



UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO  
ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

301802

21  
24

**LA CAPACITACION: FACTOR  
PRIMORDIAL PARA EL BUEN  
FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO  
DE EVENTOS SOCIALES**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

P R E S E N T A :

*RAYMUNDO MENDOZA NOVOA*

**FALLA DE ORIGEN**



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# I N D I C E

## INTRODUCCION.

### CAPITULO I

#### LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS EN UN CENTRO DE EVENTOS SOCIALES.

1.1	DEFINICION DE ADMINISTRACION.....	6
1.2	PROCESO ADMINISTRATIVO.....	8
1.2.1	PLANEACION.....	9
1.2.2	ORGANIZACION.....	12
1.2.3	INTEGRACION.....	16
1.2.4	DIRECCION.....	18
1.2.5	CONTROL.....	25
1.3	APLICACIONES.....	26

### CAPITULO II

#### ANTECEDENTES HISTORICOS DE LOS BANQUETES.

2.1	LA GRECIA CLASICA.....	28
2.2	LA ROMA IMPERIAL.....	28
2.3	EGIPTO ANTIGUO.....	29
2.4	ORIGENES DE EUROPA.....	30
2.5	CHINA ANTIGUA.....	31
2.6	JAPON ANTIGUO.....	32
2.7	ORIGENES DE RUSIA.....	32
2.8	REINO AFRICANO.....	33

2.9	DESARROLLO DEL EVENTO SOCIAL	
2.9.1	CONTRATACION Y TIPO DE EVENTO.....	36
2.9.2	COORDINACION DE LOS PROVEEDORES.....	38
2.9.3	VERIFICACION DEL MONTAJE DEL SALON...	42
2.9.4	INICIACION DEL EVENTO.....	43
2.9.5	DESARROLLO DEL EVENTO.....	44
2.9.6	TERMINACION DEL EVENTO.....	45
2.9.7	MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	46

### CAPITULO III

#### LA CAPACITACION COMO AYUDA EN LA REALIZACION DEL TRABAJO EN UN CENTRO DE EVENTOS SOCIALES.

3.1.	ANTECEDENTES LEGALES DE LA CAPACITACION EN MEXICO.	47
3.1.1	COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACION-Y ADIESTRAMIENTO.....	50
3.2	CONCEPTO.....	52
3.3	FINALIDAD DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO.....	55
3.4	CICLO DE LA CAPACITACION.....	56
3.4.1	DETECCION DE NECESIDADES.....	56
3.4.2	ESTUDIO Y ELECCION DE METODOS DE - INSTRUCCION.....	58
3.4.3	LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.....	61
3.5	LA CAPACITACION IMPARTIDA COMO UN PROGRAMA DE TRABAJO DIRECTO EN LAS NECESIDADES DEL-SALON DE EVENTOS SOCIALES.....	63

## CAPITULO IV

### CASO PRACTICO.

4.1	OBJETIVOS.....	64
4.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	64
4.3	HIPOTESIS.....	65
4.4	DISEÑO DE LA PRUEBA.....	66
4.5	INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	77
	CONCLUSIONES.....	120
	BIBLIOGRAFIA.....	123

## INTRODUCCION

El presente Seminario de investigación administrativa es con el objeto de ver la importancia que tiene la capacitación de sus recursos humanos en los centros de eventos sociales, así como la necesidad que tiene la sociedad de instalar más locales, para satisfacer sus compromisos sociales en un lugar especialmente --- acondicionado para ello, y que cuente con el personal, material e instalaciones adecuadas para realizar sus reuniones en las mejores condiciones posibles, dentro de un ambiente de elegancia y -- cordialidad, donde la fiesta será todo un éxito y los anfitriones cumplirán ampliamente con sus invitados.

El Licenciado en Administración de Empresas como admi--- nistrador de un salón de eventos sociales, desarrolla una labor - eficaz, auxiliando en todo lo necesario para poder realizar la -- reunión en las mejores condiciones posibles.

Para lograr la elaboración de este Seminario de Investigación Administrativa, se consideró necesario desarrollar 4 capítulos, los cuales se describen a continuación.

**CAPITULO I.**- Trata de la administración como un elemento que nos auxilia en el manejo de un salón de eventos sociales, y describe paso a paso el proceso administrativo y su aplicación.

**CAPITULO II.**- Es donde se anotan los antecedentes históricos relacionados con los banquetes y la descripción del desarrollo de un evento social.

**CAPITULO III.-** Describe la capacitación y el adiestramiento tan necesarios en cualquier tipo de empresa, ya que nos proporciona al elemento humano en las mejores condiciones para poder desarrollar su trabajo en una forma eficaz y eficiente.

**CAPITULO IV.-** Describe el caso práctico, donde vemos en acción todos los factores y elementos administrativos que intervienen en la administración de un centro de eventos sociales.

En las conclusiones generales que corresponden tanto a la parte documental, como a la de campo, y en las recomendaciones, se señalan una serie de factores que se consideran los más adecuados para la administración de un centro de eventos sociales.

## CAPITULO I

### LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS EN UN CENTRO DE EVENTOS SOCIALES

#### 1.1 DEFINICION DE ADMINISTRACION

A través de la Historia el hombre ha tratado de unir - - sus esfuerzos para lograr un fin común, y es a través de la administración como ve coronados sus deseos, ya que se aplica tanto - en la Iglesia como en el Gobierno, el Ejército o en los Negocios. Las actividades de uno y otro grupo difieren grandemente, pero en todos ellos encontramos problemas de personal, ya sea en la selección, capacitación, entrenamiento, problemas de organización, de coordinación y control de las actividades para lograr los resultados deseados.

La administración según el Maestro Licenciado Agustín Reyes Ponce, "Es el conjunto sistemático de reglas que sirven para - lograr la máxima eficiencia de las formas de estructurar y de operar un Organismo social".

La administración según el Doctor José Antonio Fernández Arenas, es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. Según el Catedrático G. - Fernández Mc.Gregor el concepto de administración es el siguiente: "La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales, por medio de un mecanismo de - operación y a través del esfuerzo humano". Con estas definiciones tenemos una idea clara de lo que es la administración.

Es a partir de 1900 cuando se empieza a dar importancia a

las discusiones escritas sobre las bases técnicas de la administración, intentando reunir todos los conocimientos y experiencias. Desde luego existen diferencias en las opiniones de las diversas personalidades de la administración, pero la idea era contribuir con su máximo esfuerzo en aras de una mejor definición. En la antigüedad la administración se realizaba en una forma empírica, ya que no existía un cuerpo organizado de teoría administrativa, pero cada persona que sucedía en el puesto a la anterior, trataba de superarla, contribuyendo con esto al enriquecimiento de la administración.

Federico W. Taylor escribió en 1903 su obra principal -- que llamó Administración de los talleres y todos sus principios -- giran alrededor de la obtención de más rendimientos mediante la aplicación del mejor método para ejecutar el trabajo. Contribuyendo al engrandecimiento de la administración científica, dividiendo el trabajo en varias fases o pasos que previamente había estudiado.

Henry Fayol escribió varias obras sobre administración -- como son : "Administración Industrial y General"; "El papel de la administración positiva en la industria"; un artículo sobre "La Doctrina administrativa aplicada al Estado", H. Fayol decía que gobernar es casi por completo administrar, pero que no era nada nuevo, solo que todos lo pasaban por alto, no lo tomaban en cuenta. Para él, la importancia o grado de la necesidad de la función administrativa disminuye a medida que el puesto jerárquico -- del nivel de autoridad disminuyen.

Para Henry Fayol "Administrar es preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar".

Con todas estas definiciones tenemos una idea clara de lo que significa administración, pero quisiera agregar el concepto de empresa según Isaac Guzman Valdivia "La empresa es la unidad económico social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa".

La administración, usando el método que va de lo particular a lo general, de los efectos a las causas, de los signos a las cosas, trata de fijar el conjunto de reglas sistemáticas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y de operar un organismo social. Se relaciona con las ciencias filosóficas, puesto que hace uso del método inductivo y exige cualidades morales de sus subordinados; con la psicología, ya que trabajando con el elemento humano debe utilizarse esta ciencia para lograr un mejor entendimiento con el personal; con la sociología, porque tiene necesidad de situar al hombre en la inquietud de su época; con el derecho por que sirve para estructurar jurídicamente al grupo y con la economía, porque utiliza los tres elementos de esta ciencia: Tierra, Trabajo y Capital.

## 1.2 PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es la administración en marcha. Para su estudio, comprensión y con fin pedagógico se divide en cinco etapas, todas absolutamente dinámicas, pues no cabe concebir la administración si no es en movimiento constante.

Estas etapas son: planeación, organización, integración, dirección y control.

Existen diferentes opiniones al respecto, algunos autores consideran además la previsión que para nosotros esta incluida en la planeación; la coordinación, que como vemos debe estar implícita en todas las etapas; y el mando y la ejecución, que forman parte de la dirección.

### 1.2.1. PLANEACION

La planeación segun Harold Koontz y Cyril O' Donell es la función administrativa básica, ya que implica seleccionar entre cursos opcionales de acción para la empresa como un todo para cada departamento o sección que exista dentro de ella.

Planear es decidir con anticipación que hacer, como hacerlo, cuando hacerlo, y quién debe hacerlo. La planeación nos indica donde estamos y hacia donde vamos, aunque pocas veces se pueda predecir el futuro con exactitud, se debe elaborar un plan para no depender del azar.

La planeación lógicamente precede a la ejecución de todas las otras funciones administrativas, y su eficiencia se mide por su contribución al propósito y a los objetivos, en comparación con los costos y otros factores requeridos para formularla y llevarla a la práctica.

Un plan incluye cualquier curso de acción para el futuro, y como se puede observar los planes son muy variados, clasificándose como misiones, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas programas y presupuestos.

En todo sistema social, las empresas tienen una función o tarea básica que la sociedad les asigna. El propósito de un negocio es, en general, la producción, distribución de bienes y servicios económicos, el proposito del gobierno es proporcionar segu

ridad y los servicios necesarios para el bienestar de la sociedad. El propósito de una universidad es enseñar e investigar, etc.,

Los objetivos son los fines a los que se dirige toda actividad, representan no sólo el punto final de la planeación, sino el fin hacia el cual apuntan la organización, la integración, la dirección y el control.

Los objetivos tienen que ser verificables, es decir en una fecha prefijada en el futuro, se puede mirar hacia atrás y decir con certidumbre: "Sí, se logró" o "No, no se logró".

Las estrategias se definen como "Programas generales de acción y distribución de esfuerzos y recursos para lograr objetivos amplios". Estrategia es el programa de objetivos de una organización y sus cambios, los recursos utilizados para lograr estos objetivos y las políticas referentes a la adquisición, uso y disposición de estos recursos. Estrategia es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de cursos de acción y asignación de recursos necesarios para lograr estas metas.

Las políticas son también planes en tanto son enunciados o acuerdos sobre entendidos generales que dirigen o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones.

Las políticas son un medio para alentar la discrecionalidad y la iniciativa, pero dentro de ciertos límites, es decir las políticas son una guía en la toma de decisiones y es necesario que tengan cierta flexibilidad: de otra manera, serían reglas.

Los procedimientos son planes que establecen un método requerido para el manejo de actividades futuras.

En realidad son guías de acción, mas que guías para pensar, y detallan la forma exacta en que deben llevarse a cabo una actividad específica. Son secuencias cronológicas de acciones requeridas.

Las reglas especifican las actividades o inactividades - necesarias y no permiten el uso de la discreción. Por lo general, son la forma más simple de planes.

Los programas son conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de trabajo, etapas a seguir, recursos que deben emplearse y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción determinado.

Un presupuesto es un enunciado de los resultados esperados expresados en términos numéricos. Se le podría denominar un programa "en números".

La Planeación es importante porque nos ayuda a reducir - la incertidumbre y el cambio, a concentrar la atención en los objetivos, a posibilitar la operación económica y controlar por parte de los administradores.

Para realizar una planeación en una forma completa hay - que seguir las siguientes etapas :

- 1° CONCIENCIA DE LAS OPORTUNIDADES
- 2° FIJACION DE LOS OBJETIVOS
- 3° DESARROLLO DE PREMISAS (PRONOSTICOS, POLITICAS APLICABLES BASICAS Y PLANES EXISTENTES).
- 4° DETERMINACION DE CURSOS OPCIONALES
- 5° EVALUACION DE CURSOS OPCIONALES
- 6° SELECCION DE UN CURSO DE ACCION

- 7° ELABORACION DE PLANES DERIVADOS
- 8° CUANTIFICACIONES DE LOS PLANES A TRAVES DE LOS PRESUPUESTOS.

La Planeación se realiza tomando en cuenta el medio - -- ambiente que rodea a la empresa, y como es evidente, los objetivos deben ser fijados a la luz de los elementos económicos, tecnológicos, sociales, políticos y éticos, pues no se pueden elaborar planes, ni tomar decisiones en el vacío.

## 1.2.2. ORGANIZACION

Según Elmore Petersen organización es un proceso y una estructura modelo, ideada para especializar y realizar el trabajo de la administración por medio de la asignación de autoridad, responsabilidad y establecimiento de canales de comunicación entre los grupos de trabajo, para asegurar la coordinación y eficiencia en el desarrollo de las tareas asignadas. Landburg Spriegel organización es la relación estructural entre los diversos factores de la empresa, capital, tierra y trabajo.

Organizar es dar a las partes de un todo la coordinación necesaria para que puedan funcionar.

"La organización esboza la estructura que persigue la -- utilización equilibrada de los recursos humanos (empleados, obreros), materiales (dinero e instalaciones), técnicos (sistemas y procedimientos)". (\*)

Como vemos la organización nos ayuda a distribuir los -- recursos con que cuenta la empresa, de la mejor manera posible, -- coordinando todas las actividades necesarias para llevar a cabo -- los planes, contando para ello con las unidades administrativas, -- estableciendo las relaciones jerárquicas entre ejecutivos y esta-

---

(\*) El Proceso Administrativo. José Fernández Arenas, Editorial-Diana-México Edición 11A.

bleciendo los canales de comunicación en los sentidos vertical y horizontal, dentro de estas unidades, los recursos no permiten carencias en algunos renglones, ya que se afecta el todo, o las presiones en otros recursos se vuelven tan deformantes que los resultados son negativos. Buen personal, pero poco dinero o; recursos humanos y materiales, pero ausencia de tecnología.

Los recursos humanos no pueden improvisarse y hace falta preparar o capacitar al personal que se necesita. Los recursos materiales deben ser suficientes para el tipo de instalación, - equipo y dinero operativo, su disponibilidad se ajustará a un calendario. Los recursos técnicos requieren tener una tecnología - lo mas actualizada posible de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa en particular.

Las funciones dentro de una organización es la reunión lógica y armoniosa de diversas actividades afines que se agrupan en las principales unidades de trabajo, todas con un mismo fin, - lograr realizar el objetivo de la empresa

En todo tipo de organización es necesario determinar una línea jerárquica, columna vertebral de autoridad y mando; la autoridad máxima recae en la asamblea de accionistas o en los propietarios de un negocio.

La delegación de autoridad se transfiere al nombrar un - consejo de administración, quién a su vez nombra a los funcionarios y empleados que requiera la empresa, de acuerdo a su magnitud y necesidades que presente para poder cumplir con su misión.

Los tipos básicos de organización son los siguientes: -- Lineal, Funcional, Lineal-Funcional, de Comités y Combinaciones.

### 1.2.2.1. LINEAL O MILITAR

Este sistema es muy comun en organizaciones pequeñas donde el tramo de control no requiera ser muy grande, este tipo de organización fué muy usado en el pasado.

Dentro de esta organización se establece claramente la -- autoridad y responsabilidad de cada puesto, y no hay confusión en determinar quien es el jefe y cuales sus subordinados, creando una gran unidad de mando, (ver figura No. 1).

### 1.2.2.2. FUNCIONAL

Aqui se agrupan las actividades mas afines a desarrollar dentro de una función de las cuales se reconocen cinco: producción, ventas, finanzas, relaciones y administración, que se encargan de coordinar todas las tareas que se le designen, una representación de este tipo de organización la vemos en la figura No. 2.

Es muy frecuente encontrar en las empresas esta organización, la cual se puede representar en muchas formas, la gráfica -- nos presenta la más conocida. Desventajas: los subordinados no de terminan correctamente quienes son sus jefes inmediatos, y les -- crea confusión, fragmentando la unidad de mando.

### 1.2.2.3. LINEAL - FUNCIONAL

Viendo los problemas que se presentan en los dos tipos de organización anteriores, se pensó en solucionarlos, creando este sistema, donde existen dos personas especializadas, cada una en un lugar. Aquí los asesores pueden ejercer sus funciones, comunicando las órdenes a través de el gerente.

Su representación gráfica se ve en la figura No. 3.

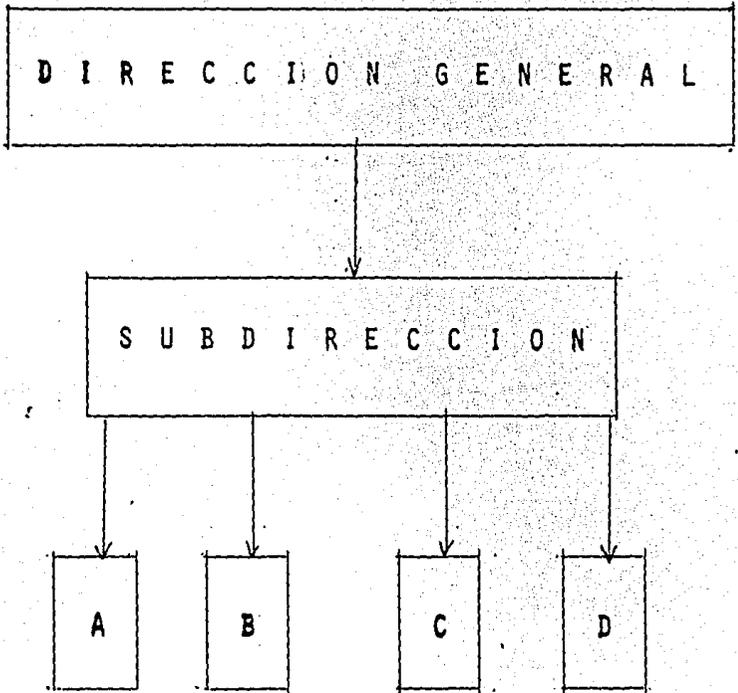


FIGURA No. 1, ORGANIZACIÓN LINEAL O MILITAR.

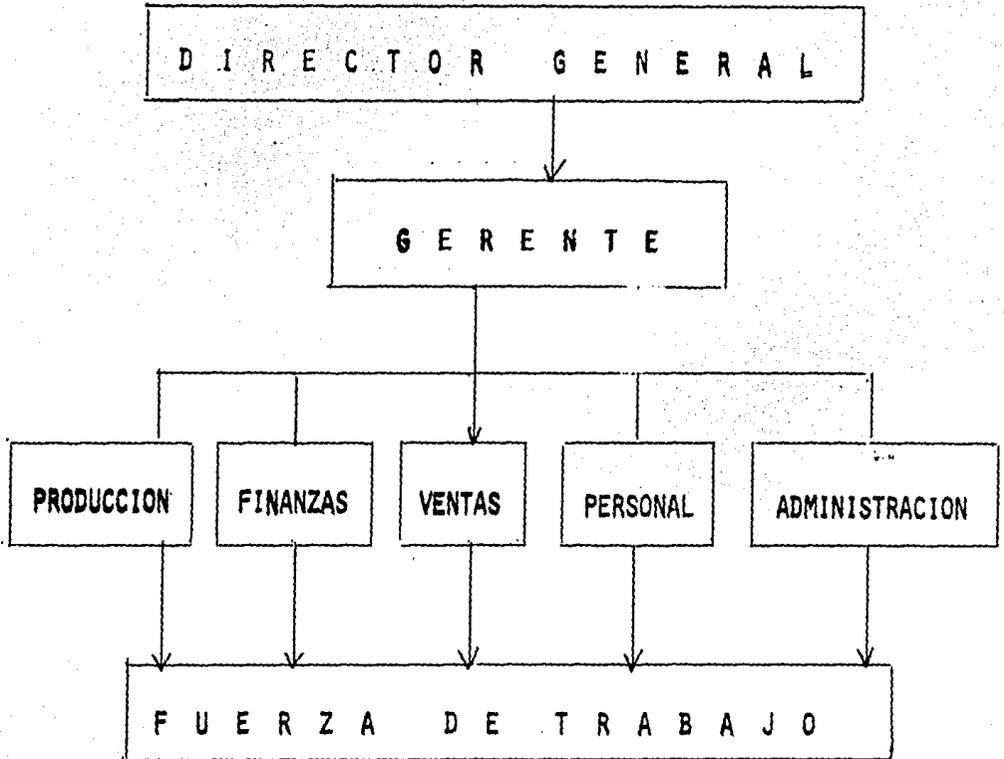


FIGURA No 2, ORGANIZACIÓN FUNCIONAL.

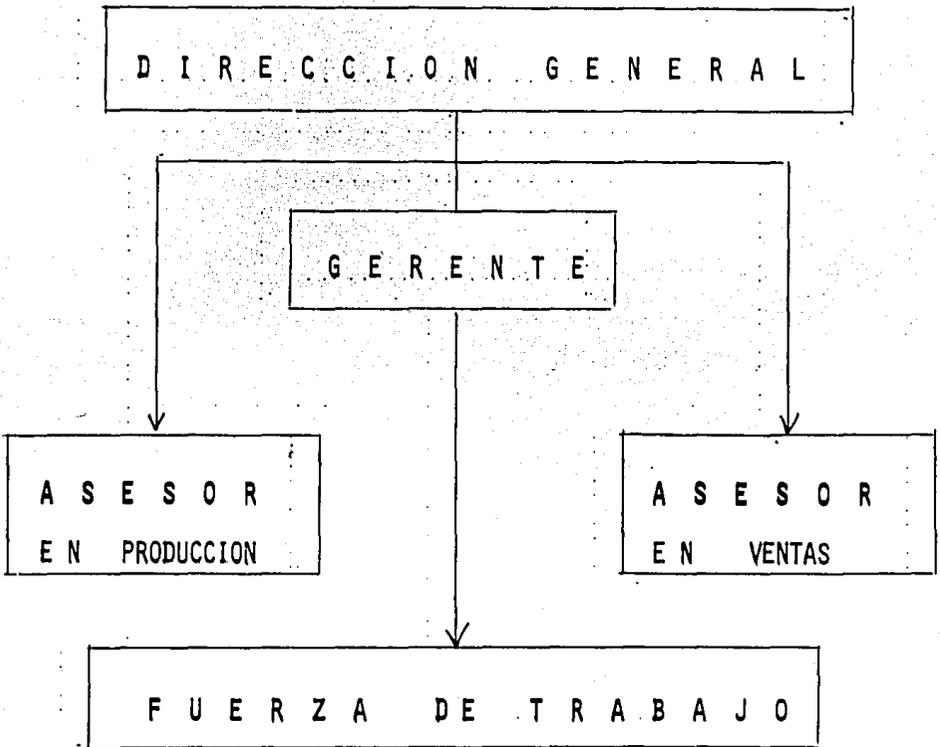


FIGURA NO 3, ORGANIZACIÓN LINEAL - FUNCIONAL.

#### 1.2.2.4. DE COMITES

Una organización de este tipo involucra cierta forma lineal; cierta forma de staff o plana mayor y cierta forma funcional, completando todo esto con el uso de comités, los cuales se encargarán de definir las políticas de cada sección, y así nos enteramos de la opinión de cada integrante. Los comités no tienen función de mando, pero si están obligados a decir sus ideas.

Como se puede observar, en la vida diaria no existen formas puras, sino que se presentan en combinaciones, tomando lo mejor de cada una de ellas.

El papel que desempeña la organización se puede agrupar en: actividades y funciones jerárquicas; que determinan los niveles de la autoridad de cada puesto y por último las obligaciones que se deben dar a cada persona dependiendo de su situación dentro de la empresa.

Para que una empresa cuente con una buena organización, debe revisarla constantemente para determinar las fallas y corregirlas, logrando con ello que todo el engranaje funcione perfectamente.

#### 1.2.3. INTEGRACION

La integración se encarga de proporcionar a la estructura las partes necesarias como son el capital, el personal ejecutivo, terrenos y construcciones, así como la tecnología de acuerdo con el esquema de la organización.

Como resultado de la organización, la empresa quedará fragmentada en funciones dentro del concepto administrativo y es-

tas son:

### A) DIRECCION

Que es ejercida por: el consejo de administración, quién es el responsable de fijar objetivos generales y revisar los avances de la empresa.

La gerencia general es la encargada de dirigir las políticas de la empresa, corrigiéndolas en caso de ser necesario, tratando siempre de proyectarla a largo plazo.

Estos dos niveles mencionados, no todas las empresas cuentan con ellos, debido a su constitución legal, pero las funciones si tienen que ejercerse, para que la empresa trabaje correctamente.

### B) OPERACION

Producción, que es la función encargada de la transformación de los artículos, desde la materia prima, hasta el producto terminado, cuando la empresa sea de índole industrial.

Mercadotecnia , que se encarga de presentar el producto en la forma mas atractiva, para que el consumidor lo elija, y todos los factores involucrados que aseguren el tránsito de los productos desde la fábrica hasta el consumidor final.

### C) ASESORAMIENTO

Respecto al nivel jerárquico ocupado por los diferentes departamentos, que no son el objeto básico de la empresa, pero -- que sus servicios son muy necesarios, ejemplo:

COMPRAS: que es la encargada de adquirir las materias primas o ar

títulos que sean necesarios para la empresa, en las mejores condiciones del mercado.

**FINANZAS:** Que se encarga de conseguir los fondos suficientes y vigilar su aplicación.

**RELACIONES HUMANAS:** Encargada del personal de la empresa, en todo lo concerniente a su trato dentro de la empresa.

ALMACENES, INVESTIGACIONES, RELACIONES PUBLICAS Y SERVICIOS GENERALES, ETC.,

Estos departamentos se encargan de registrar todas las operaciones financieras, preparación de informes y su interpretación.

#### 1.2.4. DIRECCION

Dirigir es el proceso de influir sobre las personas para que intenten en forma voluntaria y entusiasta lograr las metas de la organización. Por lo tanto, la dirección implica la existencia de seguidores, sin importar que tan efectivamente planee, organice, integre y controle un administrador, debe complementar estas actividades proporcionando guía a las personas, comunicándose en buena forma y dirigiendo a sus subordinados.

La dirección debe estar basada en la comprensión de lo que motiva a las personas y de lo que les ocasiona satisfacción - al contribuir a las metas de la empresa.

Para llevar a cabo una buena dirección en cualquier empresa, es necesario considerar los siguientes factores:

A) LA ADMINISTRACION Y EL FACTOR HUMANO

- B) LA MOTIVACION
- C) EL LIDERAZGO
- D) LA COMUNICACION

A) LA ADMINISTRACION Y EL FACTOR HUMANO

Con frecuencia se considera que administrar y dirigir -- son la misma actividad, aunque es cierto que casi con seguridad -- el administrador más eficiente es un líder también eficiente y -- que el liderazgo es una función esencial de los administradores, en la administración hay algo más que la simple dirección.

La administración implica planear en forma cuidadosa, fijar una estructura organizacional que ayude a las personas a fijar los planes y una integración de esta estructura con personas -- que sean tan competentes como sea posible.

La función administrativa de dirección se define como el proceso de influir sobre las personas, para que intenten con disposición y entusiasmo el logro de las metas de su organización --

EL FACTOR HUMANO EN LAS EMPRESAS

Todo esfuerzo organizado se emprende para lograr objetivos de empresa; en general, el objetivo es producir y hacer disponible alguna clase de bienes o servicios. De ninguna manera está restringido este esfuerzo a la actividad empresarial; se aplica -- también a universidades, hospitales, asociaciones de beneficien--cia y gobierno. Es a través de la función de liderazgo que los administradores ayudan a las personas a contemplar que pueden satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial al tiempo -- que contribuyen a las metas de la empresa.

Por ello, los administradores necesitan comprender los --

papeles que las personas asumen, la individualidad de dichas personas y sus personalidades. En pocas palabras, los administradores y las personas que guían, son miembros interactuantes de un sistema social amplio.

## B) LA MOTIVACION

Administrar exige la creación y el mantenimiento de un medio ambiente en el que las personas trabajen en grupo para lograr su objetivo común. Un administrador no puede lograr este objetivo sin saber que es lo que motiva a las personas. La necesidad de introducir factores motivantes en los puestos de la organización, así como la de integrar estos papeles y el proceso total del liderazgo, deben complementarse con un profundo conocimiento sobre la motivación. El papel de los administradores no es manipular a las personas, sino reconocer que es lo que las motiva.

Los motivos humanos están basados en necesidades, las cuales existen en forma consciente o inconsciente, algunas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimento, sexo, sueño y abrigo, otras necesidades pueden ser consideradas como secundarias, tales como la autoestima, status, afiliación, afecto, dar, logro y autoafirmación.

Motivación es un término general que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir que hacen las cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos a la vez que los impulsarán a actuar en la forma deseada.

Por eso se puede contemplar a la motivación como algo --

que implica una reacción en cadena: empieza en las necesidades -- que se transforman en deseos o metas y que a su vez, provocan tensiones ( es decir, deseos insatisfechos) que después generan ---- acciones para el logro de metas, para así, finalmente satisfacer los deseos.

Los motivadores son cosas que inducen a una persona a -- comportarse de determinada manera, aunque las motivaciones reflejan deseos, son las recompensas o incentivos identificados, los - que agudizan el impulso para satisfacer dichos deseos. Son también los medios para reconciliar necesidades conflictivas o para que - una necesidad tenga mayor prioridad que otra. Los administrado-- res deben preocuparse por los motivadores y utilizarlos intelligentemente.

Tanto los líderes como los administradores deben responder a la motivación de las personas para poder crear un medio - - ambiente en el que las personas estén dispuestas a colaborar, de - la misma manera, pueden crear un clima que promueva o reduzca la motivación.

## C) EL LIDERAZGO

La esencia del liderazgo es la disposición de seguir. - En otras palabras, es la disposición de las personas para seguir- a otras, lo que convierte a estas en líderes, las personas tien-- den a seguir a quienes contemplan como un medio para lograr sus - propios deseos, aspiraciones y necesidades. Es evidente que el - liderazgo y la motivación estén estrechamente relacionados, al -- comprender la motivación se puede apreciar mejor que es lo que -- las personas desean y por qué actúan como lo hacen.

El liderazgo se define como influencia, o sea el arte o proceso de influir sobre las personas para que intenten con buena voluntad y entusiasmo el logro de las metas de la organización. -- Idealmente se debe alentar a las personas no sólo a desarrollar -- buena voluntad para trabajar, sino también disposición a trabajar con celo y confianza, dirigir es guiar, conducir, orientar y proceder, los líderes actúan para ayudar a un grupo a lograr objetivos mediante la aplicación máxima de sus aptitudes.

La aptitud para el liderazgo tiene 3 elementos constitutivos: 1) Aptitud para comprender que los seres humanos tienen fuerzas motivadoras diferentes en tiempos diversos y en situaciones -- distintas; 2) Aptitud para inspirar, y 3) Aptitud para actuar de manera de generar un clima que conduzca a responder ante motivaciones y promoverlas.

Es posible que el principio fundamental del liderazgo, -- pueda formularse así: dado que las personas tienden a seguir a --- quienes contemplan como un medio para satisfacer sus propias metas personales, en la medida en que los administradores comprendan que es lo que motiva a sus subordinados y como operan esas motivaciones, y en la medida en que reflejen esta comprensión al llevar a -- cabo sus actividades administrativas, mas probable es que los líde res sean eficaces.

Existen 3 estilos básicos de líderes basados en el uso de la autoridad: el autocrático es aquel que ordena y espera cumplimiento, que es dogmático e impositivo y que dirige a través de su poder para retirar u otorgar recompensas y castigos. El líder democrático, o participativo, consulta con sus subordinados sobre -- acciones y decisiones propuestas y alienta la participación.

El tercer tipo de líder utiliza su poder en muy poca medida, si es que lo hace, concediendo a sus subordinados un alto grado de independencia o "rienda suelta" en sus operaciones, estos líderes dependen en gran medida de sus subordinados para fijar sus propias metas y los medios para lograrlas; además considera que su papel, es auxiliar a sus seguidores proporcionándoles información y actuando principalmente como contacto con el medio ambiente externo del grupo.

#### D) LA COMUNICACION

Aunque la comunicación se utiliza en todas las fases de la administración es particularmente importante en la función de dirección.

Harold Koontz y Cyril O' Donnell definen la comunicación como "la transferencia de información desde el emisor hasta el receptor, en donde ambos comprenden la información".

La función de la comunicación en las organizaciones es el medio que unifica la actividad de las organizaciones, se puede contemplar como el medio para alimentar insumos sociales a los sistemas sociales, también es el medio para modificar la conducta, para efectuar cambios, para hacer que la información resulte productiva y para lograr metas, ya sea que se considere una iglesia, una familia, un grupo de excursionistas o una empresa comercial, es absolutamente esencial la transferencia de información de un individuo a otro.

Durante muchos años, una gran cantidad de autores ha reconocido la importancia de la comunicación en los esfuerzos organizados. Algunos contemplan la comunicación como el medio para unir -

a las personas de una organización para lograr un propósito común, esta es la función fundamental de la comunicación, ciertamente, la actividad grupal es imposible sin comunicación, debido a que no es posible coordinar ni cambiar.

El propósito de la comunicación en una empresa es efectuar cambios; influir sobre las acciones para beneficio de la empresa, los negocios por ejemplo, requieren información acerca de precios, competencia, tecnología y finanzas, así como también información acerca del tipo de negocios y de las actividades gubernamentales. Estos conocimientos son la base para las decisiones que afectan las líneas de productos, las razones de producción, la calidad, la estrategia de mercadotecnia, la mezcla de factores productivos y el flujo interno de información.

La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas debido a que integra las funciones administrativas, específicamente, la comunicación es necesaria para:

Establecer y divulgar las metas de una empresa.

Elaborar planes para su logro.

Organizar recursos humanos y de otro tipo en la forma más eficaz y eficiente.

Seleccionar, desarrollar y evaluar los miembros de la organización.

Conducir, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas deseen contribuir.

Controlar el desempeño.

La comunicación no solo facilita las funciones administrativas, sino que también relaciona a la empresa con su medio ambiente externo. Es a través del intercambio de información como los --

administradores se concientizan de las necesidades de sus clientes, de la disponibilidad de los proveedores, de las demandas de los accionistas, de los reglamentos gubernamentales y de las preocupaciones de una comunidad. Es a través de la comunicación como cualquier organización se convierte en un sistema abierto que interactúa con su medio ambiente.

### 1.2.5. CONTROL

El control consiste en medir la operación para que resulte conforme con los planes o lo mas cerca posible de ellos, incluye el establecimiento de estandares. Todas estas medidas que se toman son con objeto de proporcionar una información segura, dando a la empresa una protección, previendo errores y fallas, logrando el máximo de eficiencia en la operación.

A través de un buen control, la empresa está en posibilidades de efectuar sus operaciones en todas sus etapas del proceso en una forma observada, obteniendo resultados, y comparándolos con los planes y programas, en caso de detectar desviaciones se implementan medidas de corrección.

" Debemos marcar cuatro etapas en el proceso de control

- 1.- ESTABLECIMIENTO DE MEDIOS DE CONTROL.
- 2.- LA RECOLECCION Y CONCENTRACION DE DATOS.
- 3.- LA INTERPRETACION Y VALORACION DE RESULTADOS
- 4.- LA UTILIZACION DE LOS RESULTADOS" (\*)

Un control para que sea eficiente, nos debe decir cuando algo anda mal, pero también debe decir donde esta ese mal, porque esta mal, y quien es el responsable, para que en poder de di-

---

(\*) Administración Integral, Francisco Javier Laris C. Editorial Continental, Nueva edición México, 1985.

chos datos se implementen las medidas correctivas que remedien dicho mal.

### 1.3. APLICACIONES

La administración tiene aplicación en cualquier tipo de empresa, ayudando a sus integrantes a realizar su función, en una forma mas sencilla, utilizando sus conocimientos, para facilitar su trabajo.

Dentro de un centro de eventos sociales es necesario contar con los servicios de la administración que es ejercida, por su administrador o quien haga sus veces, para que con su ayuda la realización de los eventos sociales sea en una forma sencilla, -- sin grandes complicaciones que puedan obstruir el evento en si.

Se aplican desde luego todos sus principios, como son la planeación, la organización, la integración, la dirección y el -- control; y las fiestas se desarrollan en una forma prevista de antemano, consultado el anfitrión con el administrador durante una o cualquiera de las fases del evento, cualquier duda, para que de común acuerdo se resuelvan, continuando con su realización hasta el final.

La administración en un centro de eventos sirve para utilizar los recursos humanos en la mejor forma posible, ubicando a cada quien de acuerdo a sus facultades y capacidades, ocupando todos los puestos según los requisitos exigidos para cada uno de -- ellos, lo que da como resultado una empresa que tiene en sus recursos humanos una mina de oro, que tienen que saber utilizarlos y sacar el máximo de beneficio para la empresa y para los trabajadores.

Administrar sus recursos materiales de acuerdo a sus necesidades, para sacarle el máximo provecho posible, satisfaciendo todas las peticiones de los diferentes departamentos, utilizando siempre óptimamente dichos recursos materiales para que con el mínimo gasto se obtengan las máximas ganancias para la empresa.

Con el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, la empresa esta en la mejor disposición de lograr sus objetivos de cualquier clase que sean, y con ello realizar la misión para la cual fue creada la empresa.

## CAPITULO I I

### ANTECEDENTES HISTORICOS DE LOS BANQUETES

La historia de los banquetes se remonta a épocas muy antiguas que a continuación enunciaré en una forma breve:

#### 2.1 LA GRECIA CLASICA

El hombre mas importante en un banquete era el principal del simposio, y se le nombraba por suerte o mediante una tirada de dados, y el se encargaba de organizar la reunión, no contaba con ningun conocimiento técnico para realizar la fiesta, ya que todos sus conocimientos eran empíricos; pero el decidia cuanta agua habia, - que echarle al vino, contratava a los actores (bailarines, acróbatas y magos), y colocaba a los huéspedes de forma que se entretuvieran unos con otros. Esta regla se aplica en la actualidad pues el anfitrión trata que todos sus invitados esten comodis y que sus criterios sean afines.

En la Grecia Clásica los Atenienses invitados a los banquetes se concentraban en los alimentos que consumían; las conversaciones alegres eran la característica de los simposios o sesiones subsiguientes destinadas a meditar. En estas reuniones los invitados - trataban de pasar el tiempo en la forma mas agradable posible. "Un Simposiarca como Sócrates, podía proponer acertijos para ejercitar el cerebro, pero otros, menos intelectuales, invitarían a un calvo a peinarse el pelo, a un tartamudo a perorar y a un sujeto ardiente a correr por la habitación llevando en brazos a la flautista".(\*)

#### 2.2 LA ROMA IMPERIAL

En la Roma Imperial cuando se organizaba una comida se tenía-

(\*) La Grecia Clásica C.M. Bowra. Time Life Internacional, México, Edición 1977.

especial cuidado al hacer su lista de invitados, pues los Romanos preferían las reuniones pequeñas, y sus listas de invitados no pasaban de 3 a 9 personas, incluyendo los miembros de la familia, - "No menos que las gracias, ni más que las Musas" (\*) era la fórmula que se seguía.

En la Roma Imperial las comidas eran el principal acontecimiento de la vida social Romana y las llevaban a cabo en sus casas donde tenían los triclinium (comedor de recibo), normalmente había tres lechos o triclinios, cada uno lo suficiente amplio para tres invitados recostados.

Una comida de lujo se prolongaba desde la mañana hasta bien anocheado.

La decoración de las habitaciones a menudo se realizaba con flores, que daban un aspecto agradable del lugar y además se decía que absorbían los humos de las lámparas y neutralizaban las propiedades embriagadoras del vino.

Los banquetes romanos eran muy completos y comprendían, desde el pescado y los crustáceos, hasta las exóticas especialidades de sus menús. La diversión la proporcionaban los bailarines, músicos, acróbatas y poetas.

Desde entonces se usaban servidores (meseros) para auxiliar al anfitrión, en la atención de sus invitados y que el banquete se desarrollara en la mejor forma posible, y que sus invitados quedaran satisfechos con sus atenciones.

### 2.3 EGIPTO ANTIGUO

Durante la época del Egipto Antiguo las fiestas eran muy fre

(\*) La Roma Imperial Moses Hads. Time-Life Internacional, México, Edición 1978.

cuentas entre los Egipcios ricos. La variedad de los menús presentados por los anfitriones era muy grande, abarcaba desde los pichones, patos, bueyes, y alguna de las cuarenta variedades egipcias - de pan y tortas. En estos banquetes había muchos excesos en las - comidas y bebidas ocasionando que terminaran grotescamente, a pesar de ese despliegue de elegancia.

Reprimian a los niños de la escuela para que no cometieran -- excesos en esos banquetes diciéndoles "Mirate-gritaba el Maestro-- junto a una hermosa muchacha, llena de perfume, tambaleándote por el suelo". (\*)

Los banquetes de Egipto eran muy variables desde el alegre esparcimiento hasta lo macabro. Los anfitriones para divertir a sus invitados contrataban esclavos, luchadores y juglares para animar la primera parte de la fiesta, después de disfrutar de este espectáculo venían las bailarinas, elegidas la mayoría a veces entre -- las mujeres del Harem del Noble, aquí ya se convenía todo este tipo de diversión con que eran entretenidas las personas participantes en la reunión. Estas fiestas no tenían un control estricto y la mayoría de las veces la reunión terminaba grotescamente, ya que los invitados con frecuencia comían y bebían hasta enfermarse. En ciertos banquetes, sin embargo no faltaba quien diera la nota macabra: según Herodoto "Algunos invitados llevaban una momia de madera para recordar a todos el destino que les esperaba" (\*).

## 2.4 ORIGENES DE EUROPA

Durante los Orígenes de Europa la prosperidad llevó a los terratenientes a una nueva manera de disfrutar su riqueza, a través, de los placeres de una vida más cómoda y segura, al transformar -- sus casas solariegas de madera en castillos de piedra, los nobles-

(\*) Egipto Antiguo. Lionel Casson Time-Life Internacional. México Edición 1977.

se dedicaron a sus pasatiempos favoritos, que eran organizar veladas, donde eran ofrecidos suculentos banquetes, que eran las delicias de la selecta concurrencia, además se contrataban músicos para alegrar la reunión con lo que la fiesta resultaba todo un éxito.

Los anfitriones de estas fiestas organizaban las reuniones -- ellos mismos, empíricamente y sin tener un lugar fuera de sus castillos donde les proporcionaran el banquete, en una instalación dedicada especialmente para ello, por lo tanto la realizaban en sus propios castillos.

## 2.5 CHINA ANTIGUA

En la época de China Antigua una fiesta era un acontecimiento que reunía a todos los habitantes en un desfile de alimentos y -- contaban con grandes diversiones. Las costumbres chinas eran -- muy estrictas, y solo en estas ocasiones se permitía que se reuniera un gran número de personas, ya que era contrario a la Ley -- tener más de tres invitados a comer.

Estos banquetes por ser tan escasos, eran esperados con gran ansiedad por los habitantes de China, y los anfitriones se esmeraban en la preparación de estas fiestas, derrochando gran cantidad de dinero, al no reparar en gastos, ordenaban que se les sirvieran los platos más exóticos y costosos, se contrataban tropas de ejecutantes profesionales para hacer juegos de los tambores. Las bebidas eran distribuidas con gran generosidad, ocasionando que -- hubiera la mayoría de las veces grandes excesos en su consumo, -- tal proceder llevó a un poeta a quejarse de los ingobernables -- juerguistas que "No hacen más que danzar sin cesar tambaleándose -- por ahí con gorros ladeados y a punto de caérseles" (\*)

(\*) La China Antigua Eduard H. Schafer. Time-Life Internacional. México Edición 1974.

El beber solo es una buena institución cuando se hace con --- buen comportamiento.

## 2.6 JAPON ANTIGUO

En el Japón Antiguo si tenían lugares apropiados para cele---brar sus reuniones y hacer una vida social mas privada, eran los - jardines adjuntos a las casas de la nobleza. Estos jardines eran - cuidados en una forma esmerada, trazando y recortando lagos artifi---ciales, como escenario de estas reuniones, y plantando pequeñas is---las de pinos, por donde corrían arroyuelos rápidos. Los Nobles Ja---poneses se sentaban al borde de los arroyuelos donde las damas y - los caballeros escuchaban música, y entablaban conversaciones en---tre ellos.

Estas reuniones la mayoría de las veces eran muy tranquilas, - ya que se guardaba un profundo respeto entre las personas, no - -- había tantos excesos en las bebidas alcohólicas y regularmente to---dos participaban en la reunión con elegantes poemas.

En los "banquetes de aguas serpenteantes, las damas y los ca---balleros se sentaban al borde de arroyos sinuosos escuchando músi---ca, agitando sus abanicos y coqueteando decorosamente" (\*)

## 2.7 ORIGENES DE RUSIA

En los orígenes de Rusia las principales festividades eran de origen religioso y representaban los sucesos de la vida de cristo. Para que el pueblo tuviera la oportunidad de presenciar episodios---del nuevo testamento en cuadros convencionales adoptados de las -- costumbres Bizantinas.

Aquí se apreciaba el poder que ejercía la religión entre la -

población, ya que en el país los días festivos eran religiosos, - los festejos y ceremonias duraban todo un día.

"El Zar y el Patriarca en las fiestas de pascua cruzaban las calles de Moscú acompañados por sacerdotes que llevaban iconos y cruces" (\*).

Como se puede apreciar estas fiestas eran populares y participaban todos los habitantes, festejando con un día de comer y beber.

## 2.8 REINO AFRICANO

En el Reino Africano normalmente sus festividades se prolongaban uno o mas días durante cada mes, ya que los ciudadanos dejaban de lado su trabajo, y se dedicaban a divertirse. Los Nobles se reunían en la corte del Oba, donde tomaban vino de Bambú, bailaban, mascaban nueces de cola y se divertían con las mujeres de la Corte.

"El pueblo Africano durante el apogeo de sus celebraciones - sacrificaba algun esclavo o convicto para calmar a sus dioses" (\*\*)

La diversión era proporcionada en estas reuniones por un grupo de acróbatas volteadores de cuerdas, que entretenían a todos - los participantes, relajandolos de todas sus tensiones diarias, y olvidando de momento sus problemas.

Los Benin eran generosos y el fin de sus luchas era la expansión territorial o la consecución de botín y esclavos, y para festejar sus triunfos organizaban sus festividades, compartiendo en comun sus alegrías, a veces la diversión alcanzaba tal intensidad segun observó un visitante europeo que incluso el Oba "bailaba majestuosamente con verdadero deleite de su pueblo" (\*\*)

( \*) Origenes de Rusia. Robert Wallace. Time Life Internacional-México Edición 1977.

(\*\*) Reinos Africanos, Basil Pavidson. Time Life Internacional - México Edición 1987.

Como se puede observar a través de la Historia de los banquetes, ya había reglas para realizar las reuniones sociales, de acuerdo a las costumbres de cada país.

Los anfitriones eran las personas encargadas de organizar las fiestas, escogiendo personalmente todos los detalles, para realizar una agradable reunión; generalmente había 2 tipos de reuniones: privadas y populares, dependiendo del país, donde se realizarán, ya sea que fueran fiestas personales o festividades religiosas, donde participaban todos los habitantes de la región.

Los lugares donde realizaban sus festejos, eran en los jardines, o en sus casas, ya que no se había comercializado el uso de salones para llevar a cabo sus reuniones.

La Duración de los eventos era muy arbitraria, ya que podía durar uno o varios días, lo que ocasionaba que la mayoría de las veces terminara grotescamente, por los excesos en las bebidas, y el comportamiento de los invitados, no era el más correcto.

En el arreglo de los lugares donde se realizaban las reuniones, ya se usaban las flores, para que le dieran mejor presentación a las reuniones, además que absorbían o neutralizaban los malos olores del humo de las reuniones.

Las personas que ayudaban al anfitrión en la atención de sus invitados, no eran profesionales en estos tipos de servicios, pero realizaban las actividades de un mesero auxiliándolo en ser-

vir la comida y bebida, así como acompañando a los participantes al finalizar la fiesta hasta sus casas.

Los menús eran muy variados, luciéndose el anfitrión con los mejores y más exóticos platillos de las regiones, y los invitados a estos banquetes consumían dichos platillos hasta quedar satisfechos, aunque en ocasiones había excesos en las comidas, lo que originaba molestias en los comensales.

La variedad era contratada por el anfitrión, quién generalmente escogía el tipo de música los bailarines y poetas, para proporcionarles a sus invitados un entretenimiento mientras comían y bebían, alegrando dichas reuniones.

A continuación se describirá como se realiza un banquete en un centro de ventos sociales, con las ventajas, de contar actualmente con un local apropiado para realizar dichos eventos, -- con el personal capacitado, para que la fiesta se realice en una forma programada con anticipación, y el anfitrión pueda divertirse junto con sus invitados, dejando todo el desarrollo del evento bajo la responsabilidad de la administración del salón.

Quienes se encargarán de llevar a cabo la reunión en las condiciones previamente acordadas con los anfitriones.

## 2.9. DESARROLLO DEL EVENTO SOCIAL

### 2.9.1. CONTRATACION Y TIPO DE EVENTO

El salón ofrece sus servicios a las empresas, dependencias de gobierno, universidades, y en general a cualquier persona que lo requiera; la selección del salón de eventos sociales corresponde al cliente en potencia, quien determinará el lugar una vez que ha visto varias alternativas, escogiendo el salón que más le agrade, y que este dentro de sus posibilidades económicas.

La contratación de un salón de eventos depende de las necesidades del cliente en particular, pues todos los salones son diferentes en capacidad (cupó) del salón; para que los invitados se encuentren comodamente instalados; para solicitar el salón hay que acudir con tiempo, ya que son muy concurridos y las fechas se ocupan con bastante anticipación, generalmente unos seis meses antes del evento social; el presupuesto para realizar un banquete se tiene que presentar a los clientes para ver si esta dentro de sus posibilidades y puedan también determinar el número de invitados a su fiesta; se verifica que el salón tenga servicio propio para llevar a cabo el evento, en caso contrario se contrata por fuera el servicio y se lleva al salón.

Al celebrar un contrato la empresa debe especificarle al cliente todos los detalles que son necesarios para realizar el evento de acuerdo a su gusto, diciéndole el horario de que pueden disponer del salón de acuerdo con el tipo de evento que realicen:

D E S A Y U N O .....	DE 7:00	A	12:00 HORAS.
C O M I D A .....	DE 13:00	A	19:00 HORAS.
C E N A .....	DE 20:00	A	03:00 HORAS.

Normalmente un evento dura entre 5 y 6 horas y el cliente escoge el horario que más le agrade.

En el contrato se especifica el número de cubiertos solicitados, el tipo de menú seleccionado, la decoración del salón, - el color de la mantelería, el tipo de flores que se requiere, los vinos y refrescos quien los pondrá, las propinas de los meseros, - en fin todos los detalles que sean necesarios para llevar a cabo el evento social de acuerdo con el gusto del cliente. El sistema para pagar los servicios de un salón dependerá del lugar de que se trate; algunos exigen que se liquide antes del día del evento, y el día de la fiesta en caso necesario hacer algunos ajustes, ya que el salón protege al cliente con un 10% de cubiertos de más, - sobre el número de cubiertos contratados y si se utiliza dicho -- porcentaje se tiene que cubrir.

Para hacer más objetivo el caso práctico, se describirá - un ejemplo de un evento en particular.

El Lic. Armando Valdez solicita el salón de eventos para-- el día 21 de diciembre de 1985, de 21:00 a 02:00 horas, apartando para celebrar los XV AÑOS de su hija, solicitando con anticipación la fecha; el administrador al realizar el contrato con dicho cliente le presenta una lista de menús para que escoga el que más le -- agrade, el Lic. Valdez escoge el menú No. 5, que consiste en lo si siguiente

M E N U No. 5, \$ 2,500.00 POR PERSONA.

CREMA DE FLOR DE CALABAZA.

CREPAS DE CHAMPIÑONES.

LOMO DE CERDO A LA CIRUELA.

ENSALADA WALDORF.

PASTEL DE FRESA.

PAN DE MESA.

VINO TINTO NACIONAL.

C A F E.

MANTELES COLOR ROSA CON ENCAJE.  
CENTROS DE FLORES ROSAS CON BLANCO.  
MESA OFICIAL PARA 8 PERSONAS.  
EL VINO LO PROPORCIONARA EL CLIENTE.  
REFRESCO INCLUIDO.  
COPA CHAMPAGNE.

P R E S U P U E S T O .

NUMERO DE COMENSALES 400 PERSONAS.  
PRECIO DEL MENU \$ 2,500.00 POR PERSONA  
CUOTA DE ALQUILER --  
DEL SALON. \$ 20,000.00  
CONJUNTO MUSICAL  
"LOS GUIZAR". \$250,000.00  
DESCORCHE \$ 25,000.00  
T O T A L \$ 1'295,000.00

Este sería el presupuesto que presenta el salón al cliente antes del impuesto.

El costo del banquete para el salón es el siguiente :

M E N U	400 PERSONAS	=	\$ 400,000.00
CONJUNTO MUSICAL	"LOS GUIZAR"	=	250,000.00
MANTENIMIENTO DEL SALON		=	<u>25,000.00</u>
C O S T O	T O T A L		\$ <u>675,000.00</u>

I N G R E S O	\$1'295,000.00	
G A S T O	<u>675,000.00</u>	
U T I L I D A D	B R U T A	\$ <u>620,000.00</u>

## 2.9.2. COORDINACION DE LOS PROVEEDORES

La administración del salón para realizar el evento tiene

que coordinarse con los proveedores para hacer su petición, un día a la semana, para programarlo con tiempo y que todos los proveedores planeen sus entregas; los proveedores necesarios en un salón de eventos sociales son :

- A) PANADERIA.
- B) FLORERIA.
- C) MANTELERIA.
- D) ABARROTES.
- E) LA MERCED O CUALQUIER OTRO MERCADO.
- F) PASTELERIA.
- G) CASAS ALQUILADORAS.
- H) MESEROS, CANTINEROS, COCINEROS, PERSONAL DE INTENDENCIA.

#### 2.9.2.1. PANADERIA

La panadería surte el pan siempre unas 3 horas antes de - iniciar el evento social, pues de otra forma el pan se enfriaría - si se surte el día anterior; el tipo de pan que se servirá depende - rá del cliente, pues él será el encargado de seleccionarlo de - -- acuerdo al tipo de menú que escogió, la variedad de pan será entre los siguientes: cuernitos, bisquets, bollos, brioch, baguettes, ba - rras, palitos, pan de dulce, etc.

#### 2.9.2.2. FLORERIA

En lo referente a florería el cliente escoge el tipo de - colores que se pondrán a los centros de flores de cada mesa, que - en este caso son de color rosa y blanco, con una vela para que a - la hora de la cena se apaguen las luces del salón y cenar a la luz de las velas, existen además flores con quinqué, centros de flores y frutas de la estación, candeleros sencillos, de plata o de oro,-

macetones florales, medallones, festones, etc., a la florería - -- siempre se le cita unas 3 horas antes del inicio del evento, para que las flores no se marchiten.

### 2.9.2.3. MANTELERIA

La mantelería en ocasiones es surtida un día antes del - evento, o proporcionan un stock para cubrir todos los servicios de la semana, esto depende del tipo de casa alquiladora que los surta; alquilar la mantelería, les ahorra un gasto fuerte que representaría comprar su propia mantelería.

El color del mantel lo escoge el cliente de acuerdo al -- tipo de evento social y a su gusto personal que en este caso fué de color rosa con encaje blanco; existen además manteles blancos, oro viejo, coca, champagne, azul, etc., los manteles pueden ser redondos para mesas de 6,8,10 ó 12 personas, los hay largos, de 3,6,9 - metros, esto depende del tamaño de la mesa o mesas que se pongan, - hay que poner además servilletas de tela y respaldos de las si--- llas.

### 2.9.2.4. ABARROTES

En lo referente a la compra de abarrotes en general se -- debe buscar una tienda que brinde calidad en los productos y un -- buen precio, casi siempre se buscan tiendas de abarrotes bien surtidas para poder pedir todo a una sola tienda.

### 2.9.2.5. LA MERCED O CUALQUIER MERCADO

Se tendrán que comprar todos los ingredientes para la cocina, como son: papas, zanahorias, chicharos, cebollas, apio, poro, champiñones, chile, etc., esto se tiene que comprar fresco, las --

carnes se programan con anticipación para que se surtan a tiempo.

En la bobeda del salón se debe contar con un sistema de refrigeración para mantener todas las verduras y carnes frescas, - además se debe contar con un sistema de congelación para las carnes y mariscos para que no haya descomposición por la acción del clima y del tiempo.

#### 2.9.2.6. PASTELERIA

Se deben contar con los servicios de varias pastelerías para que el cliente pueda escoger de una amplia gama de pasteles, el que mas le agrade, en caso contrario él puede llevar su pastel de donde guste.

#### 2.9.2.7. CASAS ALQUILADORAS

El salón cuenta con loza, cristalería, cubiertos y equipo de cocina para servir el banquete, pero en caso necesario tiene -- que recurrir a las casas alquiladoras para completar el equipo a sus necesidades de cada evento.

#### 2.9.2.8. MESEROS, CANTINEROS, COCINEROS Y PERSONAL DE INTENDENCIA

Normalmente el salón cuenta con una brigada de meseros, - cantineros y personal de intendencia para atender sus servicios, - pero en caso necesario hay que acudir al sindicato de meseros para completar al personal para determinado evento. A todo este personal se le debe capacitar, adiestrar y entrenar de acuerdo a la función que desempeña cada uno, para que puedan brindar un buen servicio, tratando correctamente a los clientes ya que son ellos quienes tienen contacto directo con los comensales, de dicho trato, depende que los clientes queden satisfechos con el servicio y vuel-

van posteriormente a solicitar dicho salón para otros eventos.

Dicha capacitación generalmente se imparte en el propio salón ya que no existen, escuelas especializadas para ello, el salón normalmente recluta a su personal, y en caso necesario, les imparte una capacitación para poder contar con personal profesional ampliamente calificado.

### 2.9.3. VERIFICACION DEL MONTAJE DEL SALON

Normalmente el administrador del salón programa al personal de meseros y cantineros unas 3 horas antes del evento, para que empiecen a organizarse en 2 grupos de trabajo, el primero se encarga de colocar las mesas, sillas, manteles, loza, cubiertos, cristalería y flores en el salón, distribuyendo las mesas de acuerdo al número de comensales, para que el salón quede bien distribuido. Todas las mesas son redondas para 8 y 10 personas ya que así lo pidió el cliente, sólo la mesa oficial donde va la quinceañera es alargada y se ocupa un solo frente de dicha mesa, para que los invitados de honor que la acompañan no den la espalda al resto de los invitados; el segundo grupo se encarga de sacar el equipo del almacén para seleccionarlo, limpiarlo y tenerlo listo para que el primer equipo lo distribuya en las mesas, los cantineros preparan la cristalería para servir las bebidas y refrescos una vez que lleguen los invitados, los cocineros generalmente llegan más temprano para preparar con tiempo el menú seleccionado por el cliente.

La provisión de abarrotes, verdura y carne, debe estar lista para cuando lleguen, se les proporciona todo por el almace--nista. El jefe de cocina llevará el personal de ayudantes que considere necesario, coordinandose con el capitán de meseros para pro

gramar el horario para servir el menú y este salga bien preparado y bien caliente de la cocina.

El personal de intendencia se encarga de mantener el salón en las mejores condiciones de uso, reparando cualquier desperfecto que se presente antes, durante y después del evento.

Normalmente el salón deberá estar listo para recibir a los invitados una hora antes de lo estipulado en el contrato, por si algunos invitados se adelantaran, se pueda recibirlos correctamente. El capifan de meseros tiene que supervisar el montaje de las mesas, vigilando que la vajilla, cubiertos, cristalería, servilletas, ceniceros y saleros, esten bien colocados, corrigiendo todos los defectos que encuentre, y al terminar avisará al administrador para que pase una revista del lugar y haga las correcciones que juzgue convenientes; verificará además que los cantineros tengan los vasos y copas perfectamente limpias y listas para usarse, verificara que el refresco, el hielo y el vino estén listos en la cantina, para que cuando se ordene iniciar el evento pueda hacerse sin ningun contratiempo.

Los proveedores del salón ya saben que deben llevar con toda anticipación sus productos, para que no se tengan contratiempos y en caso de que ocurriera alguno, le de tiempo a la administración para corregirlo y realizar el evento en la forma programada.

#### 2.9.4. INICIACION DEL EVENTO

A la hora marcada para iniciar el evento social, el salón esta listo para empezar a recibir a los invitados, normalmente se debe tener un estacionamiento para ubicar los carros de los invitados conforme vayan llegando; los cantineros deben tener listos sus

vasos, copas, refrescos y bebida para que conforme vayan arribando los invitados se les preparen sus bebidas favoritas, en algunas ocasiones se llevan edecanes para ir colocando a los invitados de acuerdo a los lugares designados de antemano para ellos por los anfitriones, en caso de que no sea así, el capitán de meseros - - hará sus funciones, colocando a los invitados donde les agrade, - respetando desde luego, las mesas que se reserven para invitados especiales.

La música empezará a dejarse escuchar, interpretada por el conjunto musical que amenizará el evento, en una forma moderada mientras se van agrupando todos los invitados cómodamente en sus lugares, para empezar a disfrutar de la reunión.

A cada mesero se le designará previamente su estación de servicio donde atenderá a los invitados en cuestión de bebidas o refrescos, estando al pendiente de lo que puedan necesitar.

#### 2.9.5. DESARROLLO DEL EVENTO

El capitán de meseros deberá supervisar que todos los invitados estén bien atendidos, procurando que todo se desarrolle - en una forma comedida y corrigiendo cualquier anomalía.

Deberá coordinar la entrada de la Quinceañera al salón - acompañada de sus damas y chambelanes, quienes bailarán normalmente un vals seleccionado anteriormente y en ocasiones alguna polka, terminados estos bailables, el padre o un familiar cercano de la quinceañera hará la presentación de la señorita ante el grupo de la sociedad que los acompaña.

El capitán de meseros deberá ponerse de acuerdo con el - anfitrión respecto al horario para servir el menú, coordinándose -

con la cocina una media hora antes, para que el jefe de ella -- empiece a calentar y a prepararse para servir el menú.

El conjunto musical a la hora de la cena normalmente presenta su show para amenizar a los invitados, mientras ellos pasan a sus lugares.

El bar suspende momentaneamente su servicio para no entorpecer el servicio de los meseros.

Una vez coordinados todos estos detalles, se inicia la salida de los meseros con sus soperas, bandejas, platonos, etc., dando comienzo el servicio de la cena.

El capitán de meseros debe supervisar los tiempos entreplato y plato, y que la loza sucia se vaya retirando de las mesas, llevándose a la zona de lavado, donde las galopinas escamochan y lavan dicha loza.

El bar descorcha el vino de mesa seleccionado para que los meseros lo sirvan en sus mesas cuando les corresponda.

Una vez terminando de servir los platillos del menú, se parte el pastel, como es tradicional en este tipo de eventos, --- acompañado de algún champagne; terminando el servicio del pastel y del champagne, se vuelve a iniciar el baile, continuando el servicio del bar hasta el final de la fiesta.

## 2.9.6. TERMINACION DEL EVENTO

Una vez vencido el plazo durante el cual se contrató el salón se suspenderán los servicios de bar y del conjunto musical, indicando con esto el fin del evento social, los invitados se to-

marán su última copa y empezarán a retirarse, despidiéndose de -- los anfitriones.

Una vez desalojado el salón los meseros empezarán a recoger la cristalería de las mesas y la mantelería, agrupándola, el-cubierto, cristalería y la loza, se lavará y se secará para proceder a entregarla al almacén.

El personal encargado del aseo del salón procederá a recoger las mesas y sillas agrupándolas en el almacén para lavar y-limpiar el salón y que este listo para cualquier otro servicio.

#### 2.9.7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Normalmente el salón cuenta con un personal interno de -seguridad, que protege al salón de cualquier incidente desagradable; en caso de requerir mas personal se recurre a la policia auxiliar para completar dicho servicio; este personal es el encargado de cuidar los vehiculos estacionados para evitar robos o accidentes en los carros, cuidarán que no entren al salón personas -- que no traigan su boleto de invitación para evitar que personas -ajenas a la reunión vayan a penetrar, ocasionando molestias a los anfitriones; en caso de que algún invitado se ponga en estado inconveniente, la policia actuará en coordinación con el anfitrión- y el administrador del salón, poniendo el orden de inmediato para que la reunión no pierda su alegría por dicho incidente.

Controlarán la retirada de los invitados, cuidando el -- estacionamiento y el salón. para evitar anomalías.

## CAPITULO III

### LA CAPACITACION COMO AYUDA EN LA RELACION DEL TRABAJO EN UN CENTRO DE EVENTOS SOCIALES.

#### 3.1 ANTECEDENTES LEGALES DE LA CAPACITACION EN MEXICO

El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, es un fenómeno de la educación, es intento -- por enseñar e intercambiar habilidades ya existentes de los - - - tiempos primitivos.

Los aprendices, que se conocen desde 2,000 A.C., y la estructura de los gremios y asociaciones, constituyen un antecedente remoto de la actual educación.

La idea de la capacitación y el adiestramiento quedaron registrados en el Código Civil de 1870, encargándose de regular el Contrato de aprendizaje; regulación que, con leves modificaciones, se recogió en el nuevo Código Civil de 1884.

En 1919 Don Venustiano Carranza, Ejecutivo Federal, envía al Congreso de la Unión una iniciativa de Ley para reglamentar el Art. 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, otorgando un pacto social obrero-patronal.

Fue hasta 1931 que la Ley Federal del Trabajo en su título tercero, lo destinó al Contrato de Aprendizaje, mismo que siguió vigente hasta 1970. En 1940 fue cuando se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistematizada, en el cual la figura del instructor adquiere especial importancia.

Hace doce o quince años que en México, las empresas públicas y privadas le dieron importancia a la capacitación y el adiestramiento.

En 1976 se analizan experiencias tanto a nivel Nacional como Internacional, para conocer las necesidades existentes en nuestro País, mismas que se obtuvieron de las copilaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a través de su Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR), el gobierno mexicano optó por no seguir el modelo adoptado en América Latina, ya que por las características y necesidades de México se consideraba que un programa de esta magnitud no daría ninguna respuesta favorable.

La idea de hacer una reglamentación de la Capacitación y el Adiestramiento, debido a la excesiva demanda de personal calificado que las Universidades y diferentes Instituciones de enseñanza no están en posibilidad de ofrecer, fué expresada por el presidente José López Portillo en su Primer Informe de Gobierno y publicado el 9 de Enero de 1978 en el Diario Oficial de la Federación el Decreto que adiciona la fracción XII y reforma la fracción XIII del apartado A del Art. 123 Constitucional, quedando declarado:

" Las empresas cualquiera que sea su actividad, estarán, obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patronos deberán cumplir con dicha obligación".(\*)

El 8 de mayo del mismo año, se publican las bases para la

---

( \* ) Reforma publicada en el "Diario Oficial", 9 de enero de 1978.

designación de representantes de organizaciones nacionales de trabajadores y de patronos ante el Consejo de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA), la cual es un organismo desconcentrado, dependiente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que tiene a su cargo el Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento; quedando el 5 de junio publicado el reglamento que controlaría dicha unidad.

El 31 de Agosto, la Secretaría del Trabajo otorga al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) el registro como primera entidad capacitadora.

Se han creado diversos institutos de enseñanza a los que las empresas acuden para satisfacer sus necesidades en estas áreas.

En 1980 son inaugurados algunos Centros de Adiestramiento en diversas localidades de la República Mexicana:

LOCALIDAD	TIPO DE UNIDAD	SUPERFICIE CONSTRUIDA
Toluca, Mexico	Taller	800 m <sup>2</sup>
Cd. Obregón, Son.	Almacen y Unidad	1 300 m <sup>2</sup>
Navojoa, Son.	CSS y Cap. Técnica Taller de Adiestramiento.	120 m <sup>2</sup>
Los Reyes, Mich.	CSS Y Cap. Técnica	120 m <sup>2</sup>
Cuernavaca, Mor.	CSS y Cap. Técnica	300 m <sup>2</sup>

Datos tomados de la Memoria Institucional 1980. ( IMSS )  
Seguridad y Solidaridad.

Asímismo, existen asociaciones que promueven capacitación

empresarial, las cuales deberán estar autorizadas y registradas - en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con base en el - Art. 153-C de la Ley Federal del Trabajo.

En el Art. 153-I y 153-J de esta misma Ley, queda asentada la obligación de que en la empresa deben constituirse Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, cuya función será la de vigilar los instrumentos y operaciones de sistemas y los procedimientos para que la capacitación llevada a cabo sea eficiente.

### **3.1.1 COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

Las Comisiones Mixtas constituyen la base del Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento, y su adecuado funcionamiento permitirá asegurar la calidad y eficacia de las acciones - que en la materia se efectuen en cada empresa. Asimismo, forman el canal de comunicación de los trabajadores para que emitan sus opiniones, inquietudes y expectativas en relación con los métodos y procedimientos utilizados para llevar a cabo las acciones de capacitación y adiestramiento implantadas en el centro de trabajo.

Las funciones de estas comisiones son las de vigilar "La instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos - que se implanten para mejorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores". Como se indica en el Artículo 153-I .

Estas funciones asignadas por la Ley, implican la realización de actividades de investigación, seguimiento, análisis y - evaluación de todos los cursos y eventos de capacitación y adiestramiento que se impartan.

El Art. 153-I de la Ley Federal del Trabajo, estipula --

que estas Comisiones se integrarán por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón. Tienen la obligación de informar a la UCECA sobre la integración y funcionamiento de ésta. Es importante distinguir las empresas que se rigen por contrato individual de trabajo, de las empresas que rigen sus relaciones laborales por contrato colectivo de trabajo.

En el caso de las primeras, queda estipulado en el Art. - 153-0 de dicha Ley anteriormente mencionada, que su aprobación deberá darla la Secretaría del Trabajo y Previsión Social dentro de los 60 días de los años impares, a los planes y programas que hayan implantado y con respecto a las segundas, queda estipulado en el Art, 412 de la misma Ley.

Se deberá presentar ante la UCECA, la forma UCECA-1 y la forma UCECA-2 llamada " FORMA PARA LA PRESENTACION RESUMIDA DEL -- PLAN Y LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO ", la cual - consiste en 11 aparatos denominados módulos, analizando que cumplan como mínimo, los siguientes requisitos:

Representantes de los trabajadores

- A) Ser trabajador de la empresa
- B) Ser mayor de edad
- C) Saber leer y escribir
- D) Tener buena conducta
- E) Ser designado conforme a las disposiciones estatutarias del sindicato titular del contrato colectivo o, a falta de éste, ser electo en Asamblea de los trabajadores de la empresa; y
- F) Aquellos otros que acuerden los trabajadores

### Representantes del Patrón

- A) Ser mayor de edad.
- B) Saber leer y escribir
- C) Tener buena conducta
- D) Poseer conocimiento técnico sobre las labores y - - procesos tecnológicos propios de la empresa

Se quiere se establezca la duración de dos años en el cargo de los representantes; este plazo se cuenta a partir de la fecha de inicio de gestiones de la Comisión.

La obligación de constituirse, en cada empresa, la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, surge a partir de la vigencia de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, con las características que solicita cada formato, a saber: período de plan si modifica a uno anterior; número de puestos de trabajadores a capacitar; número de trabajadores y patrones; en que modalidades se les va a capacitar; relación de curso/evento por puesto; duración y si son dentro, fuera o en forma mixta respecto a la jornada de trabajo; registro de agentes capacitadores y sistemas generales; las etapas a capacitar del total de trabajadores; y el procedimiento de selección, dichos formatos se localizan en el Artículo 153 de dicha Ley.

### 3.2 CONCEPTO

Una empresa puede contar con el mejor equipo de oficina, instalaciones adecuadas, los materiales necesarios y suficientes recursos financieros, pero si en ella no se encuentran los recursos humanos con la suficiente capacitación, esa empresa se verá imposibilitada para cumplir con sus objetivos.

Es por lo que el papel que desempeña un programa de capacitación es primordial para la obtención de buenos resultados, -- cuando el empleado se encuentre en su medio de trabajo y aplique lo que aprendió.

No se debe seguir adelante sin antes señalar la función educativa, a la que se le puede llamar adiestramiento, capacitación, desarrollo, educación o entrenamiento. La doctrina de Jacques Maritain expresa a la educación como :

" Es pues evidente que la educación del hombre debe ser la preocupación del grupo social y preparar a la persona para que desempeñe en dicha sociedad el papel que le corresponda. Formar al hombre para que lleve una vida normal, útil y de servicio a la comunidad, dicho de otro modo, guiar al desenvolvimiento de la -- persona humana en la esfera social, despertando y fortaleciendo el sentido de su libertad, así como el de sus obligaciones, derechos y responsabilidades " . ( \* )

La educación es un término genérico que proporciona conocimientos o habilidades, pero solo cuando se desea que esos conocimientos o habilidades sean específicos, se emplearán términos -- tales como :

A) **ENTRENAMIENTO.** - La palabra entrenamiento es aceptada como sinónimo de todas las formas de conocimiento, habilidades y desarrollo de actitudes que son necesarias al adulto para mantenerse al paso del creciente compromiso vital y del concepto cada vez más amplio de las capacidades del hombre.

Entrenarse significa; "Prepararse para un esfuerzo físico o mental para poder desempeñar una labor". ( \*\* ).

( \* ) Capacitación y Desarrollo de Personal, Siliceo Alfonso, - Editorial LIMUSA, México 1981.

(\*\* ) Administración de Recursos Humanos, Arias Galicia Fernando, Editorial Trillas, México 1979.

Es necesario distinguir la existencia de un entrenamiento de carácter más bien teórico, mientras que existen otros entrenamientos prácticos. Estos dos aspectos distintos y complementarios son :

**ADIESTRAMIENTO.-** El Lic. Alfonso Siliceo Dice que :

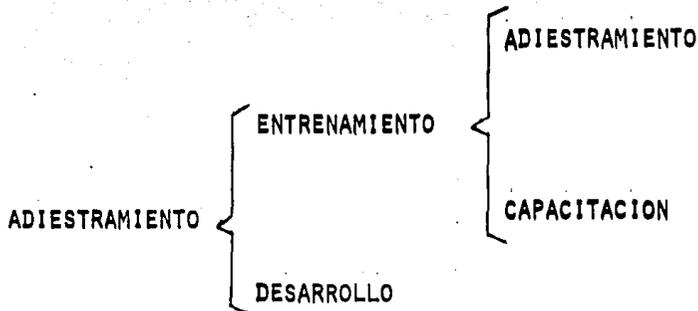
"El adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico".

Desde este punto de vista, será impartido el adiestramiento a empleados de menor categoría y a los obreros, en la utilización y manejo de maquinaria y equipo; siendo una palabra muy exacta cuyo significado es "adquirir destreza", lo cual indica que la mano derecha realizará actividades que no pueden ser desarrolladas por la izquierda, debido a la formación de hábitos, y al ejercicio sistemático que proporcionará facilidades, precisión y rapidez en el trabajo.

**CAPACITACION.-** La capacitación tiene un significado más amplio, ya que queda incluido en éste el adiestramiento, pero su objetivo va encaminado a proporcionar conocimientos técnicos. La capacitación se imparte a ejecutivos y funcionarios, cuyo trabajo sea intelectual. El Lic. Fernando Arias Galicia señala que "La adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo" se denominará como capacitación.

**B) DESARROLLO.-** El desarrollo en la persona proporcionará ideas y hábitos manuales, para los cuales es necesaria la formación en el obrero o empleado, pero sobre todo en el jefe, de hábitos morales y sociales de trabajo, que no son proporcionados por la capacitación o el adiestramiento, y que, sin embargo, son in-

dispensables para que el trabajador sea leal, sereno, ordenado y decidido.



FUENTE : ARIAS GALICIA, FERNANDO. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

### 3.3 FINALIDAD DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO

La finalidad que se persigue con la capacitación y el adiestramiento es darle los conocimientos y desarrollarle las habilidades que pueda tener cada trabajador, para integrarlo a su grupo, fomentando así su interés social, económico y cultural.

En el Art. 153-F de la Ley Federal del Trabajo, menciona que la Capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

"I Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajo en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;

II Preparar al trabajador para ocupar una vacante o ---

- puesto de nueva creación;
- III Prevenir riesgos de trabajo;
- IV Incrementar la productividad; y
- V En general, mejorar las aptitudes del trabajador".

### **3.4 CICLO DE CAPACITACION**

A continuación se presenta el ciclo de la capacitación que tiene por objeto cubrir las necesidades de los trabajadores por medio de la preparación de los programas más convenientes para ellos; ya que se conozcan sus necesidades, se podrá proceder a elegir el método de instrucción, se hará la preparación del programa de capacitación a impartir, se evaluará previamente a los capacitados, se observaran los medios anteriores a la capacitación, se les otorgará la instrucción para que, posteriormente, sean analizados los que se utilizarán después de la capacitación y se procederá a la aplicación de lo aprendido, enviando la valoración a la dirección.

En la Figura No. 4 se puede observar el ciclo de la capacitación; partiendo de éste se analizarán a continuación algunos puntos que lo forman:

#### **3.4.1 DETENCION DE NECESIDADES**

La determinación de necesidades de entrenamiento, tiene como propósito conocer con exactitud las diferencias actuales y las necesidades futuras del personal que labora en una empresa.

Una vez determinadas las necesidades de entrenamiento, la empresa logrará gente más productiva en su trabajo actual, un desarrollo y crecimiento en la empresa a consecuencia del indivi

### 3,4 CICLO DE LA CAPACITACION

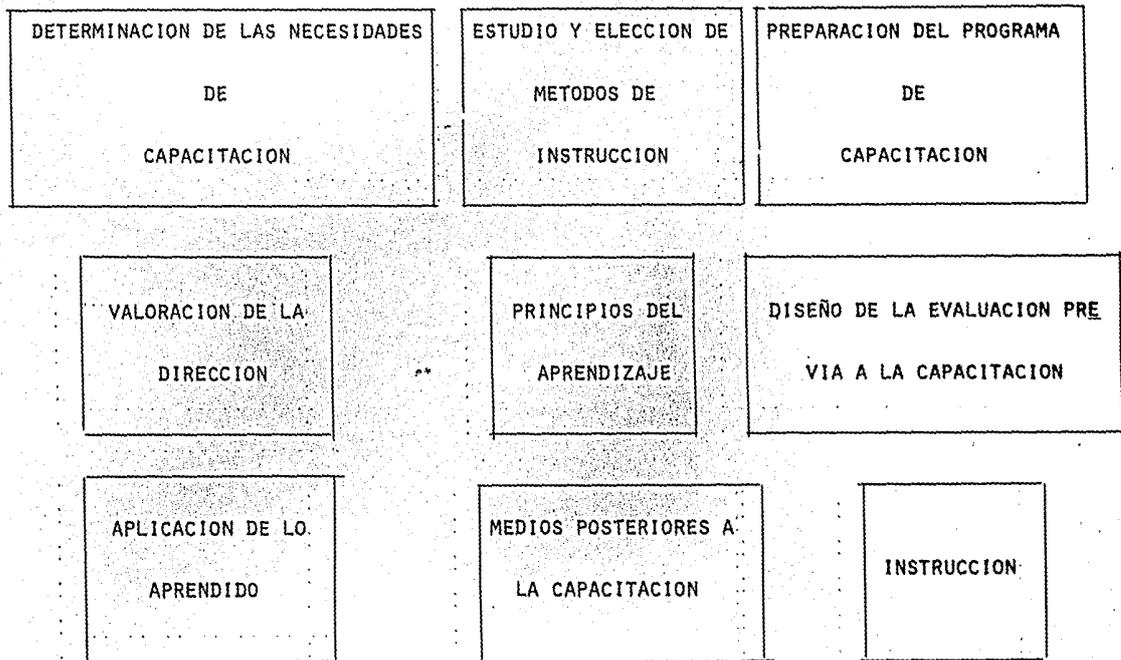


FIGURA No. 4.

CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.

duo y el ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo, cuando el entrenamiento no está basado en necesidades existentes.

Para impartir el entrenamiento, deberán existir fuertes razones que den inicio a una necesidad que debe ser cubierta.

Para impartir el entrenamiento, deberán existir fuertes razones que den inicio a una necesidad que debe ser cubierta.

Las necesidades de entrenamiento pueden ser clasificadas como sigue:

- " 1.- Las que tiene un individuo.
- 2.- Las que tiene un grupo.
- 3.- Las que requieren de una solución inmediata.
- 4.- Las que demandan solución futura.
- 5.- Las que piden actividades formales de entrenamiento.
- 6.- Las que piden actividades informales de entrenamiento.
- 7.- Las que exigen instrucciones "Sobre la marcha".
- 8.- Las que precisan instrucciones fuera del trabajo.
- 9.- Las que la compañía pueda resolver por sí misma.
- 10.- Aquellas en la que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externas.
- 11.- Las que un individuo pueda resolver en grupo con otros.
- 12.- Las que un individuo necesita resolver". \*

### 3.4.2 ESTUDIO Y ELECCION DE METODOS DE INSTRUCCION

El director de entrenamiento debe darle tanta importan--

- ( \* ) Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal, Craing L. Robert, Bittel Lester R. Editorial Diana, México 1977.

cia a la gente que va a entrenar como al programa de entrenamiento en sí mismo. Sólo después de haber establecido los objetivos del curso y las características de los sujetos que van a tomarlo, es posible pensar en las maneras de realizar el programa. Estas maneras comprenden el contenido y los métodos.

Se pueden impartir dos clases de entrenamiento, que se clasifican de la siguiente forma:

A) ENTRENAMIENTO POR MEDIO DE LA EXPERIENCIA DIRECTA.-

DESCRIPCION.- Envuelve al entrenado, sus sentidos físicos y su mente.

B) MEDIOS DE LA EXPERIENCIA INDIRECTA.- EL LIC. ROBERT L. GRAIG CLASIFICA A LOS MEDIOS INDIRECTOS DE LA SIGUIENTE-MANERA:

SIMULACION.- Es un plan o un instrumento que comparte ciertas características representadas de la experiencia y el trabajo real.

Estas diferencias deben ser claras para el entrenado.

DEMOSTRACION.- Consiste en enseñar al sujeto como trabaja algo o como se hace algo. Normalmente en estos casos el papel del entrenado es observar y no participar directamente.

VISITAS.- El entrenado, al realizar una visita, obtiene información de primera mano, concreta y real, mejora su apreciación y su actitud hacia el trabajo.

EXHIBICION.- Es el despliegue organizado de materiales tridimensionales diseñados para instruir al observador sobre un tema dado.

TELEVISION.- Existen tres maneras valiosas que contribuyen a un sistema o programa de capacitación por medio de la televisión:

- 1.- Programas producidos por el público, con la finalidad de proporcionar educación o entrenamiento.
- 2.- Teleemisiones en circuito cerrado, planeadas y producidas especialmente para el entrenamiento.
- 3.- Cintas cinescópicas para televisión.

PELICULA.- La película presenta información de hechos, motiva -- al aprendizaje, aclara un proceso de trabajo, demuestra acción, dramatiza eventos, estimula emociones, -- contribuye al desarrollo de actividades, propone problemas y provoca interés. Un programa de entrenamiento puede utilizar películas : informativas, instructivas, documentales, de ficción, científicas, técnicas, productivas, episódicas y animadas.

Transparencia.- Por transparencia entendemos todo material visual y estático, logrando con la cámara fotográfica, foto en color, y el blanco y negro.

AYUDAS AUDITIVAS.- Entre los medios auditivos para impartir la capacitación, quedan incluidos: el radio, los sistemas radiofónicos abiertos al público, los discos y las -- cintas de grabadoras.

GRAFICAS.- Las gráficas representan la combinación de palabras, -- números y grabados. Este tipo de material puede clasificarse en :

- 1.- Aparatos como pizarrones, bloques de hojas para caballete, tableros, franelógrafos, pizarrones magnéticos

o de corcho.

2.- Cuadros, gráficas, diagramas, ilustraciones, letre--  
ros y carteles.

### 3.4.3 LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

La capacitación y el adiestramiento son procesos de ins--  
trucción que necesitan instrumentos y criterios uniformes que ayu--  
den a organizar funcionalmente cualquier acción que se realice en  
la materia. En caso contrario, ocurre un desperdicio de recursos--  
y esfuerzos, por que no existe una administración adecuada de to--  
dos los elementos que intervienen en su desarrollo, provocando po--  
cos beneficios en relación a la inversión que implica cualquier -  
actividad.

Por lo tanto, es importante establecer procedimientos que  
ayuden a organizar y desarrollar eventos de instrucción en las - -  
empresas. Uno de estos procedimientos que ayuden a organizar y de--  
sarrollar eventos de instrucción en las empresas. Uno de estos pro--  
cedimientos es formular el plan y los programas de capacitación y--  
adiestramiento para capacitar a los trabajadores.

La UCECA ha establecido una definición para unificar cri--  
terios, de lo que se debe considerar como plan y programa de capa--  
citación y adiestramiento.

Plan de capacitación y adiestramiento es un documento que  
contiene lineamientos y procedimientos a seguir en materia de capa--  
citación y adiestramiento, respecto a cada centro de trabajo y que  
supone una ordenación general de actividades, para presentar una -  
visión general de los programas que lo componen.

Programa de capacitación y adiestramiento, parte de un --  
plan que contiene, en términos de tiempo y de recursos y de manera

pormenorizada, las acciones de capacitación y adiestramiento que el patrón efectuará en relación con los trabajadores de un mismo puesto o categoría ocupacional .

En tal sentido, un plan y los programas que lo integran, representan la estrategia global de la empresa y de sus trabajadores, quedando inscrito en dichos documentos los procedimientos, - actividades, recursos y tiempo de las acciones en la materia.

Los planes y programas tienen su fundamento legal enmarcado en la Ley Federal del Trabajo, quedando analizados en los artículos 153-A, 153-C, 153-D, 153-N, 153-P y 153-Q.

Los planes y programas, una vez formulados en común - - acuerdo entre trabajadores y patrón, deberán presentarse en la Dirección de Capacitación y Adiestramiento de la UCECA, como antes ya se había mencionado.

La metodología de los planes y los programas de capacitación y adiestramiento deben desarrollarse de manera sistemática y funcional, siguiendo procedimientos formales que tengan objetivos claros y precisos.

El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento estará a cargo de la UCECA, que como lo estipula el Art. -- 537 de la Ley Federal del Trabajo, tendrá los siguientes objetivos:

- I Estudiar y promover la generación de empleos;
- II Promover y supervisar la colocación de los trabajadores.
- III Organizar, promover y supervisar la capacitación. y el adiestramiento de los trabajadores; y
- IV Registrar las constancias de habilidades laborales.

### 3.5. LA CAPACITACION IMPARTIDA COMO UN PROGRAMA DE TRABAJO -- DIRECTO EN LAS NECESIDADES DEL SALON DE EVENTOS SOCIALES.

Al analizar los programas de capacitación se ve como la capacitación y el adiestramiento es impartida en todos los diferentes salones, persigue un solo objetivo, como es fomentar conciencia y apreciación de las responsabilidades que deben no solo tener los empleados, si no que se debe partir desde la administración, pasando por todos sus integrantes hasta el mismo sindicato, en el caso de que éste existiera.

La capacitación impartida como un programa de trabajo en los salones de eventos sociales crea diversos niveles de responsabilidad, introduciendo a la organización y a la misma administración en dicho programa, el cual deberá ser cumplido estrictamente por cada uno de los miembros de la organización.

Los Procedimientos para establecer un programa de trabajo en dichos salones, podrán sufrir modificaciones, si lo cree -- conveniente el gobierno, ya sea federal, estatal o municipal.

En la capacitación impartida al trabajador se le deberá decir y mostrar la mejor forma en que debe realizar sus labores, exponiéndole varios casos para que tenga una visión amplia de como realizar su trabajo, y cuando se le presente cualquier situación de esas, sepa como resolverlas. Luego deberá ser objeto de comprobaciones periódicas para cerciorarse de que ha comprendido su labor. Deberán también enseñarle los procedimientos de emergencia para que este en posibilidades de hacer frente a situaciones críticas.

## CAPITULO IV

### CASO PRACTICO

#### 4.1. OBJETIVOS.

##### 4.1.1. OBJETIVO GENERAL.

Realizar una investigación que permita al empresario saber la importancia de crear centros de eventos sociales con el fin de conocer y determinar la demanda que tiene dentro de nuestra sociedad, ayudando a satisfacerla a través de una oferta que cubra todas las necesidades existentes de dichos centros de eventos.

##### 4.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- A) Saber si existen suficientes centros de eventos sociales.
- B) Determinar si se imparten cursos de capacitación y adiestramiento para el personal que opera dichos centros.
- C) Conocer el costo aproximado de un evento social.
- D) Observar el desarrollo de un evento social y ver todos los elementos que intervienen en el.
- E) Verificar que el equipo que se utiliza en el salón sea el adecuado.
- F) Conocer si los empleados que se encuentran capacitados para manejar todo el equipo y material con que cuenta el salón.

#### 4.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿ Que importancia le dan los empresarios al manejo y --  
operación de los centros de eventos sociales como un negocio que  
les reditue buenos dividendos dentro del área metropolitana de -  
la Ciudad de México ?

#### 4.3. HIPOTESIS.

##### 4.3.1. HIPOTESIS GENERAL.

Si los empresarios le dieran la suficiente importancia-  
al manejo y operación de los centros de eventos sociales, debe--  
rían contar con un sistema administrativo mas completo.

##### VARIABLE DEPENDIENTE.

Si los empresarios le dieran la suficiente importancia-  
al manejo y operación de los centros de eventos sociales.

##### VARIABLE INDEPENDIENTE.

Deberían contar con un sistema administrativo mas  
completo.

##### 4.3.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS

- A) La existencia de un centro de eventos sociales bien  
presentado.
- B) En los centros de eventos enseñan a los trabajadores  
el modo de realizar su labor correctamente.
- C) Los centros de eventos sociales cuentan con los re--  
cursos económicos suficientes para realizar el even-  
to de que se trate.
- D) El personal se encuentra suficientemente capacitado-

para realizar su trabajo.

- E) El personal del centro de eventos hace buen uso del material existente en ésta.
- F) El empresario del centro de eventos se preocupa de que los trabajadores se encuentren familiarizados con la tecnología que utiliza éste.
- G) el centro de eventos sociales imparte capacitación y adiestramiento a su personal en todo lo referente a su trabajo.

#### 4.4. DISEÑO DE LA PRUEBA:

Para poder realizar el presente trabajo, fué necesario recurrir a dos tipos de investigación con características adecuadas y diferentes para desglosar los puntos que forman el cuerpo del estudio.

##### 4.4.1. INVESTIGACION DOCUMENTAL

Para llevar a cabo la investigación documental fué necesario recurrir a documentos impresos como libros, folletos, catálogos, revistas o apuntes que se encontraban en :

- BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD EL VALLE DE MEXICO.
- BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANAHUAC.
- BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA.

De esta manera se contó con la información documental -- que ayudara a realizar las fichas de investigación, de trabajo y bibliográficas.

##### 4.4.2. INVESTIGACION DE CAMPO

También se realizó una investigación de campo en los cen

tros de eventos sociales, mediante visitas, entrevistas y cuestionarios presentados a las personas que laboran en las mismas.

#### 4.4.2.1. DELIMITACION DEL UNIVERSO

Según datos proporcionados por la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, por el grupo especializado en salones de fiestas, que existe un total de 50 salones registrados en noviembre de 1985.

#### 4.4.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra que se tomó para esta investigación pertenece, en este caso, los siguientes cinco salones, los cuales proporcionan servicios de XV AÑOS, BODAS, GRADUACIONES, BAUTIZOS, CUMPLEAÑOS, FIESTAS DE FIN DE AÑO, CONVENCIONES, ETC.

SALON DEL HOTEL CAMINO REAL.

SALON DEL HOTEL PRESIDENTE CHAPULTEPEC.

SALON DEL HOTEL MARIA ISABEL SHERATON.

SALON DEL CASINO MILITAR DEL CAMPO MARTE.

SALON RIVIERA.

#### 4.4.2.3. INSTRUMENTO DE LA PRUEBA

Los instrumentos de la prueba utilizados fueron dos tipos de cuestionarios dirigidos a la industria banquetera, uno a nivel de empleados y otro a nivel de administradores.

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO

CARRERA DE LIC. EN ADMINISTRACION  
DE EMPRESAS.

DATOS GENERALES:

RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRE \_\_\_\_\_

SEXO \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_

ESCOLARIDAD \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_

ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA \_\_\_\_\_

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO \_\_\_\_\_

INFORMACION DE LA EMPRESA:

NUMERO DE EMPLEADOS \_\_\_\_\_

CAPITAL SOCIAL \$ \_\_\_\_\_

FECHA DE INICIACION DE OPERACIONES \_\_\_\_\_

VENTAS ANUALES ( APROXIMADAS ) \$ \_\_\_\_\_

COBERTURA DEL SALON \_\_\_\_\_

( CUESTIONARIO APLICADO A LA EMPRESA ),

### CUESTIONARIO A NIVEL ADMINISTRADOR .

1.- ¿ EXISTE EN LA EMPRESA UN DEPARTAMENTO QUE OTORQUE CAPACITACIÓN AL PERSONAL ?

S I ( )                      N O ( )

2.- SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA, ¿ QUE FINALIDAD PERSIGUE AL OTORGARLA ?

- A) INCREMENTAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO.....(     ).
- B) FOMENTAR EL BUEN USO DE EL MATERIAL Y EQUIPO .....(     ).
- C) PREPARAR AL PERSONAL PARA OCUPAR MEJORES PUESTOS -  
DE TRABAJO .....(     ).
- D) PROPORCIONAR UNA MEJOR ATENCION A LOS EMPLEADOS ..(     ).
- E) CUMPLIR UN REQUISITO LEGAL .....(     ).
- F) OTRO .....(     ).

3.- ¿ CUANDO SE IMPARTE UN CURSO DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL SE REALIZA EN HORAS LABORABLES ?

S I ( )                      N O ( )

4.- SE IMPARTE:

- A) DENTRO DEL PLANTEL .....(     ).
- B) FUERA DEL PLANTEL .....(     ).
- C) AMBOS .....(     ).

5.- LOS INSTRUCTORES QUE LO IMPARTEN SON:

- A) INTERNOS .....(     ).
- B) EXTERNOS .....(     ).
- C) AMBOS .....(     ).

6.- ¿ LOS CURSOS DE CAPACITACION IMPARTIDOS POR LA EMPRESA, LOS RECIBEN SOLAMENTE EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO ?

S I ( )                      N O ( )

7.- ¿ CONSIDERA QUE EL TRABAJO DENTRO DE LOS SALONES DE EVENTOS--  
SOCIALES, PUEDAN CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA AD-  
MINISTRATIVO ?

S I ( )            N O ( )

8.- ¿ EXISTE UNA GRAN DEMANDA DE SOLICITUDES PARA ADQUIRIR LOS --  
SERVICIOS DEL SALON DE EVENTOS SOCIALES ?

S I ( )            N O ( )

9.- ¿ CREE QUE ES IMPORTANTE QUE LA EMPRESA CUENTE CON UN ADMINIS-  
TRADOR QUE SE ENCARGUE DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS ?

S I ( )            N O ( )

10.- ¿ SE IMPARTEN CURSOS SOBRE ADMINISTRACIÓN CON LA FINALIDAD DE  
EVITAR NEGLIGENCIAS EN EL TRABAJO ?

S I ( )            N O ( )

11.- ¿ QUE TIPO DE INFORMACION SE OFRECE A LOS TRABAJADORES PARA -  
CAPACITARLOS ADECUADAMENTE ?

A) POLITICAS DE LA EMPRESA SOBRE LOS EVENTOS .....( ) .

B) ADIESTRAMIENTO SOBRE SUS AREAS DE TRABAJO .....( ) .

C) USO DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD EN CASO NECESA-  
RIO.....( ) .

D) TIPOS DE EVENTOS QUE SE REALIZAN EN EL SALON ... ( ) .

E) COORDINACION CON LAS DIFERENTES AREAS DE TRABAJO( ) .

F) USO DE LOS UNIFORMES ADECUADAMENTE.....( ) .

G) OTROS .....( ) .

12.- ¿ EXISTEN PROCEDIMIENTOS POR ESCRITO DEL DESARROLLO -  
DEL EVENTO ?

S I ( )            N O ( )

13.- ¿ SI TUVIERA USTED LA OPORTUNIDAD DE INVERTIR EN LA CONSTRUC-  
CION DE UN NUEVO SALON DE EVENTOS SOCIALES, PARTICIPARIA EN  
ESTE PROYECTO ?

S I ( )            N O ( )

- 14.- ¿ ESTA USTED DE ACUERDO QUE LOS EMPLEADOS NECESITAN DE PLANES Y PROGRAMAS ESPECIALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU TAREA DIARIA ?
- S I ( )      N O ( )
- 15.- ¿ CUALES SON LOS ERRORES MAS FRECUENTES QUE SE PRESENTAN EN EL SALÓN ?
- A) PRESENTACION DEL PERSONAL ..... ( ) .
- B) COORDINACION CON LOS PROVEEDORES ..... ( ) .
- C) COORDINACION CON LAS AREAS DEL SALON ..... ( ) .
- D) SERVIR EL MENU AL COMENSAL ..... ( ) .
- E) AL OFRECER LA BEBIDA A LOS INVITADOS ..... ( ) .
- F) OTROS ..... ( ) .
- 16.- ¿ LOS GASTOS QUE OCASIONA EL DESARROLLO DEL EVENTO SOCIAL SON CUBIERTOS TOTALMENTE POR EL CLIENTE CON ANTICIPACION ?
- S I ( )      N O ( )
- 17.- ¿ SE ASIGNA ANUALMENTE UN PRESUPUESTO FINANCIERO PARA DAR MANTENIMIENTO AL EDIFICIO, MOBILIARIO Y EQUIPO ?
- S I ( )      N O ( )
- 18.- ¿ A SU JUICIO, CONSIDERA QUE LA BASURA Y LOS DESPERDICIOS DEL SALÓN SE ELIMINAN EN LA MEJOR FORMA PARA EVITAR UNA MALA PRESENTACION ?
- 19.- ¿ CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN EVENTOS EN EL SALON ?
- A) UNA VEZ POR SEMANA ..... ( ) .
- B) DOS VECES POR SEMANA ..... ( ) .
- C) TRES VECES POR SEMANA ..... ( ) .
- D) CUATRO VECES POR SEMANA ..... ( ) .
- E) CINCO VECES POR SEMANA ..... ( ) .
- F) MENSUALMENTE ..... ( ) .
- 20.- ¿ QUE CAUSAS CREE USTED QUE PROVOCAN UN MAL SERVICIO ?
- A) FATIGA POR EXCESO DE TRABAJO ..... ( ) .

- B) IGNORANCIA DEL TRABAJO QUE SE DESEMPEÑA.....(    ).  
C) BROMEAR EN HORAS DE TRABAJO .....(    ).  
D) EQUIPO EN MAL ESTADO .....(    ).  
E) PERSONAL MAL PRESENTADO .....(    ).  
F) OTROS .....(    ).

### CUESTIONARIO A NIVEL EMPLEADOS

- 1.- ¿ EXISTE EN LA EMPRESA UN DEPARTAMENTO QUE OTORQUE CAPACITACION AL PERSONAL ?  
S I ( ) N O ( )
- 2.- ¿ FUE CAPACITADO CUANDO INGRESO A LA EMPRESA ?  
S I ( ) N O ( )
- 3.- ¿ CONOCE USTED COMPLETAMENTE SU TRABAJO ?  
S I ( ) N O ( )
- 4.- ¿ EXISTE EN LA EMPRESA UNA AREA ENCARGADA DE LA ADMINISTRACION ?
- 5.- ¿ SE LE HA IMPARTIDO ALGUN TIPO DE ADIESTRAMIENTO ?  
S I ( ) N O ( )
- 6.- ¿ ESTAN BIEN DELIMITADAS LAS AREAS EN EL SALON ?  
S I ( ) N O ( )
- 7.- ¿ CONSIDERA QUE EL TRABAJADOR DE LOS SALONES DE EVENTOS SOCIALES NECESITAN CAPACITARSE Y ADIESTRARSE ?  
S I ( ) N O ( )
- 8.- ¿ EN CUANTOS SERVICIOS HA USTED PARTICIPADO DESDE QUE INGRESO AL SALÓN ?  
A) DE 1 A 3 ..... ( )  
B) DE 4 A 6 ..... ( )  
C) DE 7 A 10 ..... ( )  
D) MAS DE 11 ..... ( )
- 9.- ¿ NECESITA USTED UN UNIFORME EN PARTICULAR PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO ?  
S I ( ) N O ( )
- 10.- ¿ EL SALON DE EVENTOS SOCIALES CUENTA CON ?  
A) ELASTICIDAD EN EL ESQUEMA DEL COMEDOR ..... ( )  
B) BUENA ILUMINACION ..... ( )  
C) BUENA ACUSTICA ..... ( )  
D) ACONDICIONAMIENTO DE AIRE ..... ( )

- E) DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL COCINADO, MANEJO Y TRANSPORTE DE COMIDA Y BEBIDA ..... (    ).
- F) CAPACIDAD PARA ATENDER A TODOS LOS CLIENTES EN EL SERVICIO DE GUARDARROPA, BARRAS Y SALON DE BANQUETES. (    ).
- G) TODOS LOS MENCIONADOS ..... (    ).
- H) NINGUNO ..... (    ).

11.- ¿ SE ENCUENTRAN LAS RAMPAS, ESCALERAS Y SALIDAS DE EMERGENCIA FACILMENTE LOCALIZABLES ?

S I (    )      N O (    )

12.- ¿ CREE QUE SEA NECESARIO LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD EN EL SALON ?

13.- ¿ CREE QUE LA VAJILLA QUE UTILIZA EL SALON ES LA ADECUADA ?

S I (    )      N O (    )

14.- ¿ SE LES PROPORCIONA EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIO PARA LOS EVENTOS A TIEMPO ?

S I (    )      N O (    )

15.- ¿ DURANTE EL DESARROLLO DEL EVENTO, EL BAR CUENTA CON LAS --- INSTALACIONES Y PERSONAL NECESARIOS PARA PROPORCIONAR UN -- BUEN SERVICIO ?

S I (    )      N O (    )

16.- ¿ ES DE BUENA CALIDAD LA MANTELERIA QUE OCUPA EL SALON ?

S I (    )      N O (    )

17.- ¿ ES IMPORTANTE PARA EL SALON CONTAR CON UN BUEN FLORISTA ?

S I (    )      N O (    )

18.- ¿ CUENTA LA COCINA CON LAS INSTALACIONES NECESARIAS PARA PROPORCIONAR UN BUEN SERVICIO DURANTE EL EVENTO ?

S I (    )      N O (    )

19.- ¿ EL SALARAIO QUE PRECIBEN POR SU TRABAJO ES SUFICIENTE PARA-CUBRIR SUS NECESIDADES PERSONALES ?

S I (    )      N O (    )

20.- ¿ LA EMPRESA SE PREOCUPA PORQUE CUENTEN CON UNA BUENA ALIMENTACION ?

S I (    )            N O (    )

#### 4.4.2.4. JUSTIFICACION DEL CUESTIONARIO

El cuestionario fué concebido de la siguiente manera: Se siguió un orden que se consideró lógico, se comenzó con preguntas referidas a capacitación, instalaciones, proveedores, y a la atención que recibe el personal dentro de la Empresa y a su seguridad durante el trabajo.

#### 4.4.2.5. APLICACION DEL CUESTIONARIO

Se acudió personalmente a los salones de eventos sociales, entrevistando en cada uno de ellos al administrador y tres empleados; tanto administradores como empleados contestaron al cuestionario que se les había entregado, con la finalidad de conocer las respuestas a las preguntas que lo formaban.

#### 4.4.2.6. TABULACION

La tabulación de los cuestionarios se realizó separadamente, tabulando pregunta por pregunta.

Se elaboró un porcentaje correspondiente, dependiendo del número total de cuestionarios aplicados.

#### 4.4.2.7. LIMITACION DE LA APLICACION DEL CUESTIONARIO

No se presento ninguna limitación, ya que los entrevistados así como los empresarios, colaboraron en la presente investigación.

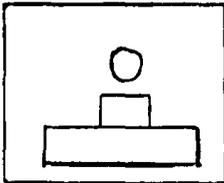
4.5. INTERPRETACION DE RESULTADOS.

4.5.1. Análisis e interpretación de los cuestionarios aplicados a los administradores.

FICHA DE CAMPO No. 1.

PREGUNTA 1.- ¿ Existe en la empresa un departamento que otorgue capacitación al personal ?

S I ( ) N O ( )



SI 60

NO 40

RESULTADOS:

El 60% de los administradores entrevistados, identificaron la existencia de un departamento de capacitación dentro de la empresa, mientras que el 40% restante comentó que el personal que inicia una nueva tarea en el salón, es capacitado por medio de explicaciones verbales que se ponen en práctica y no por un curso específico de capacitación por la falta de escuelas.

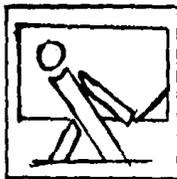
INTERPRETACION:

La mayoría de los entrevistados manifestaron que si existe un departamento que brinda capacitación al personal del salón, pero en opinión de la minoría, no está determinado administrativamente dicho departamento.

FICHA DE CAMPO No. 2.

PREGUNTA 2.- Si su respuesta fué afirmativa ¿ Que finalidad persigue al otorgarla ?

- A) INCREMENTAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO.....(    ).
- B) FOMENTAR EL BUEN USO DEL MATERIAL Y EQUIPO .....(    ).
- C) PREPARAR AL PERSONAL PARA OCUPAR MEJORES PUESTOS DE TRABAJO..... (    ).
- D) PROPORCIONAR UNA MEJOR ATENCION A LOS INVITADOS.....(    ).
- E) CUMPLIR UN REQUISITO LEGAL .....(    ).
- F) OTRO.....(    ).



A 33.6

B 66.6

C 33.6

D 100

E 0

F 0

RESULTADOS:

Las finalidades que se persiguen al otorgar capacitación a los trabajadores que laboran en los salones de eventos sociales son: en un 33.6% incrementar la eficiencia del servicio; el 66.6 % fomentar el buen uso de el -- material y equipo; el 33.6 % preparar al personal para ocupar mejores puestos de trabajo; el 100% proporcionar una mejor atención a los invitados.

INTERPRETACION:

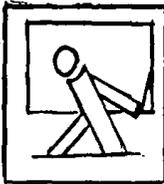
Por lo que hace esta pregunta en cuanto a su finalidad, los requeri

dos sólo tomaron en cuenta cuatro aspecto de los seis tratados, siendo el de mayor jerarquía proporcionar una mejor atención a los invitados, posteriormente fomentar el buen uso del material y equipo, y finalmente el de incrementar la eficiencia del servicio y en el mismo porcentaje preparar al personal para ocupar mejores puestos de trabajo.

FICHA DE CAMPO No. 3.

PREGUNTA 3.- ¿ Cuando se imparte un curso de capacitación para el personal, se realiza en horas laborables ?

S I ( ) N O ( ).



NO 20

SI 80

RESULTADOS:

En un 80% de los salones de eventos sociales se pudo observar que cuando imparten cursos de capacitación para el personal, lo otorgan en las horas no laborales y solo el 20% de estos imparten dichos cursos en horas laborales.

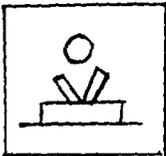
INTERPRETACION:

Al respecto la mayoría acepta realizar esta actividad en horarios no laborales, para no entorpecer el servicio; y el restante, manifiesto que existe una mayor motivación de parte del trabajador si se realiza en horarios laborales.

FICHA DE CAMPO No. 4.

PREGUNTA 4.- Se imparten:

- A) DENTRO DEL PLANTEL.....(    ) .  
B) FUERA DEL PLANTEL .....(    ) .  
C) AMBOS .....(    ) .



CO

BO

A100

--

RESPUESTA:

La totalidad de los administradores entrevistados, contestaron que los cursos de capacitación son impartidos dentro del plantel.

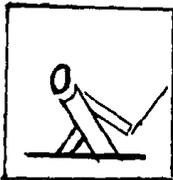
INTERPRETACION:

Los administradores entrevistados en su totalidad, afirmaron que la impartición de los cursos se brindan dentro del plantel; dado que es más sencillo ubicar a los trabajadores por cuestiones de tiempo y económicas dentro de un local propicio en el salón.

FICHA DE CAMPO No. 5.

PREGUNTA 5.- Los instructores que lo imparten son:

- A) INTERNOS.....( ).
- B) EXTERNOS .....( ).
- C) AMBOS .....( ).



C	0
---	---

B	20	
---	----	--

A	80	
---	----	--

RESPUESTA:

Los instructores que ayudan a la capacitación del personal del salón de eventos son internos, así lo consideró un 80% de los administradores entrevistados, sin embargo el 20% restante afirma que es necesario contar con los servicios de instructores externos.

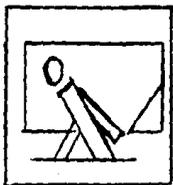
INTERPRETACION:

En lo concerniente expresaron que son instructores internos en su mayoría, y el resto de los entrevistados se inclinó por instructores externos ya que la empresa no cuenta con personal capacitado para impartir la capacitación

FICHA DE CAMPO No. 6

PREGUNTA 6.- ¿ Los cursos de capacitación impartidos por la empresa, los reciben sólo el personal de nuevo ingreso ?

S I ( ) N O ( )



SI 40

NO 60

RESPUESTA:

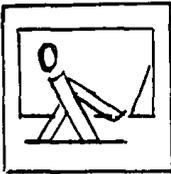
El 60% de los administradores afirmaron que tanto los trabajadores de nuevo ingreso, como los que no lo son, deben ser instruidos en todos los aspectos del servicio para que puedan dar una buena atención al cliente. Solo el 40% restante comentó que los trabajadores de nuevo ingreso son los únicos que reciben capacitación.

INTERPRETACION:

En cuanto a éste cuestionamiento el 60% de los entrevistados coincidieron en que no solo se debe impartir cursos a los de nuevo ingreso y el 40% restante opinó que los empleados de nuevo ingreso son los únicos que reciben capacitación.

FICHA DE CAMPO No. 7

PREGUNTA 7.- ¿ Considera que el trabajador dentro de los salones de eventos sociales, puedan contribuir al mejoramiento del sistema administrativo ?



NO 40

SI 60

RESPUESTA:

El 60% de los entrevistados afirma que los trabajadores si pueden -- contribuir el mejoramiento administrativo del salón, informando al administra- dor de todas las fallas que notaren en el desarrollo de los eventos, pero el -- 40% restante considera que los trabajadores no pueden contribuir en el mejora- miento del sistema administrativo.

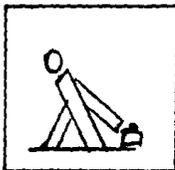
INTERPRETACION:

Por lo que se refiere a esta pregunta, algunos manifestaron que los- trabajadores si pueden ayudar a corregir el sistema administrativo, mientras - tanto otros afirmaron que muchos trabajadores no tienen nada que hacer en lo - administrativo.

FICHA DE CAMPO No..8

PREGUNTA 8.- ¿ Existe una gran demanda de solicitudes para adquirir los servi- cios del salón de eventos sociales ?

S I ( ) N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

De los administradores entrevistados solo el 20% explica que la demanda del salón es baja, mientras el 80% nos indica que la demanda de salones de eventos es grande.

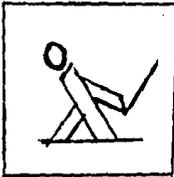
INTERPRETACION:

En lo concerniente a este planteamiento, la mayoría acepto la existencia de una gran demanda de los salones de eventos, lo que nos indica la posibilidad de incrementar la oferta de salones para satisfacer dicha demanda, y una minoría opina que no existen muchas solicitudes.

FICHA DE CAMPO No. 9

PREGUNTA 9.- ¿ Cree que es importante que la empresa cuente con un administrador que se encargue de las funciones administrativas ?

S I ( ) N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

El salón resulta altamente beneficiado si en el se encuentra un administrador que se encargue de coordinar todos los proveedores del salón y atender correctamente a todos sus clientes, actuales o potenciales, así lo manifestó el 80% de los requeridos y sólo el 20% restante no lo creyó necesario.

INTERPRETACION:

La mayoría hizo incapié en la necesidad de que una persona se encargue de administrar el salón y el resto del personal entrevistado no lo creyó importante, incluso dicha función se recomienda que sea realizada por una persona técnicamente capacitada para ello, como lo es un Licenciado en Administración de Empresas.

FICHA DE CAMPO No. 10.

PREGUNTA 10.- ¿ Se imparten cursos sobre administración con la finalidad de evitar negligencias en el trabajo ?

SI ( ) NO ( )



NO 40

SI 60

RESPUESTA:

El 60% de los salones de eventos estan concientes de las ventajas-- que trae consigo el impartir cursos sobre administraci3n, porque de esta mane ra se eviten cualquier anomalias en el manejo del sal3n; el 40% restante no lo considera importante.

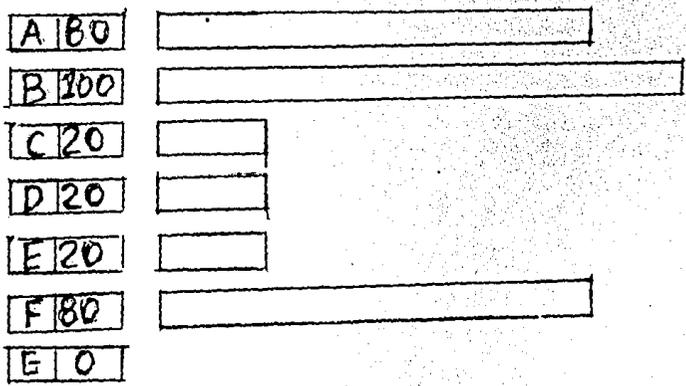
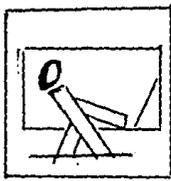
INTERPRETACION:

Qued3 asentado que la mayoria de los cuestionados aceptaron que se impartieren cursos sobre administraci3n, reconociendo su importancia, mientras - el resto no le di3 importancia a estos cursos.

FICHA DE CAMPO No. 11.

PREGUNTA 11.- ¿ Que tipo de informaci3n se ofrece a los trabajadores para ca- pacitarlos adecuadamente ?

- A) POLITICAS DE LA EMPRESA SOBRE LOS EVENTOS.....( ).
- B) ADIESTRAMIENTO SOBRE SUS AREAS DE TRABAJO .....( ).
- C) USO DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD EN CASO NECESARIO .....( ).
- D) TIPOS DE EVENTOS QUE SE REALIZAN EN EL SALON .....( ).
- E) COORDINACION CON LAS DIFERENTES AREAS DE TRABAJO .....( ).
- F) USO DE LOS UNIFORMES ADECUADAMENTE .....( ).
- G) OTROS.....( ).



RESPUESTAS:

El 80% de los administradores se basó en informar a los trabajadores sobre las políticas de la empresa sobre los eventos, el 100% de los administradores coincidieron en señalar que todos los empleados deben adiestrarse básicamente sobre sus áreas de trabajo, un 20% de los entrevistados concuerdan que la información que se debe proporcionar a los empleados es sobre el uso de los elementos de seguridad, tipos de eventos que se realizan en el salón y la coordinación con las diferentes áreas de trabajo, el 80% se preocupa porque se usen los uniformes adecuadamente.

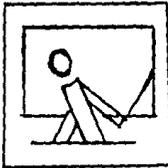
INTERPRETACION:

Sobre el particular coincidieron los informantes en señalar que se ha fomentado la capacitación y que los renglones cuestionados cubren de un 20% a un 100%, incrementándose día a día dichos porcentajes.

FICHA DE CAMPO No. 12

PREGUNTA 12.- ¿ Existen procedimientos por escrito del desarrollo del evento ?

S I ( ) N O ( )



SI 40

NO 60

RESPUESTA:

Afirmó el 40% de los entrevistados que si existen procedimientos por escrito del desarrollo del evento para evitar confusiones, el 60% indicó que no es necesario contar por escrito con dichos procedimientos, ya que todo se realiza sobre la práctica.

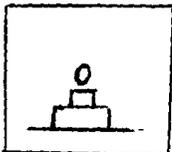
INTERPRETACION:

En relación con éste renglón, la mayoría manifestó que actuan empíricamente, sin contar con ningún procedimiento por escrito, la minoría señaló -- que si es necesario contar por escrito con dichos procedimientos.

FICHA DE CAMPO No. 13.

PREGUNTA 13.- ¿ Si tuviera usted la oportunidad de invertir en la construcción de un nuevo salón de eventos sociales, participaría en este -- proyecto ?

S I ( ) N O ( )



NO 0

SI 100

--

RESPUESTA:

Todos los entrevistados afirmaron que si se les presentara la oportunidad de invertir en este tipo de negocio, con mucho gusto lo harían, ya que es una inversión fácil de recuperar.

INTERPRETACION:

El 100% afirmó que este tipo de negocio, es una buena oportunidad para invertir adecuadamente sus ahorros.

FICHA DE CAMPO NO. 14

PREGUNTA 14.- ¿ Esta usted de acuerdo que los empleados necesitan de planes y programas especiales para el cumplimiento de su tarea diaria ?

S I ( ) N O ( )



SI	60
----	----

--

NO	40
----	----

--

RESPUESTA:

La mayoría contestó afirmativamente sobre esta pregunta, ya que consideran que es importante contar con una planeación adecuada y se lleve a cabo un programa elaborado con anticipación al evento, el 40% de los entrevistados contestó que no es necesario que los empleados cuenten con dichos planes y programas.

INTERPRETACION:

El 60% de los administradores le dan mucha importancia a este renglón, pero el 40% considera que no es importante, ya que los empleados conocen perfectamente su trabajo.

FICHA DE CAMPO No. 15

PREGUNTA 15.- ¿ Cuales son los errores más frecuentes que se presentan en el salón ?

- A) PRESENTACION DEL PERSONAL.....( ) .
- B) COORDINACION CON LOS PROVEEDORES.....( ) .
- C) COORDINACION CON LAS AREAS DEL SALON.....( ) .
- D) AL SERVIR EL MENU AL COMENSAL .....( ) .
- E) AL OFRECER LA BEBIDA A LOS INVITADOS.....( ) .
- F) OTROS .....( ) .



A 20

B 80

C 20

D 0

E 0

F 40

RESPUESTA:

En el Servicio de Banquetes, la mayoría de los errores se manifiestan en la coordinación con los proveedores, ya que representan el 80%; el 40% de los entrevistados opinaron que existen otros errores; un 20% coincide en la presentación del personal y la coordinación con las áreas del salón.

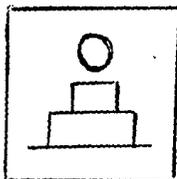
INTERPRETACION:

Como el 80% de los entrevistados opinó, el renglón que más problemas causa es una mala coordinación con los proveedores, ya que si llegara a fallar cualquiera de ellos, el evento fracasaría; el 40% manifestó otros errores, y los renglones referentes a la presentación del personal y la coordinación con todas las áreas del salón sólo ocupan un 20%

FICHA DE CAMPO No. 16

PREGUNTA 16.- ¿ Los gastos que ocasiona el desarrollo del evento social, son cubiertos totalmente por el cliente con anticipación ?

S I ( ) N O ( )



NO	0
----	---

SI	100
----	-----

--

RESPUESTA:

La totalidad de los entrevistados afirmaron que es necesario que el cliente cubra el importe de su presupuesto con anticipación al desarrollo del evento.

INIERPRETACION:

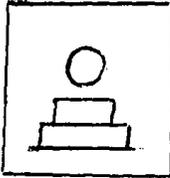
Todos se manifestaron sobre la necesidad de que los clientes cubran sus gastos con unos 8 días de anticipación al desarrollo del evento.

Diferiendo sólomente en que algunos piden el 50% de anticipo al contratar el salón, y otros un mes antes.

FICHA DE CAMPO No. 17

PREGUNTA 17.- ¿ Se asigna anualmente un presupuesto financiero para dar mantenimiento al edificio, mobiliario y equipo ?

S I ( ) N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

De los administradores entrevistados el 80% afirmaron que anualmente es asignado un presupuesto que cubra las necesidades que se presentan en el salón de eventos, porque es necesario con frecuencia darle mantenimiento principalmente al salón, cocina y bar, pero así no opinó el 20% restante de los requeridos.

INTERPRETACION:

Se coincide en la mayor parte de los encuestados en que el otorgamiento financiero es anual, pero no todos reciben dicho presupuesto para la actualización y así evitar grandes desperfectos en el salón; la parte restante que contestó negativamente, consideró que sólo se da mantenimiento cuando el edificio o material lo necesite.

FICHA DE CAMPO No. 18

PREGUNTA 18.- ¿ A su juicio, considera que la basura y los desperdicios del salón se eliminan en la mejor forma para evitar una mala presentación ?

S I ( ) N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

El 80% de los entrevistados señalaron que la basura y los desperdicios del salón de eventos son eliminados de manera cuidadosa, para evitar que den un mal aspecto al centro de trabajo, y el 20% restante consideran que no le dan importancia al desecho de la basura y desperdicios, ya que lo hacen de una manera indebida; almacenándola por varios días.

INTERPRETACION:

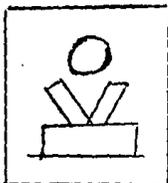
La minoría de los encuestados consideró que la basura y los desperdi--

cios no se eliminan de una buena manera, presentando una mala imagen al salón, pero la mayor parte si estan de acuerdo que se le de la debida atención al eliminar la basura y desperdicios.

FICHA DE CAMPO No. 19

PREGUNTA 19.- ¿ Con que frecuencia se realizan eventos en el salón ?

- A) UNA VEZ POR SEMANA.....( ) .
- B) DOS VECES POR SEMANA.....( ) .
- C) TRES VECES POR SEMANA.....( ) .
- D) CUATRO VECES POR SEMANA.....( ) .
- E) CINCO VECES POR SEMANA.....( ) .
- F) MENSUALMENTE .....( ) .



A 0

B 0

C 40

D 20

E 40

F 0

RESPUESTA:

El 40% respondió que la frecuencia de eventos en el salón son de tres o cinco veces por semana, y un 20% coincidió en que se realizan cuatro eventos por semana.

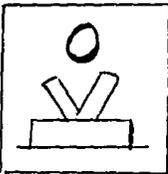
INTERPRETACION:

El 40% de los administradores indican que el salón realiza eventos -- tres o cinco veces por semana, lo que indica un alto indice de servicios, un 20% opina que tienen cuatro eventos por semana.

FICHA DE CAMPO No. 20.

PREGUNTA 20.- ¿ Que causas cree usted que provocan un mal servicio ?

- A) FATIGA POR EXCESO DE TRABAJO.....(    ).
- B) IGNORANCIA DEL TRABAJO QUE DESEMPEÑA.....(    ).
- C) BROMEAR EN HORAS DE TRABAJO.....(    ).
- D) EQUIPO EN MAL ESTADO .....(    ).
- E) PERSONAL MAL PRESENTADO .....(    ).
- F) OTROS .....(    ).



A 60

B 0

C 40

D 0

E 0

F 0

RESPUESTA:

A través de la aplicación de los cuestionarios se encontró que las principales causas que ocasionan un mal servicio durante un evento, son en un 60% la fatiga por exceso de trabajo, y en un 40% se origina por bromear en horas de trabajo.

INTERPRETACION:

Coincidieron en señalar la mayoría de los administradores que un mal servicio se origina por fatiga ocasionada por exceso de trabajo, ya que muchas veces los mismos empleados trabajan durante una comida, continuando con la cena y en ocasiones un desayuno al día siguiente; un 40% de ellos piensa que un mal servicio se proporciona cuando los empleados bromean en horas de trabajo.

4.6.2 Análisis e interpretación de los cuestionarios aplicados a los empleados.

FICHA DE CAMPO No. 1

PREGUNTA 1.- ¿ Existe en la empresa un departamento que otorgue capacitación al personal ?

S I ( ) N O ( )



NO 45

SI 55

∴

RESPUESTA:

Los empleados entrevistados identificaron en un 55% la existencia de un departamento de capacitación dentro de la empresa, mientras que el 45% restante contestó que no existe dicho departamento.

INTERPRETACION:

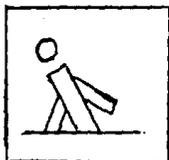
La mayoría de los empleados entrevistados han identificado la existen-

cia de un departamento que otorgue capacitación a su personal, un área encargada de cubrir las necesidades del salón, aunque otros indicaron que la capacitación solo se da verbalmente y no por un departamento bien definido dentro del centro de eventos.

FICHA DE CAMPO No. 2

PREGUNTA 2.- ¿ Fué capacitado cuando ingreso a la empresa ?

S I ( ) N O ( )



NO 34

SI 66

RESPUESTA :

Los empleados del salón de eventos en un 66% han sido capacitados prácticamente en el uso del material y equipo, y sólo un 34% opinó que por ser tan antiguos en la empresa, por experiencia propia aprendieron.

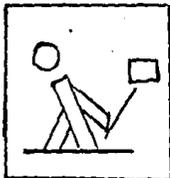
INTERPRETACION:

Los salones de eventos sociales cuentan con personal muy antiguo, quien há aprendido a través del tiempo el manejo del material y el equipo; pero aquel personal de nuevo ingreso, se le há proporcionado la capacitación debida para - que de ésta manera se proporcione un buen servicio.

FICHA DE CAMPO No. 3.

PREGUNTA 3.- ¿ Conoce usted completamente su trabajo ?

S I ( ) N O ( )



NO 6

SI 94

RESPUESTA:

La gran mayoría de los empleados entrevistados conocen completamente su trabajo, debido al tiempo que tienen trabajando en esta actividad, y sólo un 6% de los entrevistados contestó negativamente por ser de nuevo ingreso.

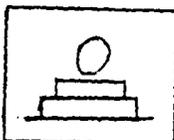
INTERPREACION:

Todos los empleados entrevistados se encuentran familiarizados con el material y equipo que existe en la empresa, facilitándoseles el trabajo que realizan.

FICHA DE CAMPO No. 4.

PREGUNTA 4.- ¿ Existe en la empresa un área encargada de la administración ?

S I ( ) N O ( )



NO 14

SI 86

RESPUESTA:

El 86% de los empleados respondieron que sí existe un área encargada de la administración, pero el 14% restante manifestó que no se encuentra bien definida el área administrativa.

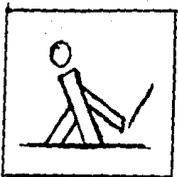
INTERPRETACION:

La mayoría de los entrevistados verificaron la existencia de un área encargada de la administración, ya que es muy importante su existencia para -- coordinar los eventos que realiza el salón, y sólo un 14% señaló que la empresa no tiene bien definida su área administrativa.

FICHA DE CAMPO No. 5

PREGUNTA 5.- ¿ Se le ha impartido algún tipo de adiestramiento ?

S I ( ) N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

El 80% de los empleados han recibido adiestramiento sobre su trabajo, perfeccionando todos los tiempos y la manera de servir los alimentos, y bebidas que se ofrecen en el salón, sólo un 20% manifestó que no han recibido ningún adiestramiento en esta empresa.

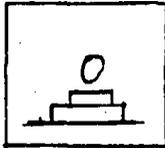
INTERPRETACION:

La mayor parte de los requeridos han afirmado el haber asistido a algún curso de adiestramiento que la misma empresa les ha otorgado, pero sólo algunos no opinaron de la misma manera que los anteriores, pues dijeron que no se han realizado de manera formal, es decir, con instructores, sino que a medida que pasa el tiempo, el empleado va adquiriendo mayor destreza en su trabajo.

FICHA DE CAMPO No. 6.

PREGUNTA 6.- ¿ Estan bien delimitadas las áreas en el salón ?

S I ( )      N O ( )



N034

S166

RESPUESTA:

El 66% de los empleados respondió que si se encuentran bien marcadas las áreas de trabajo en el salón de eventos, y un 34% de los entrevistados indicó que no se encuentran bien delimitadas las áreas en el salón.

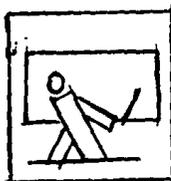
INTERPRETACION:

La mayoría de los entrevistados indicaron que si existe un límite bien definido entre el salón propiamente dicho, la cocina, el bar y el guardarropa; sólo un 34% indicó que algunas áreas no se encuentran bien definidas.

FICHA DE CAMPO No. 7

PREGUNTA 7.- ¿ Considera que el trabajador de los salones de eventos sociales necesitan capacitarse y adiestrarse ?

S I ( )      N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

El 80% de los entrevistados manifestó que sí es importante recibir capacitación y adiestramiento en todo lo referente a su trabajo; y sólo un 20% de los empleados indicaron que no es necesario esterlos capacitando y adiestrando, ya que en la práctica se adquieren los conocimientos necesarios.

INTERPRETACION:

La mayoría de los empleados indicó que es necesario que se les capacite y adiestre sobre su área para realizar mejor su trabajo, y sólo un 20% manifestó que no es necesario recibir dicha capacitación.

FICHA DE CAMPO No. 8

PREGUNTA 8.- ¿ En cuantos servicios há usted participado desde que ingresó al--salón?

- A) DE 1 A 3 .....( ) .
- B) DE 4 A 6 .....( ) .
- C) DE 7 A 10 .....( ) .
- D) MAS DE 11 .....( ) .



A 0

B 0

C 26

D 74

RESPUESTA:

Un 74% de los empleados indicó que há participado en más de 11 servicios y un 26% de los entrevistados respondió que sólo han participado de 7 a 10 servicios en esta empresa.

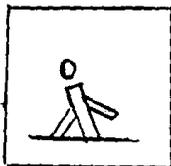
INTERPRETACION:

La mayoría de los entrevistados há participado en más de 11 servicios ya que llevan años de trabajar en dicha empresa, y sólo una minoría es de nuevo ingreso.

FICHA DE CAMPO No. 9.

PREGUNTA 9.- ¿ Necesita usted un uniforme en particular para desempeñar su trabajo ?

S I ( ) N O ( )



NO 0

SI 100

--

RESPUESTA:

La totalidad de los empleados contestaron afirmativamente, pues su trabajo así lo requiere.

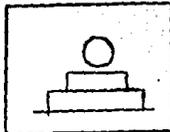
INTERPRETACION :

El 100% de los entrevistados han declarado que es muy importante contar con un uniforme para estar bien presentados, ya que su trabajo así lo requiere.

FICHA DE CAMPO No. 10.

PREGUNTA 10.- ¿ El salón de eventos cuenta con ?

- A) ELASTICIDAD EN EL ESQUEMA DEL COMEDOR ..... ( ).
- B) BUENA ILUMINACION..... ( ).
- C) BUENA ACUSTICA..... ( ).
- D) ACONDICIONAMIENTO DE AIRE..... ( ).
- E) DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL COCINADO, MANEJO Y TRANSPORTE DE COMIDA Y BEBIDA..... ( ).
- F) CAPACIDAD PARA ATENDER A TODOS LOS CLIENTES EN EL SERVICIO DE GUARDARROPA, BARRAS Y SALON DE BANQUETES..... ( ).
- G) TODOS LOS MENCIONADOS..... ( ).
- H) NINGUNO ..... ( ).



A	20	
B	14	
C	6	
D	0	
E	14	
F	0	
G	46	
H	0	

RESPUESTA:

El 46% de los empleados consideraron que el salón de eventos cuenta con todos los factores mencionados; el 20% consideraron que el salón cuenta con elasticidad en el esquema del comedor; el 14% manifestó que el salón cuenta con buena iluminación, así como disposiciones especiales para el cocinado, manejo y transporte de comida y bebida; y sólo un 6% considero que el salón tiene buena acústica.

INTERPRETACION:

De los entrevistados consideró que el salón esta bien equipado y cuenta con todos los factores mencionados; algunos respondieron que en el salón existe una elasticidad en el esquema del comedor para poder adaptarlo de acuerdo al número de comensales; otros consideraron que el salón cuenta con buena iluminación así como disposiciones especiales para el cocinado, manejo y transporte de comida y bebida; unos cuantos consideraron que el salón tiene buena acústica.

FICHA DE CAMPO No. 11

PREGUNTA 11.- ¿ Se encuentran las rampas, escaleras y salidas de emergencia --  
facilmente localizables ?

S I ( ) N O ( )



NO 34

SI 66

RESPUESTA:

El 66% contestó que las escaleras, rampas y salidas de emergencia son localizadas fácilmente, y un 34% opinó que no es fácil encontrarlas.

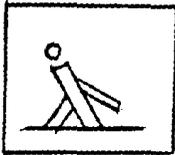
INTERPRETACION:

La mayoría opinó que la planeación de la empresa está de tal manera, que les proporciona el beneficio de ubicar fácilmente las escaleras, rampas y salidas de emergencia en caso de utilizarse, y un 34% afirmó lo contrario de la planeación de la empresa en la que prestan sus servicios.

FICHA DE CAMPO No. 12

PREGUNTA 12.- ¿ Cree que sea necesario los servicios de seguridad en el salón ?

SI ( ) NO ( )



NO 45

SI 55

RESPUESTA:

El 55 % de los entrevistados contestó afirmativamente, ya que en el salón se consumen bebidas, y la mayoría de los comensales llevan sus mejores joyas; un 45% contestaron que no eran necesarios los servicios de seguridad.

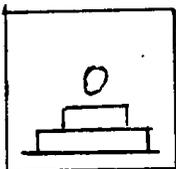
INTERPRETACION:

La mayoría opinó que es necesario contar con un personal de seguridad que cubra todos los eventos que se realicen en el salón, y la minoría opina que no son necesarios dichos servicios de seguridad, ya que nunca sucede nada anormal.

FICHA DE CAMPO No. 13

PREGUNTA 13.- ¿ Cree que la vajilla que utiliza el salón es la adecuada ?

S I ( )                      N O ( )



NO	20	<input type="text"/>
----	----	----------------------

SI	80	<input type="text"/>
----	----	----------------------

RESPUESTA:

El 80% de los empleados creen que la vajilla que utiliza el salón de eventos es la adecuada, sólo un 20% opinó que dicha vajilla se podía mejorar.

INTERPRETACION:

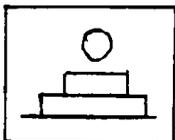
La mayoría contestó que la vajilla que utiliza el salón es la adecuada, considerando los tipos de eventos que realizan; y un 20% de los entrevistados opinó que dicha vajilla se puede mejorar.

FICHA DE CAMPO No. 14

PREGUNTA 14.- ¿ Se les proporciona el material y equipo necesario para los eventos a tiempo ?

SI ( )

NO ( )



NO 45

SI 55

RESPUESTA:

Un 55% de los entrevistados afirmó que reciben el material y equipo - con bastante anticipación a la preparación del evento; y un 45% manifestó que - siempre hay retrasos en la entrega del material y equipo necesario para prepa- rar el montaje del salón.

INIERPRETACION:

La mayoría manifestó recibir el material y equipo con anticipación a - la preparación del evento, preparando todo con tiempo, y la minoría de los - - entrevistados opinaron que es muy irregular la entrega del material y equipo, - ocasionando retrasos.

FICHA DE CAMPO No. 15

PREGUNTA 15.- ¿ Durante el desarrollo del evento, el bar cuenta con las insta- laciones y personal necesarios para proporcionar un buen ser- vicio ?

S I ( )

N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

El 80% de los empleados opinó que el bar cuenta con las instalaciones y personal suficiente para proporcionar un buen servicio, y un 20% de los entrevistados manifestaron que las instalaciones son inadecuadas para proporcionar el servicio y además no cuentan con el personal completo, ocasionando atrasos en el servicio.

INTERPREACION:

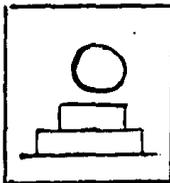
La mayoría cree que las instalaciones y el personal son suficientes -- para realizar los servicios en las mejores condiciones posibles, y solo la minoría considera que las instalaciones no son suficientes ni adecuadas, faltándoles con frecuencia personal del bar, lo que va en deterioro del servicio.

FICHA DE CAMPO No. 16

PREGUNTA 16.- ¿ Es de buena calidad la mantelería que ocupa el salón ?

S I ( )

N O ( )



NO 14

SI 86

RESPUESTA:

El 86% de los empleados opinó que la mantelería que tiene el salón es la adecuada para dar una buena presentación de las mesas donde se ubicaran los comensales, y un 14% considera que la mantelería se encuentra en mal estado.

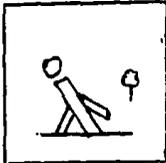
INTERPRETACION:

La mayoría opinó que en el salón se utiliza la mantelería apropiada - para cada evento en particular, y la minoría cree que se podría mejorar su calidad.

FICHA DE CAMPO No. 17

PREGUNTA 17.- ¿ Es importante para el salón contar con un buen florista ?

S I ( )                      N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

El 80% de los empleados consideró que es muy importante contar con los servicios de un buen florista; un 20% opinó que cualquier florista puede desarrollar un buen arreglo floral.

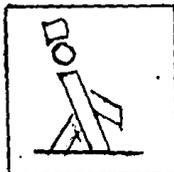
INTERPRETACION:

La mayoría de los entrevistados piensa que el salón necesite un buen arreglo floral para que el evento luzca en todo lo que vale; la minoría opinó que cualquier arreglo es suficiente, ya que las flores es lo menos que importa.

FICHA DE CAMPO No. 18.

PREGUNTA 18.- ¿ Cuenta la cocina con las instalaciones necesarias para proporcionar un buen servicio durante el evento ?

S I ( )                      N O ( )



NO 20

SI 80

RESPUESTA:

El 80% de los empleados opinó que el salón cuenta con las instalaciones suficientes para cocinar, y presentar el menú escogido por el cliente en las mejores condiciones y a tiempo; el 20% restante cree que las instalaciones no son las adecuadas.

INTERPRETACION:

La mayoría de los entrevistados manifestó que cuenta la cocina con -- las instalaciones más modernas para la preparación del menú seleccionado por el cliente, y una minoría opinó que son improvisadas las instalaciones de la cocina, ocasionando un mal servicio.

FICHA DE CAMPO No. 19

PREGUNTA 19.- ¿ El salario que perciben por su trabajo es suficiente para cubrir sus necesidades personales ?

S I ( ) N O ( )



SI 20

NO 80

RESPUESTA:

El 80% de los empleados manifestó que el salario que reciben es muy bajo, y un 20% opinó que el salario esta de acuerdo con el trabajo que realizan.

INTERPRETACION:

La mayoría opinó que no es suficiente el salario que perciben para cubrir sus necesidades personales ni las de su familia, y sólo una minoría opinó que sí es suficiente el salario que perciben para cubrir sus necesidades personales, ya que son solteros.

FICHA DE CAMPO No. 20

PREGUNTA 20.- ¿ La empresa se preocupa porque cuenten con una buena alimentación ?

S I ( )                      N O ( )



NO 26

SI 74

RESPUESTA:

El 74% de los entrevistados manifestaron que su empresa sí se preocupa por proporcionarles una buena alimentación, y sólo un 26% de ellos opinó que no reciben una buena alimentación.

INTERPRETACION:

La mayoría de los empleados manifestaron tener un comedor para ellos, donde reciben una buena alimentación antes de cada servicio, pero una minoría manifestó que no cuentan con un comedor para ellos, y que no siempre se les proporcionan alimentos.

## CONCLUSIONES.

1.- La administración se aplica en cualquier tipo de empresa, para auxiliar al hombre en el desarrollo de sus actividades, realizándolas en una forma adecuada, utilizando para ello el proceso administrativo.

En este Seminario de investigación, se dividió al Proceso Administrativo en 5 elementos: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control; es a través de estas fases como el hombre puede realizar cualquier actividad administrativa, para llevar a buen término el desarrollo de la función de la empresa de que se trate.

2.- Es importante conocer los Antecedentes Históricos de los banquetes, para aprovechar dichas experiencias que por tantos años se han ido perfeccionando, hasta llegar a nuestros días, donde el papel de la administración es conservar dichos conocimientos y procurar aportar los cambios que necesite nuestra época, para perfeccionarlos y utilizarlos en una forma más técnica.

3.- Para realizar la administración de los centros de eventos sociales, es necesario que se lleve a cabo el Proceso Administrativo en todos sus pasos como son: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control. Para que los eventos se realicen en una forma completa, tal como se describe el evento social en el Capítulo No. II, donde se ven todos los pasos que se siguen para que los eventos se desarrollen en una forma programada y los anfitriones junto con sus invitados se diviertan y disfruten de un rato agradable, inolvidable para todos.

4.- A través de la historia de los banquetes, vemos los antecedentes más remotos de los eventos, del empirismo con que se -- realizaban dichas fiestas, a una administración más técnica, para que la fiesta se realice sin ningún contratiempo, ya que la administración del salón se encarga de coordinar todos los pasos del evento en sí.

5.- Actualmente los centros de eventos tienen una gran demanda, siendo un negocio atractivo para los empresarios que se dedican o quieren dedicarse a ello; invirtiendo en estos centros de trabajo; cooperando con la sociedad al proporcionarle nuevos centros de eventos sociales.

6.- La capacitación y desarrollo del personal que labora en los centros de eventos sociales, es muy restringida, ya que no existen escuelas o centros de capacitación tan necesarios para capacitar a todos los recursos humanos que intervienen en los centros de eventos sociales, realizándola en una forma interna cada centro, con sus propios instructores, faltando una uniformidad de conocimientos y prácticas, para que fueran más universales dichos conocimientos, evitando con ello el empirismo, que aun se ve actualmente en esta época.

7.- La capacitación del personal debe ocupar una de las -- prioridades de la empresa, para que su personal sea cada día mejor, realizando sus deseos de superación individual y la empresa recibe a cambio empleados bien preparados que sepan tratar a los comensales y clientes para que queden satisfechos con el servicio y sus atenciones; logrando satisfacer los objetivos indivi--

duales de cada empleado, y a la vez la empresa obtenga sus objetivos generales, y el salón de eventos sea a la vez más solicitado.

8.- Actualmente no están muy difundidos los centros de eventos sociales, ya que no existen textos que hablen sobre ellos, en una forma específica, por lo que el presente Seminario adolece de una información más completa, pero dicho Seminario tiene por objeto señalar una área de estudio, que puede ser explotada por los estudiosos de la materia.

9.- La demanda que presentan los salones de eventos sociales es grande, por lo que los empresarios pueden invertir en esta área de trabajo y cooperar con la sociedad, proporcionándoles nuevos centros sociales; ya que no es una área muy saturada, que como inversión tiene buen futuro, gastando solo en la instalación del salón, pero en su operación se maneja el dinero del cliente, con lo que la empresa no invierte más capital.

10.- A los empresarios se les recomienda que tengan confianza, en este tipo de negocios y que inviertan con la seguridad de que será una empresa que les proporcione buenas satisfacciones, recuperando su inversión a corto plazo.

11.- A la sociedad se le proporcionará un mejor servicio, contando con personal capacitado y más centros sociales, que puedan satisfacer sus demandas en una forma eficaz y eficiente, a través de una oferta que cubra todas sus necesidades presentes y futuras.

## B I B L I O G R A F I A

- ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. FERNANDO ARIAS GALICIA. EDITORIAL TRILLAS, 10º REIMPRESION, MEXICO, 1980.
- ADMINISTRACION MODERNA DE HOTELES Y MOTELES. GERALD W. LATTIN. EDITORIAL TRILLAS, 4º REIMPRESION, MEXICO, 1980.
- ADMINISTRACION DE PERSONAL. CHRUDEN/SHERMAN. EDITORIAL CONTINENTAL, 2º EDICION, MEXICO, 1978.
- ADMINISTRACION INTEGRAL, FRANCISCO JAVIER LARIS CASILLAS. EDITORIAL CONTINENTAL, NUEVA EDICION, MEXICO, 1985.
- CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL, SILICEO ALFONSO. EDITORIAL LIMUSA, 1º EDICION, MEXICO, 1981.
- DIARIO OFICIAL, SECRETARIAS DE ESTADO Y DEPARTAMENTOS, 9 DE MARZO DE 1978, MEXICO, 1978.
- DIARIO OFICIAL, SECRETARIAS DE ESTADO Y DEPARTAMENTOS, 28 DE MARZO DE 1983, MEXICO, 1983.
- EGIPTO ANTIGUO. LIONEL CASSON. TIME LIFE INTERNATIONAL, 3º EDICION, MEXICO, 1977.
- ELEMENTOS DE ADMINISTRACION. HAROLD KOONTZ, CYRILL O'DONNELL HEINZ-WEHRICH. EDITORIAL MC.GRAW-HILL DE-MEXICO, S.A., 3º EDICION, MEXICO, 1982.

- EL PROCESO ADMINISTRATIVO. JOSE ANTONIO FERNANDEZ, ARENAS, EDITORIAL DIANA, 4<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1980.
- INTRODUCCION A LA INVESTIGACION DE MERCADOS. ALFREDO LOPEZ ALTAMIRANO. EDITORIAL DIANA, 1<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1981.
- JAPON ANTIGUO. JONATHAN NORTON LEONARD. TIME LIFE INTERNATIONAL, 3<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1974.
- LA CHINA ANTIGUA. EDWARD H. SCHAFER. TIME LIFE INTERNATIONAL, 3<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1974.
- LA ROMA IMPERIAL. MOSES HADAS. TIME LIFE INTERNATIONAL, 3<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1978.
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EDITORIAL PORRUA, EDICION-ACTUALIZADA, MEXICO, 1980.
- LIBRO LA GRECIA CLASICA, C.M. BONWRA. TIME LIFE INTERNATIONAL, 3<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1977.
- MANUAL DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE PERSONAL. CRAIG L. ROBERT, BITTEL LESTER R. EDITORIAL DIANA, 2<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1977.
- MANUAL DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, DIRECCION DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, SUBDIRECCION TECNICA, SERIE TECNICA No. 5, MEXICO, 1980.
- NOVENTA Y NUEVE PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS. JOSE ANTONIO FERNANDEZ. ARENAS, EDITORIAL DIANA, 1<sup>º</sup> EDICION, MEXICO, 1983.

- ORIGENES DE EUROPA. GERALY SIMMONS. TIME LIFE INTERNATIONAL, 3ª EDICION, MEXICO, 1978.
- ORIGENES DE RUSIA. ROBERT WALLACE. TIME LIFE INTERNATIONAL, 3ª EDICION, MEXICO, 1977.
- REINOS AFRICANOS. BASIL DAVIDSON. TIME LIFE INTERNATIONAL, 2ª EDICION, MEXICO, 1978.