dios, San Cristóbal de las Casas Chiapas.

109

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

El proyecto de Residencia ayudo a desarrollar capacidades y habilidades al entorno laboral en el que se desempeñaba el Hotel Parador San Juan de Dios, cumpliendo con requisitos de mayor nivel y calidad para los eventos que tengan en el futuro, guiando a los trabajadores con un manual en el que se especifican las actividades correspondientes al evento para el que sean contratados.

Brindando una atención más personalizada y de acuerdo a la necesidades del cliente. Siguiendo los pasos y elaborando con un mayor desempeño un ambiente de trabajo organizado y mejor administrado, sin dar lugar a equivocaciones o situaciones inesperadas que pongan en riesgo la satisfacción de los clientes y asegurando un mejor estatus social, económico y cultural.

Esto nos brinda herramientas para crecer como próximos profesionista pues nos acerca más al área laboral dentro de proyectos como estos. Brindando mejores puntos de vista de cómo trabajar en una empresa, y como resolver problemas comunes que existen en estas.

La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, base a este punto se enlaza la necesidad de crear dentro de la empresa un manual que brinde las herramientas para mejorar el proceso de la logística en los diferentes eventos que realiza la empresa. Con la intención de mejorar estas actividades, obteniendo tiempos para realizarlas y así prevenir tiempos muertos durante el proceso. Otro punto por el cual se realiza este manual es para obtener una guía especializada que cualquier persona afín a la empresa tenga acceso a este Manual aclarando las dudas que se tenga y será de gran ayuda para nuevos gerentes y estos hagan la labor de la mejor manera obteniendo día a día éxitos para la empresa.

## Recomendaciones

Una de las recomendaciones que se realizara dentro de este manual para el área de Eventos y Banquetes es mantener este documento renovado de cualquier cambio que ocurra dentro de la empresa, para que siempre se obtenga los mejores resultados. El manual tendrá que ser renovado por una persona especializada en el área de Manuales, revisado por el Gerente de Eventos y Banquetes y autorizado por el Gerente General. Es de suma importancia hacer esta renovación cada año, realizando una prueba piloto que ayudara a verificar el proceso planeado y observar fallas realizando mejoras en donde corresponda, la prueba piloto tendrá que ser realizado por un trabajador de la empresa junto con el Gerente de Eventos y Banquetes.

Es importante también darle la información necesaria a todo el personal que labore en la empresa, que cada uno de ellos tenga acceso al contenido del manual para aclaraciones o para realizar las actividades de la mejor manera.

En cuanto al personal deberá el Gerente establecer fechas para juntas del personal que labora en los eventos y motivarlos a seguir trabajando en equipo y hacer aclaraciones de las actividades que se realiza en los procedimientos y si hay modificaciones realizarlas para el mejor desempeño de todos.

En estas juntas se hablará del desempeño que cada trabajador realiza y si hay inconformidades de las actividades, así como la del trabajo con los demás compañeros. Este punto es muy importante tomarlo en cuenta ya que el trabajo en equipo es la mejor manera que una empresa prospere.

## COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y APLICADAS

Dentro de las Competencias que se desarrollaron durante la integración del Manual de Logística, fueron las siguientes:

**1.- Desarrollar y aplicar habilidades directivas: Se modificaron las actividades:** diseñando un modelo más práctico. Dejando a personal más capacitado para tomar decisiones en cualquier situación que se presente, que inspire confianza y que tenga un nivel de liderazgo para instruir y organizar al equipo de trabajo.

**2.- Diseñar e innovar estructuras administrativas y de procesos:** La realización del manual hace desempeñar esta habilidad de la mejor manera, ya que se verifico y rediseño los procesos, formatos y actividades de los distintos eventos realizados en el Hotel.

**3.- Suministró los bienes y servicios de Calidad:** El servicio será de mayor calidad ya que es mas personalizado a las peticiones de los clientes se ofrece una amplia variedad de opciones en cuanto a Mobiliario y equipo, banquetes y habitaciones, con variedad de costos en cada uno para así poder adaptarse a una más amplia variedad de clientes potenciales.

**4.- Diseñar e implementar estrategias de Mercadotecnia:** se implemento formatos con mejor diseño, un slogan del área de Eventos y Banquetes, con los datos personalizados en el kit de formatos de Eventos, para que el cliente se sienta mas atraído y sepa que ante todo la empresa tiene una organización en sus procesos y compromiso con los clientes.

**5.- Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo:** Este es la habilidad mas importante ya que se realizo el manual con el objetivo que estuviera al alcance de todo el personal que labora en eventos, sea fácil leerlo y sobretodo tengan el compromiso de cumplir las labores correspondientes y se sientan parte del equipo en todo momento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y VIRTUALES

Franklin Fincowsky Enrique benjamín México, fca – Unam. Organización de empresas, análisis diseño y estructura. Consultado en Febrero 10 del 2013.

Franklin Fincowsky Enrique Benjamín México, fca – unam. "MANUALES ADMINISTRATIVOS: GUÌA PARA SU ELABORACIÓN". Consultado en Febrero 15 del 2013.

Mc Graw Hill (1997) SISTEMAS ADMINISTRATIVOS GÒMEZ CEJA, MÉXICO. Consultado en Marzo 3 del 2013.

Consultado en Marzo 10 del 2013. <http://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>.