

Facultad: Ciencias Empresariales

CARRERA: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



TEMA:

“MANUAL DE CONTROL DE STOCK PARA MONTAJES DE EVENTOS
SEGÚN TIPO DE PROTOCOLO.”

Trabajo de graduación presentado por:

Bryan Antonio Mondragón Sánchez

Clara Elena Molina Mejía

Jaqueline Beatriz Meléndez Castillo

Para optar al grado de:

Técnico en Administración Turística

Septiembre, 2012

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada, Licda. Wendy Sarai Bonilla Ordoñez,
Licda. Ana Rocio Córdova de Rodríguez.

a las 12:00m.d. del día Jueves, 21 de Junio del dos mil doce.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

- | | |
|--|----------------------------|
| 1- <u>Clara Elena Molina Mejía</u> | <u>Carnet 06-2390-2008</u> |
| 2- <u>Jacqueline Beatriz Melendez Castillo</u> | <u>Carnet 06-1517-2008</u> |
| 3- <u>Bryan Antonio Mondragón Sánchez</u> | <u>Carnet 06-3428-2008</u> |

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Manual de control de stock, para montaje de eventos según tipo de protocolo"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO.

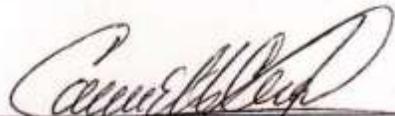
POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

APROBADOS

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 21 de Junio del 2012.

F.



PRIMER VOCAL

Licda. Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada

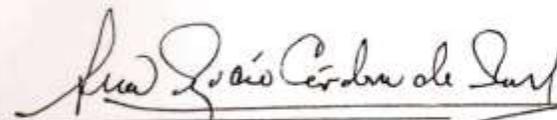
F.



SEGUNDO VOCAL

Licda. Wendy Sarai Bonilla Ordoñez

F.



PRESIDENTE

Licda. Ana Rocio Córdova de Rodríguez

PAGINA DE AUTORIDADES
LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR GENERAL

LIC. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMIREZ
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. ANA ROCIO DE CORDOVA
PRESIDENTA

LIC. CAROLINA CERNA
PRIMERA VOCAL

LIC. WENDY BONILLA
SEGUNDO VOCAL

SEPTIEMBRE, 2012
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS TODOPODEROSO:

Porqué siempre estuvo conmigo y nunca me dejo solo en esta carrera donde los obstáculos estuvieron a la orden del día pero que sin duda me han fortalecido y me ha hecho crecer como persona para seguir adelante y poder llegar a la meta.

A MI MADRE: Francisca Sánchez de Mondragón por ser ese pilar de apoyo que cualquier hijo desearía tener, por su sacrificio al haberme cedido su lugar dejando atrás su carrera para que yo ahora este aquí.

A MI PADRE: Ricardo Roberto Mondragón Alas por ese valioso esfuerzo tanto moral como económico que hizo posible el éxito en mi persona.

A MI NOVIA: Por su incondicional apoyo y paciencia en este proceso te amo gorda.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS: Clary y Jaqui por la paciencia que mostraron para lograr juntos esta meta y por ser muy buenas compañeras conmigo.

Bryan Mondragón

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS TODOPODEROSO Infinitas gracias por haberme dado la sabiduría y el entendimiento para poder llegar al final de mi carrera, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante y por todo lo que me ha dado.

A MIS PADRES Y ABUELA María de los Ángeles de Molina, Vidal Molina y María Elena Castro Mil gracias por el apoyo incondicional que me brindaron por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi carrera, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles que tuvimos.

A MIS HERMANOS Y CUÑADA Ángel, Antonieta, Carmen, María José y Jacqueline Por todo el apoyo brindado, por su comprensión y cariño.

A MIS SOBRINOS Rodrigo y Fernanda Por recibirme cada día con un abrazo y un beso, para calmar mis preocupaciones.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS Jacqui y Bryan Porque a pesar de todos los momentos difíciles que tuvimos pudimos salir adelante con nuestro trabajo, por su paciencia, comprensión y cariño.

A TODA MI FAMILIA Ya que estuvieron apoyándome a lo largo de mi carrera y dándome fuerzas para seguir adelante.

A MIS AMIGOS/AS Por todo su apoyo, cariño, comprensión y la paciencia que me tuvieron en los momentos más difíciles.

Clara Molina

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco primeramente a Dios por haberme brindado fuerzas todo este tiempo. A todas las personas que sin saberlo en cierta manera ayudaron a realizar esta tesis.

A mi negro, porque es el amor de mi vida, por llenarme el corazón de amor, por ser mi felicidad y por ser como es, por amarme, por aguantarme y por entender de forma incondicional mis ausencias y mis malos momentos, por regalarme mis tesoros más preciados Andy Gerard & Alan Steven dos hermosos que son mi fortaleza cada día y mis ganas de salir adelante y de lograr metas como esta.

Estas tres personitas son mi vida.

A mis padres, por ayudarme a cuidar a mis hijos en todo el proceso y apoyarme cuando más lo necesite, porque a ellos les debo todo lo que soy y siempre serán admirados de mi parte. A mi hermano que aunque sea loco me ayudo en aquellos apuros donde más lo necesitaba.

A la tía Elena que es mi segunda mamá, a mi compadre Edwin molina que se le aprecia un montón, a mi abuela cata, a mis vecinas Gaby y Tatiana que siempre las encuentro cuando las necesito, a mi suegra y a gloria gracias.

A mis compañeros Bryan Mondragón y especialmente Clara Molina quienes sinceramente mostraron su apoyo en mi embarazo y que a pesar de tantos inconvenientes que tuvimos hemos finalizado una meta en nuestras vidas que dios os bendiga.

Gracias a todos.

Jacquelin Melendez

INDICE GENERAL

Introducción.	i
--------------------	---

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema.	1
1.2 Enunciado del Problema.	2
1.3 Delimitación.	3
1.3.1 Delimitación Teórica.	3
1.3.2 Delimitación Geográfica.	3
1.3.3 Delimitación Temporal.	3
1.3.4 Unidad de Análisis.	3
1.3.5 Sujeto de Estudio.	3
1.4 Justificación.	4
1.5 Objetivo.	5
1.5.1 Objetivo General.	5
1.5.2 Objetivos Específicos.	5

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1 Que es evento.	6
2.1.1 Características de Eventos.	6
2.2 Organización de eventos.	8
2.2.1 De donde nace un evento.	9
2.3 Restaurante Mesón de Goya.	10
2.3.1 Eventos que desarrolla el Restaurante Escuela Mesón De Goya.....	10
2.3.3 Espacio físico del Restaurante Mesón de Goya.	11
2.4 Montajes de mesas.	11
2.4.1 Montaje tipo banquete.	11
2.4.2 Montaje tipo “E”.	12
2.4.3 Montaje tipo “U”.	12
2.4.4 Montaje tipo imperial.	12
2.4.5 Montaje espiga.	13
2.4.6 Montaje americano.	13

2.4.7 Montaje escuela.	13
2.4.8 Montaje directivo.	14
2.4.9 Montaje tipo ruso.	14
2.5 Normas a tener en cuenta al momento de montar las mesas.	14
2.6 Manual de Control de Stock.	15
2.7 Instructivo de montaje de mesa.	19
2.8 Formularios de inventarios.	21

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación.	25
3.2 Población y Muestra.	26
3.2.1 Población.	26
3.2.2 Muestra.	26
3.3 Marco Muestra.	26
3.4 Técnicas e Instrumentos.	26
3.5 Procesamiento y Analices de Datos.	27
3.6 Presentación e Interpretación de la Información Obtenida de lo instrumentos de la investigación.	27

CAPITULO IV

TABULACION DE LA INFORMACION

4.1 Datos.	28
4.2 Muestra.	28
4.3 Gráficos.	30

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusión.	54
5.2 Recomendaciones.	56
5.3 Bibliografía.	57
5.4 Anexos.	59

INTRODUCCION

La presente investigación tiene como objetivo la elaboración de un manual de control de stock para montaje de eventos según tipo de protocolo que se utilizara para cubrir las necesidades y problemáticas que se presentan en la ejecución de montajes de eventos.

Como caso practico se tomo se tomo el Restaurante Escuela Mesón de Goya perteneciente a la Administración de ITCA-FEPADE, este es uno de los restaurantes mas reconocidos en la zona por ser un lugar ideal para realizar importantes eventos corporativos y sociales, ya que posee diferentes áreas para acomodar cada tipo de evento.

Primeramente se presenta la problemática existente, delimitación teórica, geográfica y temporal, la unidad de análisis así como los sujetos de estudio su respectiva justificación y los objetivos, realización de una investigación en la cual contiene datos importantes sobre el análisis realizado en el Restaurante Mesón de Goya tomando en cuenta que en dicho lugar es necesario un manual de control de stock para montaje de eventos según tipo de protocolo. Luego se detalla el marco teórico la definición de evento, las características del mismo, montajes de mesas y se hace una referencia a montajes de eventos e inventarios, del restaurante Mesón de Goya tomando como base la elaboración de un

manual de control de stock para montaje de evento según tipo de protocolo para dicho restaurante.

El capítulo III lo constituye la metodología de la investigación que busco obtener información precisa de los empleados y gerencia del restaurante. Dicha información se muestra ya tabulada para mayor comprensión y tener una amplia visión de la realidad en la que se encuentra el Mesón de Goya en cuanto a manejos de inventarios y control de su stock.

CAPITULO I

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema:

El Salvador busca convertirse en el principal destino turístico en la región centroamericana impulsando con auge al turismo de negocios. A través del plan estratégico 2009-2014 bajo la administración de Napoleón Duarte en el Ministerio de Turismo se pretende realzar eventos de suma importancia tales como: eventos sociales, culturales, deportivos, religiosos de negocios y diplomáticos.

Nuestro país es favorecido por su belleza en cuanto a recursos naturales, buena infraestructura de hoteles, restaurantes con excelentes servicios y al mismo tiempo enriquecido por una variedad de destinos turísticos para tal demanda de realización de eventos en el país se necesita un manual de manejo de control de inventarios que sirva como una herramienta a aquellas empresas que ayuden a planificar y montar eventos en el que se encuentren detallados formatos de inventarios de recursos materiales, instalaciones adecuadas y recursos humanos necesarios.

Ante la falta de manuales de control de stock o de consulta practica nos podemos dar cuenta que es necesario determinar la problemática que conlleva el montaje de eventos cuando este no esta estructurado de manera adecuada.

Dependiendo del tipo de evento así será el montaje a utilizar.

En la actualidad los problemas que suelen darse en el montaje de cualquier tipo de evento son:

- ✓ El espacio físico del local es un problema ya que se relaciona con el tipo de evento, su capacidad, accesibilidad, seguridad, comodidad a los invitados (baños, aire acondicionado o calefacción, iluminación, distribución de equipo, higiene). son los principales componentes que afectaran en la realización y desarrollo del evento.
- ✓ Así también el no contar con un control de inventario de entrada y salida causara la pérdida o daños sin responsables del equipo como podrían ser plaque, petit menage, equipo audiovisual, equipo para servir, mobiliario, mantelería, cristalería, loza, utilería etc. A raíz de la problemática anterior surge la perdida de los anteriormente mencionados.

1.2 Enunciado del problema:

¿Qué factores son los necesarios para la elaboración de un manual de control de stock para montaje de eventos según su tipo de protocolo?

1.3 Delimitación:

1.3.1 Delimitación Teórica:

Manual en base al control de supervisión para una buena planificación u organización de montaje del evento y al mismo tiempo cubrir necesidades básicas según su protocolo.

1.3.2 Delimitación Geográfica:

Restaurante Escuela Mesón de Goya km 11 ½ carretera a Santa Tecla, La Libertad.

1.3.3 Delimitación Temporal:

Esta investigación se desarrollara en el tiempo comprendido de enero a junio de 2012.

1.3.4 Unidad de Análisis:

Restaurante Mesón de Goya

1.3.5 Sujeto de Estudio:

Gerencia del Restaurante Mesón de Goya

Empleados fijos del Restaurante Mesón de Goya

1.4 Justificación:

Actualmente en nuestro país, está creciendo considerablemente la realización de eventos tanto de negocios, sociales, religiosos, políticos, entre otros. Y se ha constituido en una base fuerte de las industrias en las que más dinero se invierte.

En el cual el desarrollo de actividades para la realización de un evento se consideraran los siguientes puntos: el objetivo principal del evento, número de personas, lugar a realizarse, duración del evento, entre otras acciones que condicionaran el tipo de evento a realizar. Como parte de esta investigación, hemos creado un manual práctico sobre el control de stock para montaje de eventos y con el diseño de este mismo lograremos recopilar todos los lineamientos básicos según el protocolo.

Asimismo aludir las necesidades y problemáticas en el manejo de inventario, ya que esto será de suma importancia, a la vez profundizaremos las problemáticas del manejo de inventario para eventos y así abordaremos políticas de protocolo según el tipo del evento y usaremos este manual para organizarnos de manera que no se olvide prestar atención a todas estas deficiencias que se dan en eventos y así buscar las preferencias de los clientes para garantizar un buen servicio.

Este manual nos servirá para llevar a cabo un buen manejo del stock para el evento a desarrollarse sin embargo hay aspectos que serán

fundamentales en la organización del evento y para esto tendremos que llevar una minuciosa planificación y una excelente programación que nos permitirá lograr la satisfacción de los participantes.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Evaluar los elementos que tendrá el manual de control de stock para ser como una útil herramienta fundamental en el montaje de cualquier tipo de eventos.

1.5.2 Objetivos Específico

Identificar las herramientas necesarias para la planeación del montaje de eventos en el Restaurante Mesón de Goya según el tipo de protocolo que sea necesario usar.

Indagar lineamientos básicos que se deben aplicar en el montaje de eventos según tipo de protocolo que utilizara la empresa.

Identificar los formatos de control que utiliza el Restaurante Mesón de Goya para las pérdidas de equipo en eventos.

Evaluar el sistema de inventario del Restaurante Mesón de Goya

Diseñar un Manual de Control de Stock como apoyo para la realización de montajes de eventos según tipo de protocolo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ¿Que es evento?

Un evento es un acontecimiento donde concurren muchas personas para presenciar o celebrar algún acontecimiento. Dado al gran incremento de la actividad moderna y al auge del turismo han traído como consecuencia poder celebrar en los hoteles y en centros de convenciones sin número de congresos, conferencias y reuniones de negocios encaminadas a fomentar los contactos culturales y comerciales.

Cada tipo de evento tiene su particularidad y los clientes vendrán con sus necesidades diferentes, es importante orientarlos en que es lo más adecuado a sus necesidades dándoles a escoger entre los diferentes tipos de montajes que existen. Recuperado de (<http://www.fiestasdeboda.com/eventos-sociales/organizacion-de-eventos.html>)

2.1.1 Características de un Evento

A los fines organizativos un Evento es una confrontación del saber alcanzado en una determinada materia del conocimiento en el cual participan especialistas y otras personas interesadas. Vinculado con esta actividad existe la denominada

Los eventos se clasifican atendiendo a

A) Su carácter

B) Su naturaleza

Por su carácter pueden ser:

1. Congresos
2. Foros
3. Conferencias
4. Paneles
5. Simposios
6. Talleres
7. Seminarios
8. Asambleas
9. Convenciones
10. Sociales

Por su naturaleza pueden ser:

1. Internacionales
2. Nacionales

- **Eventos Internacionales**

Eventos Internacionales aquellos que sean originados por alguna Institución Internacional ya sea de carácter regional o mundial.

- **Eventos Nacionales**

Son eventos generados por Instituciones y Organismos con carácter puramente nacional y que pueden tener o no invitados extranjeros, aunque este último aspecto no constituye una condición fundamental.

También existe una definición por su origen:

Diseño Propio, cuando es concebido totalmente en el país.

Sede Captada, cuando su celebración es producto de la asignación de sede por una Organización Internacional. *Características y clasificación de los eventos Recuperado de www.cenco.sld.cu/node/61*

2.3 Organización de eventos.

Es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos festivos, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

Aspectos a tener en cuenta al organizar un evento

- Clasificación del evento
- Organizadores
- Lugar de realización
- Fecha del evento
- Tiempo de organización
- Objetivos
- Planificación de las actividades
- Actividades recreativas del evento
- Evaluación del evento

2.2.1 De donde nace un evento

- De la inquietud por discutir un tema: Panel foro, debate
- De la inquietud de presentar una información: conferencias, exposición, congreso.
- De la necesidad de brindar un espacio académico: seminario, taller.
- Del deseo de compartir en torno de la cultura y el arte: Presentación de teatro, danza, exposición de artes plásticas, etc
- De interés social: coctel, cena, almuerzo, otros

Recuperado de (Libro: Planeación y ejecución de eventos presenciales y en línea(2000) Autor: Alicia Richero Editorial: Editoriales Trillas)

2.3 Restaurante Mesón de Goya

Restaurante Internacional con la inclinación a la gastronomía española además de convertirse en un restaurante escuela ya que se incorporan alumnos de las carreras de técnico en gastronomía y técnico en administración de empresas gastronómicas del ITCA administrado bajo ITCA-FEPADE, pero gracias a la creciente demanda del restaurante se introdujeron otros platillos de diferentes partes del mundo. *Recuperado de* (<http://www.itca.edu.sv/index.php/otros-servicios/83>)

2.3.1 Eventos que desarrolla el Restaurante Escuela Meson de Goya

- ✓ Servicios a domicilio para reuniones corporativas.
- ✓ Cualquier tipo de evento en el lugar que se desee
- ✓ Seminarios
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Lanzamientos publicitarios
- ✓ Reuniones de Juntas Directivas
- ✓ Cocteles
- ✓ Aniversarios Corporativos
- ✓ Conferencias de Presa
- ✓ Presentaciones

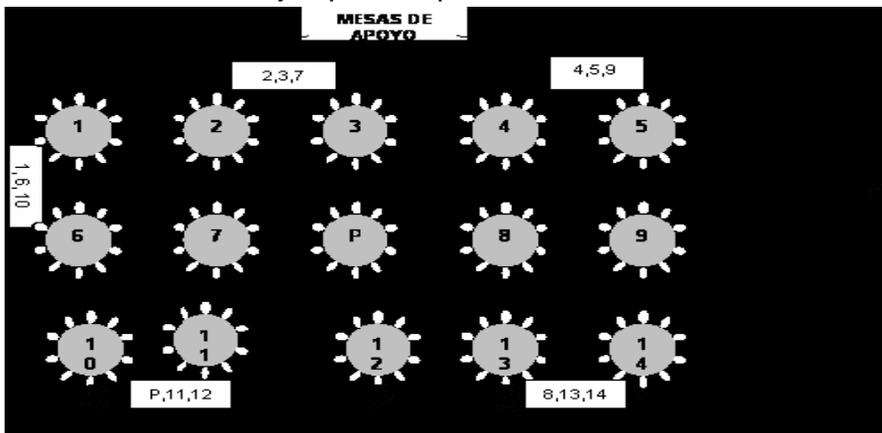
- ✓ Eventos Sociales

2.3.2 Espacio físico del Restaurante Mesón de Goya

Es un local confortable y elegante con capacidad para 200 personas, área de reservado, salón principal, salón VIP, área de terrazas y pérgola. Además contamos con un amplio parque y seguridad para su comodidad

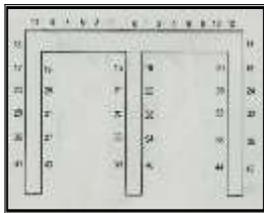
2.4 Montaje de mesas

2.4.1 Montaje tipo banquete:



Los participantes se sientan en mesas redondas o rectangulares. Aunque su nombre es de banquete, no quiere decir que usted tiene que servir comida para disponer un salón de conferencias de esta manera. Su mayor desventaja es, que la mitad de los participantes tendrán que girar sus asientos en la dirección opuesta para ver al dictante. También será dificultoso para algunos en el auditorio, poder ver adecuadamente las ayudas visuales.

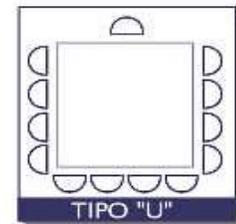
2.4.2 Montaje tipo E:



Las dimensiones que se requieran para la mesa de honor y el número de invitados, determinarán el largo y cantidad de dientes, lo que hay que prever es un espacio entre 1.50 m y 2 m entre las mesas que forman los dientes para que pueda pasar el mesero a servir

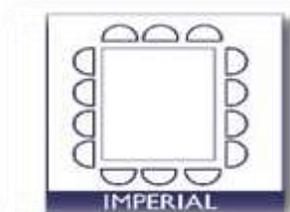
2.4.3 Montaje tipo U:

Los debates, Asambleas, Foros, pueden adquirir el Montaje en Forma de U que invitan a facilitar la conversación entre los asistentes. Esta disposición incluye mesas y asientos colocados en tres lados del



salón con un cuadrado vacío en el centro, se recomienda para grupos de hasta 20 personas.

2.4.4 Montaje tipo imperial:

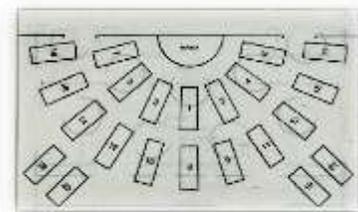


Al igual que el montaje en forma de U, el Montaje en Mesa Imperial se utiliza para tener un contacto más directo entre los asistentes y favorecer el

diálogo entre ellos. Coloquio, Debate, Foro, Talleres, Grupos de trabajo, son algunos de los ejemplos en los que se puede utilizar esta estructura

2.4.5 Modelo tipo espiga.

Se recomienda implementar en banquetes grandes. Se compone de una presidencia frente a la cual se montan tableros en sentido oblicuo.



2.4.6 Modelo americano



Este modelo se recomienda en banquetes grandes. Se realiza montando una mesa presidencia y mesas redondas de 8 a 12 personas por mesa distribuidas en el salón.

2.4.7 Montaje escuela

Para presentaciones de productos, Cursos, Jornadas, y otros, es ideal el Montaje en Escuela. En la mayoría de las convenciones los hoteles

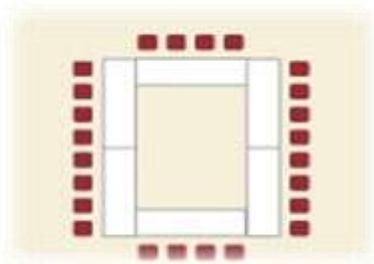
proporcionan mesas de 1.82 m. por 46 cm., que son las mejores para la disposición en forma de aula. Deben alinearse en hileras de dos o tres, a cada lado de un pasillo central amplio

2.4.8 Montaje directivo

Se utiliza para reuniones de trabajo pequeñas, consiste en una mesa ya sea circular o rectangular acompañada de sillas.



2.4.9 Montaje tipo ruso



Este montaje se utiliza sobre todo para Mesas de Discusión. Los manteles que dan hacia el hueco del centro deberán de colgar hasta el piso. Las sillas se colocan

en forma continua a todo alrededor de la mesa. Recuperado de

(<http://www.universidadambientaldelapalma.es/verano2009/descargas/documentacionCursos/c910/PROTOCOLO%20MESAS.pdf>)

2.5 Normas a tener en cuenta

- Entre mesa y mesa debe quedar un pasillo para que el personal trabaje con comodidad
- Se debe montar para un 10-15% más de las plazas reservadas, ya que a veces se presentan mas invitados
- Las mesas quedarán alineadas guardando la estética del salón
- No situar ninguna mesa cerca del paso de los mozos al office o a la cocina
- Aquellos montajes donde se utilicen varias mesas (T, E, I, etc) se comprobará que todas las mesas queden al mismo nivel
- Colocar la presidencia frente a la puerta de entrada
- Procurar que exista el menor número de comensales dando la espalda a la presidencia
- Colocar puntos de apoyo o aparadores para que los mozos puedan auxiliarse durante el servicio.

Recuperado de Libro: Manual del Puesto de Mesero(2003) Autor: Noriega Editores Editorial: Editoriales Limusa

2.6 Manual de Control de Stock

Es un instrumento administrativo que contiene en forma explicita, ordenada y temática información sobre objetivos, políticas, atribuciones,

organización y procedimientos así como las instrucciones que se consideren necesarias para la ejecución del trabajo.

Con el mismo se lograra un control detallado en comprobación, inspección, fiscalización o intervención también pueden hacerse referencia al dominio, mando, preponderancia o a la regulación sobre un sistema. Teniendo en cuenta las existencias que designan principalmente las materias primas, productos semielaborado y terminado que la empresa tiene en sus almacenes y con este lograr un control de todo el stock.

¿Qué es manual?

Un manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información

básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Este permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma mas sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Palma J. (2006) que es un manual y su utilidad Recuperado

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtm>

Instructivo de montaje de salas

Tipo- De Formato

“Instructivo de montaje de salas”

Nombre de la Reunión: _____

Lugar y Fechas del evento: _____

Nombre del evento programado: _____ N° de Invitados: _____

Día del Evento: _____ Fecha: _____ Hora de inicio: _____ Hora de salida: _____

Salón Nombre: _____ Estimado de Invitados: _____

Montaje terminado para: _____ hrs: _____ Aseo intermedia entre las: _____ hrs y _____ hrs

TIPO DE MONTAJE

() Tipo Aula () Sin () Uno () Dos Pasillos: _____ Sillas por fila

() Tipo Espiga () Sin () Uno () Dos Pasillos: _____ Mesas por Fila _____ Sillas por mesa

() Tipo Auditorio () Sin () Uno () Dos Pasillos: _____ Sillas por fila

Ceniceros por mesa: _____ Vasos por mesa _____ Jarras de agua por mesa

MONTAJE DE MESAS

() Tipo “T” () Tipo “E” () Tipo “U” () Tipo “Imperial”

() Tipo “Americano” () Tipo “Espiga” () Tipo “Ruso” () Tipo “Directiva”

EQUIPO AUDIOVISUAL

Proyectores () Acetatos () Con Sonido () Sin Sonido ()

Pantalla de _____ x _____ cms.

Otros Servicios:

DIVERSOS

() Señalizaciones

() Banners

() Otros

Descripcion: _____

Break de: _____ a _____ hrs. Y de

_____ a _____ hrs.

EQUIPO AUDIOVISUAL

Proyectores () () Con Sonido () Sin sonido

Acetatos ()

Otros Servicios:

2.8 Formularios de inventario

INVENTARIO O CONTROL DE CRISTALERIA

INVENTARIO O CONTROL DE CRISTALERIA					
Cristalería	Existencia	Salidas	Cantidad	Observaciones	Tipo de evento
Copa para cocteles					
Copa para champaña					
Copa para coñac					
Copa para agua					
Vaso Collins					
Vaso para tequila					
Vaso high ball					
Vaso old fashioned					
Flauta para cerveza					
Vaso para café capuchino					
Total					
F.		F.		F.	
Encargado Cristalería		Solicitante		Recibido	

INVENTARIO O CONTROL DE PLAQUÉ

INVENTARIO O CONTROL DE PLAQUÉ					
PLAQUÉ	Existencia	Salidas	Cantidad	Observaciones	Tipo de evento
Tenedor de presentación					
Tenedor para ensalada o postres					
Tenedor para servir pastel					
Cucharon para servir salsas					
Cucharon para servir sopas					
Espátula para pastel					
Tenedor para cuchareo					
Cuchillo para trichar carnes y aves					
Cuchillo de presentación					
Cuchara para sopa					
Cuchara para consomé o caldos					
Cuchara para postre					
Cucharita para café express					
Pala mantequilla					
Encargado Cristalería F.		Solicitante F.		Recibido F.	

FORMATO DE INVENTARIO O CONTROL DE MANTELERIA

INVENTARIO O CONTROL DE MANTELERIA								
Categoría de mantelería	Medida	Diseño	Existencia	Entrada	Salida	Observaciones	Tipo de Evento	
MANTEL BASE								
Blanco								
Morado								
Rosado								
Verde								
Celeste								
Rojo								
Azul								
MULETON								
Blanco								
CUBRE MANTELES								
Morado								
Rosado								
Verde								
Celeste								
Rojo								
Azul								
LAZAS DE SILLA								
Morado								
Rosado								
Verde								
Celeste								
Rojo								
Azul								
SERVILLETAS (30x30)								

Morado							
Rosado							
Verde							
Celeste							
Rojo							
Azul							
FALDONES							
Lisos							
Palatinados							
FORROS DE SILLAS							
Blanco							
Total							

F.	F.	F.
Encargado lavandería	Solicitante	Recibido

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

En este capítulo se tiene como propósito realizar una investigación de campo sobre el Restaurante Mesón de Goya perteneciente al departamento de La Libertad. Se presentan factores influyentes en los datos que se pretenden obtener como el tipo de investigación a realizar, la población y muestra, el marco maestral, las técnicas y los instrumentos a realizar, asimismo, el procesamiento y el análisis de datos así como su interpretación y presentación. Todo con el objetivo de realizar una investigación confiable y validad basadas en datos reales y numéricos.

3.1 Tipo de investigación

En este capítulo se tiene como propósito realizar una investigación de campo sobre el Restaurante Mesón de Goya perteneciente al departamento de La Libertad. Se presentan factores influyentes en los datos que se pretenden obtener como el tipo de investigación a realizar, la población y muestra, el marco muestra, las técnicas y los instrumentos a realizar, asimismo, el procesamiento y el análisis de datos así como su interpretación y presentación. Todo con el objetivo de realizar una investigación confiable y validad basadas en datos reales y numéricos.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población.

Con la finalidad de obtener resultados concretos la población tomada en cuenta para la investigación será el personal administrativo y personal relacionado directamente con el tema de “Manual de Control de Stock para Montaje de Eventos según Tipo de Protocolo”.

3.2.2 Muestra.

Para obtener datos concretos y confiables que permitan dar fundamento a la investigación planteada es necesario utilizar un sistema que dirija las actividades a realizar, tomando como base el método intencionado el cual consiste en seleccionar aquellas unidades elementales de la población, según el juicio de investigación este incluirá la distribución de personal administrativo y personal operativo del Restaurante Mesón de Goya.

3.3 Marco Muestral

Se realizara una investigación de campo, a través de un cuestionario, dirigido al personal administrativo y personal relacionado directamente con el tema. meseros

3.4 Técnicas e Instrumentos

Para desarrollar la investigación se eligió la técnica de encuesta a través del cuestionario como instrumento. La encuesta a realizar es considerada como una herramienta de apoyo que permitirá constatar la investigación,

tomaremos como base la información recopilada a través del cuestionario que ayudara a determinar varios factores y así poder reconsiderar las alternativas mas apropiadas, para cubrir las deficiencias en el desarrollo de montajes de eventos y control de Stock del Restaurante Mesón de Goya y contribuir a un mejor desarrollo en dicho restaurante

3.5 Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez recopilada la información se procederá a tabular y analizar; utilizando una matriz previamente elaborada para el vaciado de datos para cada uno de los ítems se realizara una grafica correspondiente a cada resultado con el objetivo de facilitar la comprensión de la información obtenida.

3.6 Presentación e interpretación de la información obtenida de los instrumentos de la investigación.

Con la información obtenida en la presente investigación, se logró conocer más a fondo la situación actual del Restaurante Mesón De Goya, así como su capacidad física y capacidad del personal para montar cualquier tipo de evento, tomando en cuenta los lineamientos básico que se requieren para realizar cada montaje de evento.

CAPITULO IV

TABULACION DE LA INFORMACION

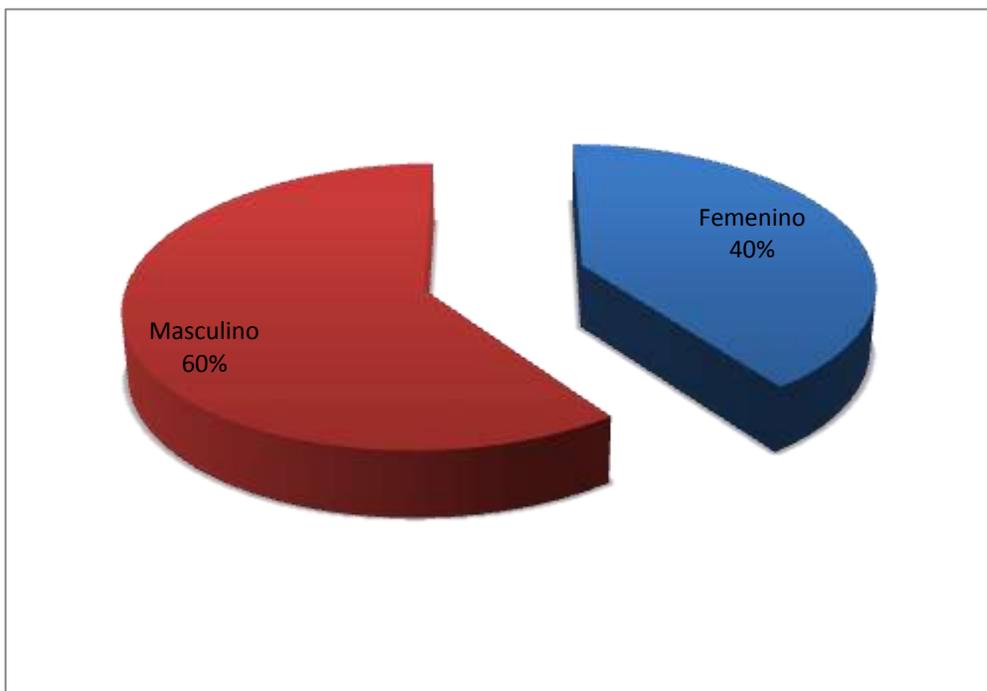
4.1 Datos

En esta parte presentamos los resultados obtenidos a través del presente instrumento de investigación (ver anexo) fue aplicado al personal administrativo y personal operativo del restaurante mesón de goya que tuvo como objetivo principal el realizar un estudio de campo para la obtención de información en la cual identificamos las deficiencias en cuanto al manejo de controles de stock de mantelería, loza, plaque y cristalería.

4.2 MUESTRA

Del total de las personas encuestadas un 60% fue género masculino y un 40% femenino. El 80% fue personal operativo y el 20% personal administrativo. El 60% del personal operativo son de género masculino y 20% femenino, 20% personal administrativo sexo femenino.

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	4	40%
MASCULINO	6	60%
TOTAL	10	100%



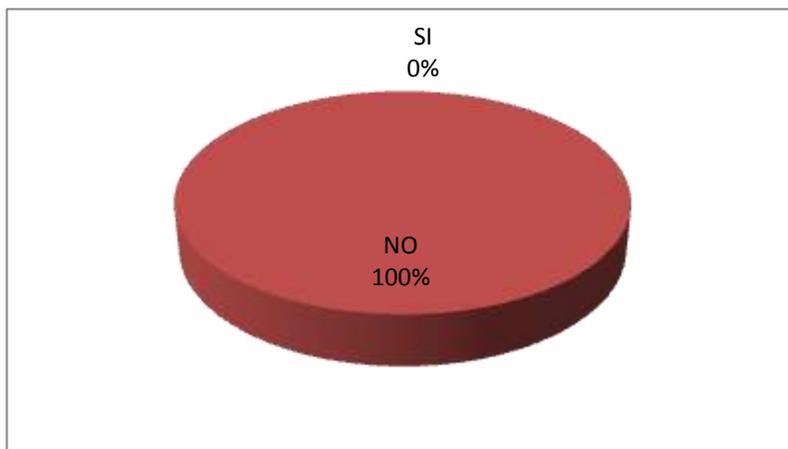
4.3 Gráficos

Cuestionario Realizado a la Gerencia del Restaurante Mesón de Goya

1. ¿Existe en el restaurante un manual de montajes de eventos?

Objetivo: Comprobar si el restaurante mesón de Goya cuenta con un manual de montaje de eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%



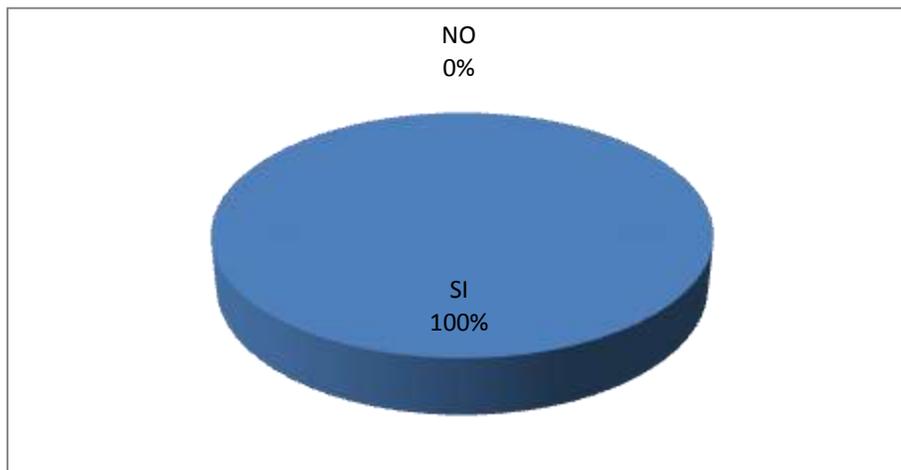
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% del personal de la gerencia afirma que el restaurante no cuenta con un manual de control de stock para montajes de eventos según tipo de protocolo

2. ¿Aplican reglas de montaje de evento según tipo de procedimiento a utilizar?

Objetivo: Consultar la aplicación de reglas en montaje de eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



Análisis e Interpretación de Datos:

El 100% del personal administrativo afirmó que si aplican reglas de montaje de evento, y estas reglas la gerencia se las informa de manera escrita y verbal.

3. ¿Qué eventos se realizan con más frecuencia en el restaurante?

Objetivo: Identificar los eventos más frecuentes que realiza el restaurante.

Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

La gerencia en su totalidad del 100% respondió que el eventos mas realizado en el Restaurante Mesón de Goya son los eventos sociales.

4. ¿Qué evento es más complicado de montar? ¿Por qué?

Objetivo: Identificar el problema para montar un evento en el restaurante.

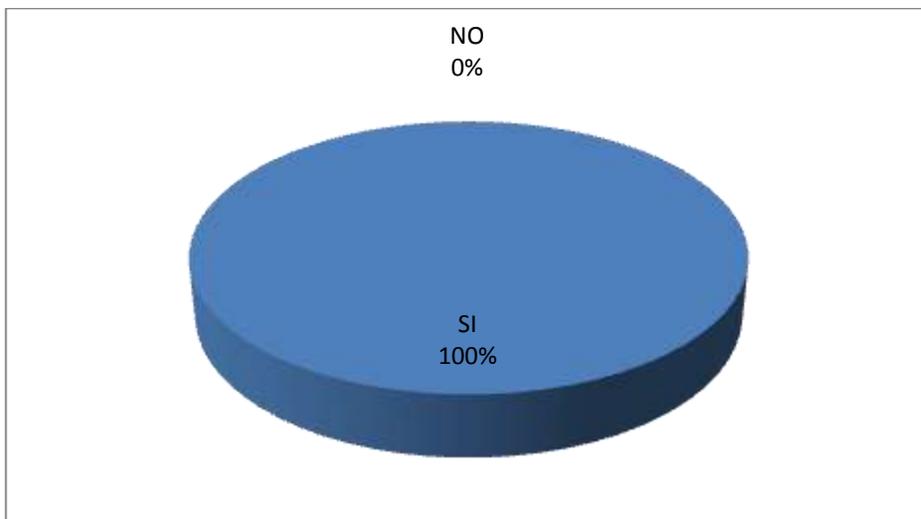
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

En su 100% de la gerencia afirma que el evento mas complicado son los eventos grandes ya que genera un grado de dificultad por que tienen que cambiar de mesas y sillas para que exista una buena distribución de espacio físico.

5 ¿El restaurante cuenta con un inventario (stock) necesario para los diferentes tipos de evento según protocolo?

Objetivo: Identificar si existen formatos de control de stock.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



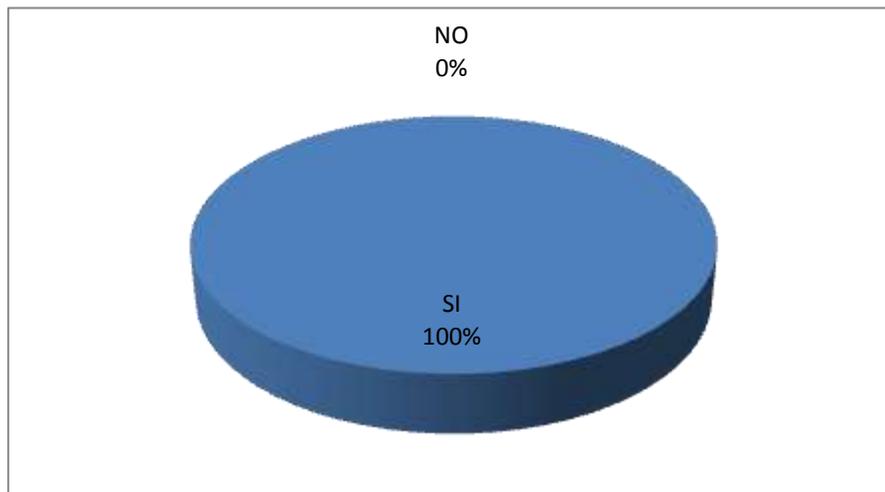
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% de la gerencia da respuesta positiva ya que el restaurante si cuentan con un inventario de para los diferentes tipos de evento.

6. ¿Maneja un control de inventarios de entrada- salida de equipo e utensilio de servicio cuando se presta servicios fuera del establecimiento?

Objetivo: Consultar la aplicación de manejo de inventarios de entradas y salidas de equipo y utensilios.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



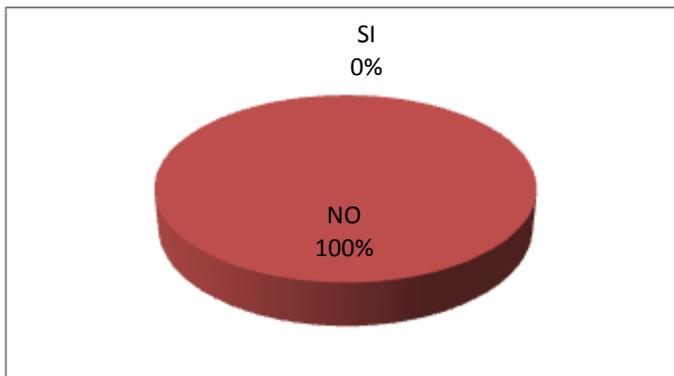
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% de la gerencia responde que si maneja un control de inventarios de entrada y salida, siento este un cheklist el cual no soluciona el problema de perdidas de equipo y utilería en el servicio a domicilio.

7. ¿Recibe con frecuencia capacitaciones relacionadas a montajes de eventos según protocolo y servicio?

Objetivo: Identificar la frecuencia de las capacitaciones relacionadas con montaje de eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%



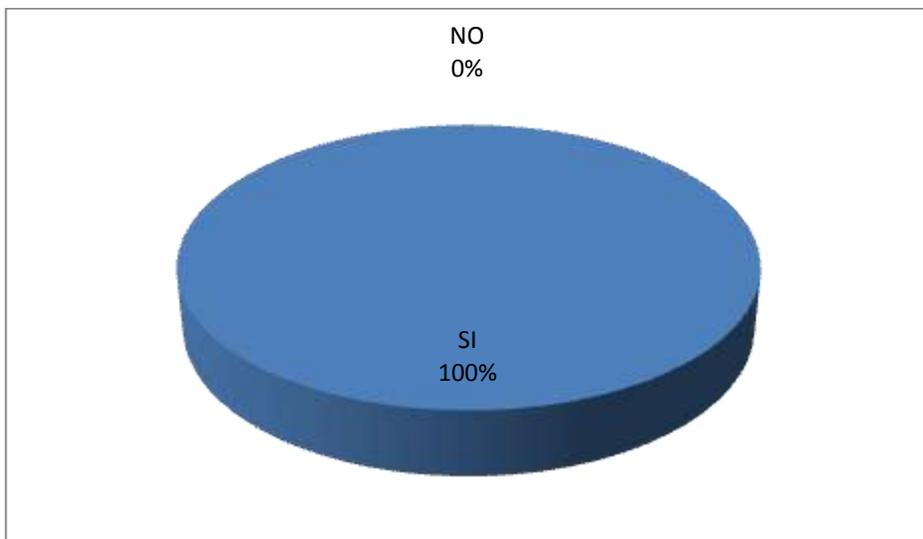
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% de la gerencia respondió negativamente que en el restaurante no se imparten capacitaciones en cuanto a montaje de eventos pero si de motivación laboral.

8. ¿Conoce los formularios de inventarios y stock que maneja el restaurante?

Objetivo: Afirmar si todo el personal conoce los formularios de inventarios que maneja el restaurante.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



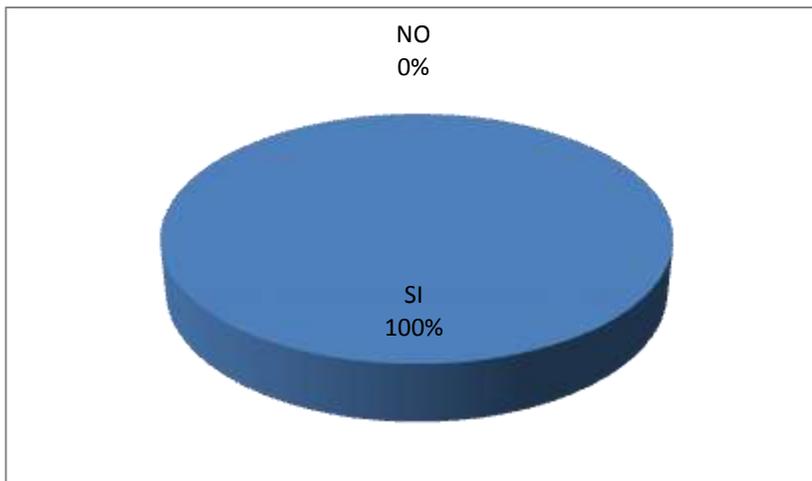
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

Todo el personal de la gerencia siendo este un 100% afirma que si conocen formularios de inventarios que maneja el restaurante.

9. ¿Realizan un inventario en cada área antes y después de cada evento realizado?

Objetivo: Identificar las áreas en las que aplican inventario antes y después de cada evento.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



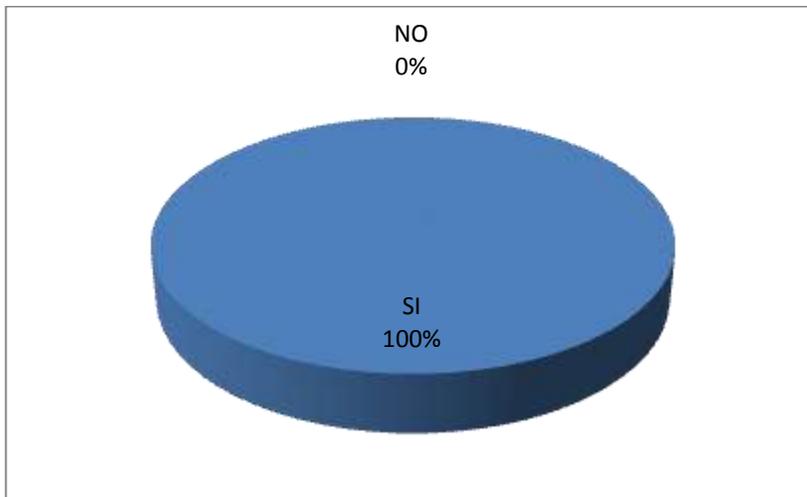
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos

El 100% de la gerencia responde que si el personal encargado realiza inventarios antes y después de cada evento realizado en el restaurante.

10. ¿Realiza inventarios de utilería y mobiliario con frecuencia?

Objetivo: Estimar con qué frecuencia se realizan inventarios de utilería y mobiliario.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



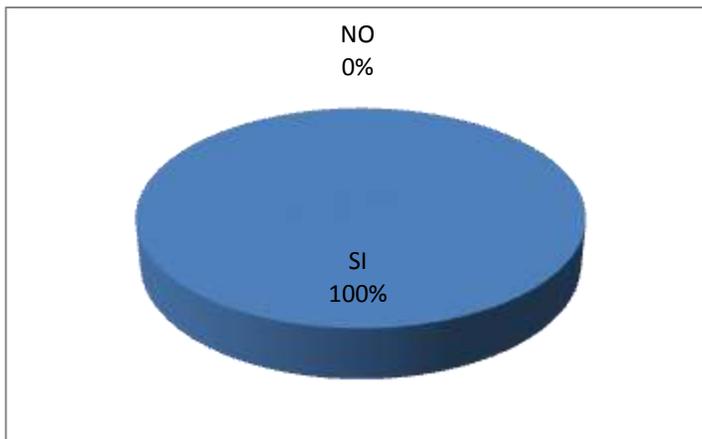
Análisis estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% de la gerencia afirma que si realizan un inventario de utilería y mobiliario para conocer el estado de estos.

11. ¿Considera que contando con un manual de montaje de eventos se puede ejecutar un buen mise and place (preparación previa)?

Objetivo: Consultar si el manual ayudaría a una buena ejecución del mise and place.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



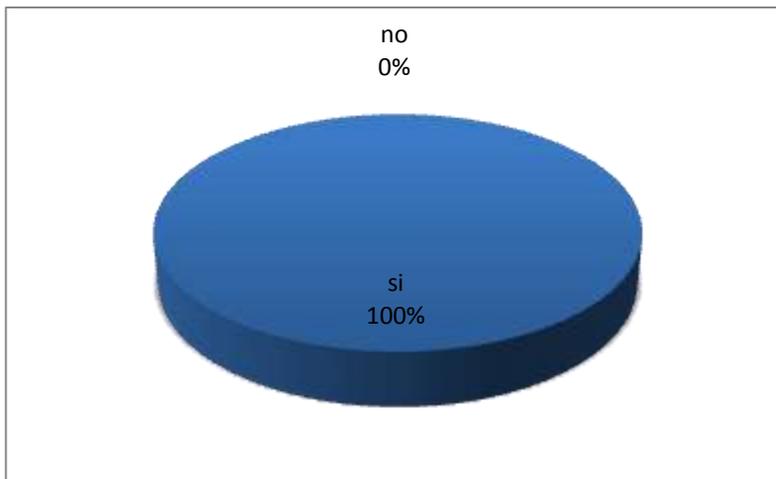
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% responde afirmativamente que al contar con un manual se lograra ejecutar un buen mise and place a la hora de montar un evento.

12. ¿Aplican lineamientos básicos en el momento de montar un evento según el tipo de protocolo a desarrollar?

Objetivo: Afirmar si aplican lineamientos básicos para montar eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



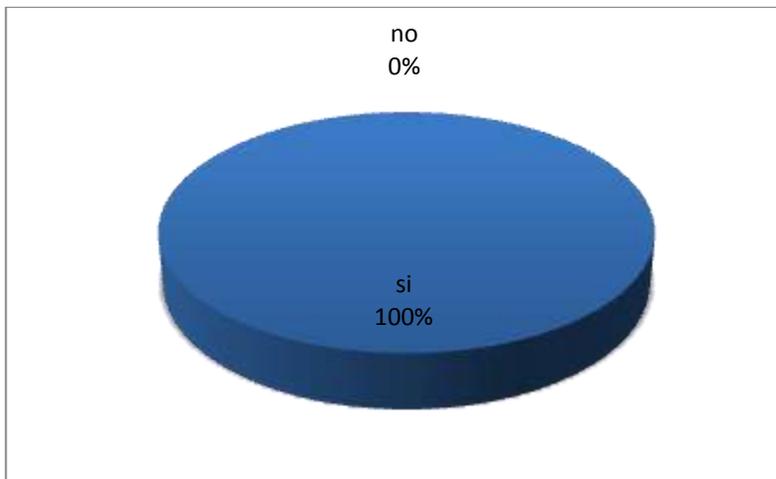
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

La gerencia afirma que el personal encargado de montar eventos si aplican lineamientos básicos al momento de montar un evento.

13. ¿Considera que al existir un manual de procedimientos de montajes de eventos fuera útil para el restaurante?

Objetivo: Plantear si el manual de procedimientos de montaje de eventos es útil para el personal operativo.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%



Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

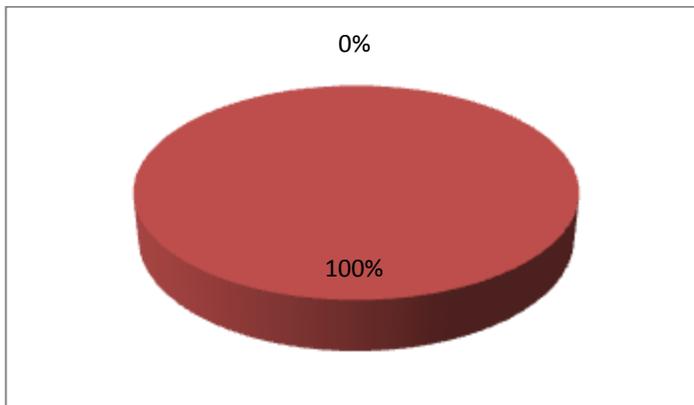
El 100% de la gerencia afirma que al contar con un manual de procedimientos en el restaurante se les facilitaría el trabajo a la hora de realizar un montaje de eventos.

Cuestionario Realizado al Personal Operativo del Restaurante Mesón de Goya

1. ¿Existe en el restaurante un manual de montajes de eventos?

Objetivo: Comprobar si el restaurante mesón de Goya cuenta con un manual de montaje de eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%



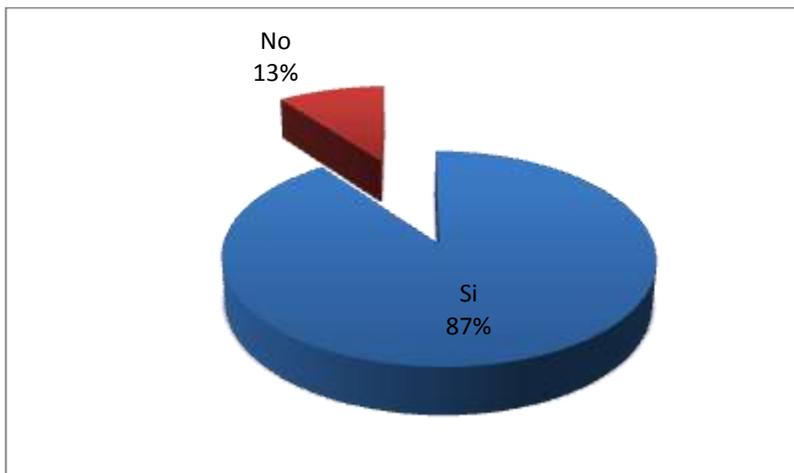
Análisis Estadístico e interpretación de Datos:

El 100% de los empleados encuestados responden que en el Restaurante Mesón de Goya NO cuentan con un manual de montaje de eventos. Todo el personal esta consiente que se necesita un manual de control de stock.

2¿Aplican reglas de montaje de evento según tipo de procedimiento a utilizar?

Objetivo: Consultar la aplicación de reglas en montaje de eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%



Análisis Estadísticos e Interpretación de Datos

El 87% de las personas encuestadas dijo que SI aplican reglas de montaje de eventos y un 13% respondió que no. La mayoría del personal aplica reglas de montaje de eventos y estas reglas se las informan por escrito y verbal, el 10% dijo que NO por que estas son adquiridas a base de experiencias laborales.

3. ¿Qué eventos se realizan con más frecuencia en el restaurante?

Objetivo: Identificar los eventos más frecuentes que realiza el restaurante.

Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

De las personas encuestadas el 100% afirma que la mayoría de eventos que se realiza con mayor frecuencia son los eventos sociales

4. ¿Qué evento es más complicado de montar? ¿Por qué?

Objetivo: Identificar el problema para montar un evento en el restaurante.

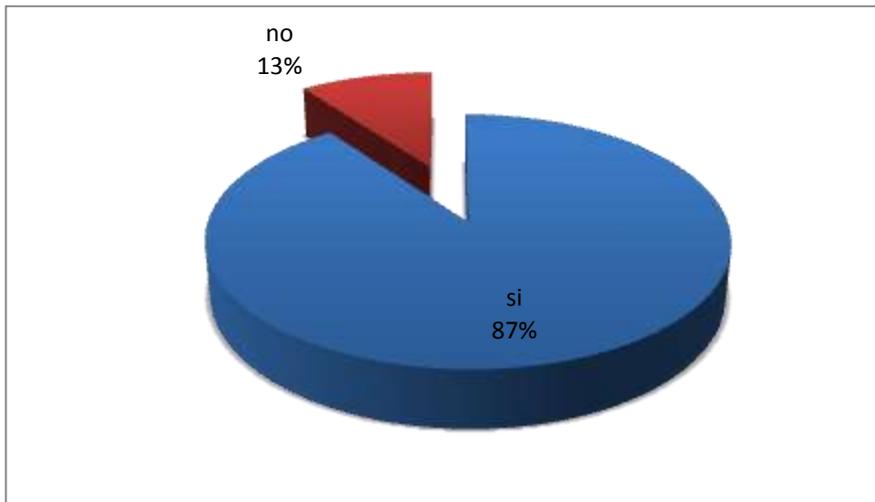
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 87% de las personas encuestadas afirma que el evento más complicado son los eventos grandes y 13 % dijo que son los eventos corporativos. El evento mas complicado de montar es cuando el cliente alquila únicamente una parte del restaurante y excede la capacidad; al mismo tiempo no se podría definir como un solo evento ya que suele suceder que cada cierto tiempo se da el problema que a la hora de la fiesta llegan mas personas de las esperadas entonces tienen un exceso de ocupación total del local del restaurante y es muy complicado porque a su vez necesitan una pista de baile la cual se hace muy estrecha obstaculizando asi el paso de meseros y comensales.

5. ¿El restaurante cuenta con un inventario (stock) necesario para los diferentes tipos de evento según protocolo?

Objetivo: Identificar si existen formatos de control de stock.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%



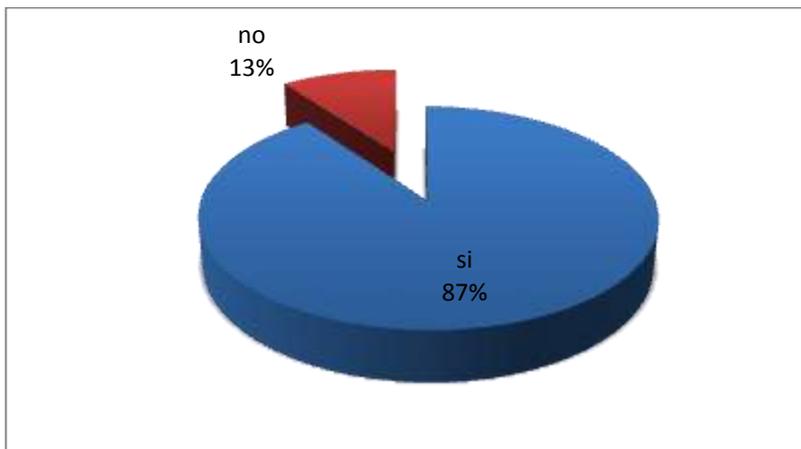
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 90% de los empleados encuestados brindan respuesta positiva y el 10% dijo que no. La mayoría de los empleados encuestados dan una respuesta positiva ya que en el restaurante SI cuentan con un inventario para los diferentes tipos de evento siendo una minoría la que contesto que no cuentan con inventario.

6. ¿Maneja un control de inventarios de entrada- salida de equipo e utensilio de servicio cuando se presta servicios fuera del establecimiento?

Objetivo: Consultar la aplicación de manejo de inventarios de entradas y salidas de equipo y utensilios.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%



Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

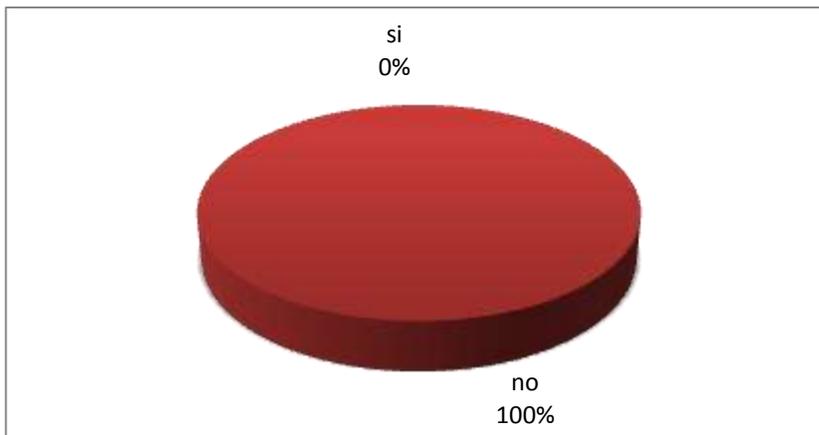
El 87% de los empleados del restaurante maneja un control de inventario de entrada y salida y el 13% contestó que no.

La mayoría afirma que maneja un check list pero este no soluciona el problema de perdidas de equipo y utensilios cuando brindan servicios a domicilio.

7. ¿Recibe con frecuencia capacitaciones relacionadas a montajes de eventos según protocolo y servicio?

Objetivo: Identificar la frecuencia de las capacitaciones relacionadas con montaje de eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%



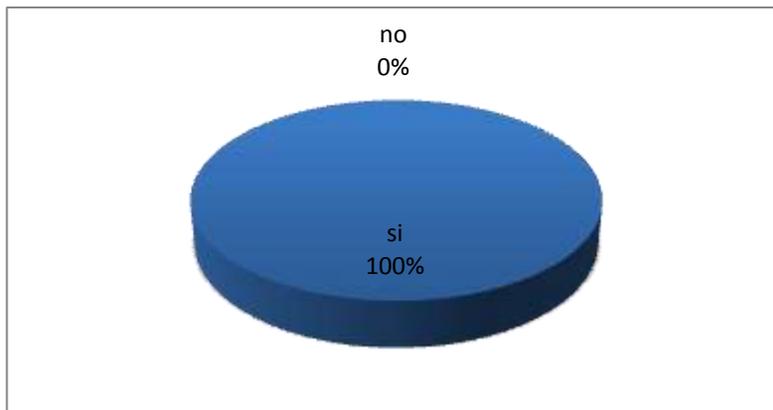
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% dice que NO recibe capacitaciones. El total de los encuestados afirman que no reciben capacitaciones en cuanto a montaje de eventos según protocolo y servicio, pero si reciben capacitaciones de motivación laboral.

8. ¿Conoce los formularios de inventarios y stock que maneja el restaurante?

Objetivo: Afirmar si todo el personal conoce los formularios de inventarios que maneja el restaurante.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%



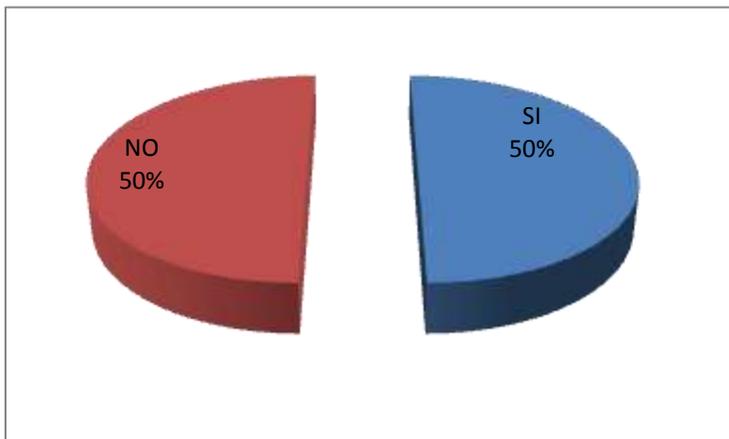
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% afirma que si conocen los formularios de inventarios que maneja el restaurante. Todos los empleados del restaurante conocen en su totalidad los formularios de inventarios

9. ¿Realizan un inventario en cada área antes y después de cada evento realizado?

Objetivo: Identificar las áreas en las que aplican inventario antes y después de cada evento.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%



Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

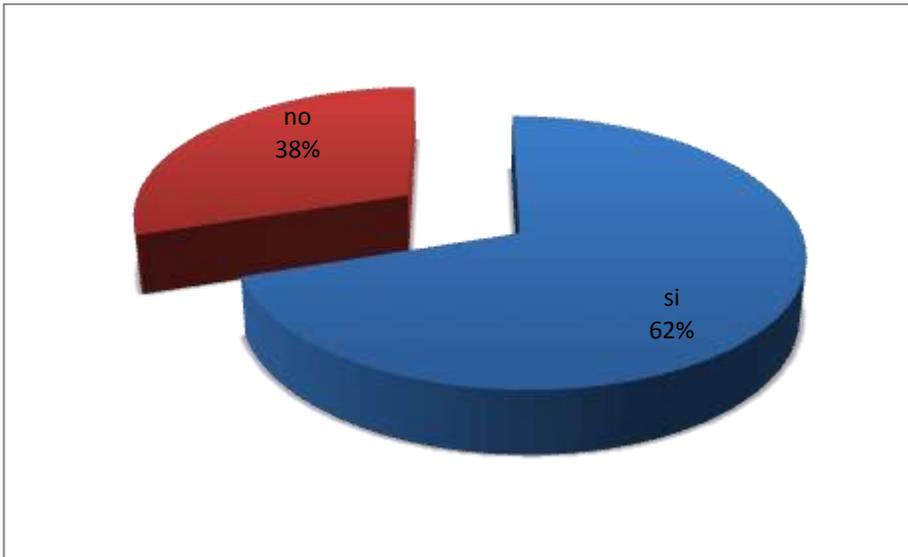
El 60% respondió que SI y el 40% respondió que NO,

El 60% es el personal encargado de realizar el inventario antes y después de cada evento realizado en el restaurante y el restante no realiza inventarios.

10. ¿Realiza inventarios de utilería y mobiliario con frecuencia?

Objetivo: Estimar con qué frecuencia se realizan inventarios de utilería y mobiliario.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%



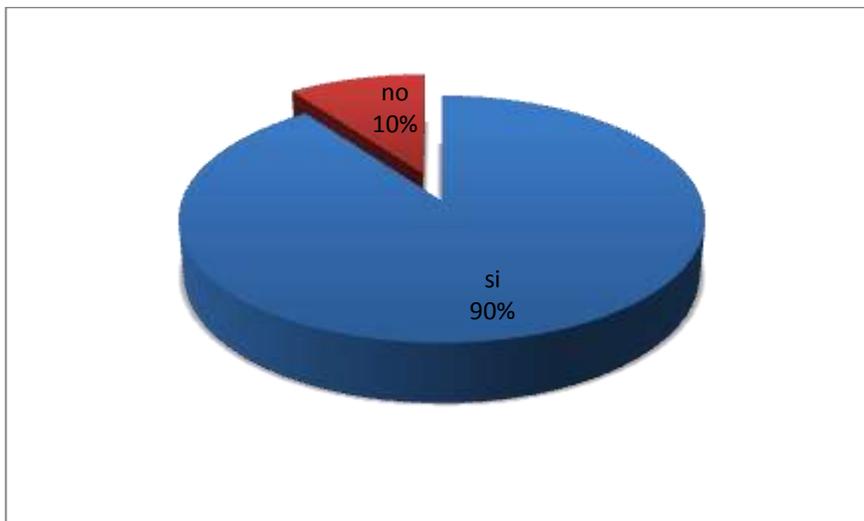
Análisis estadístico e Interpretación de Datos:

El 62 respondió que SI realiza inventarios y el 38% respondió que NO. La mayoría de los empleados dan a conocer que en el restaurante se realiza un inventario de utilería y mobiliario ya que con este se puede conocer el estado de estos.

11. ¿Considera que contando con un manual de montaje de eventos se puede ejecutar un buen mise and place (preparación previa)?

Objetivo: Consultar si el manual ayudaría a una buena ejecución del mise and place.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%



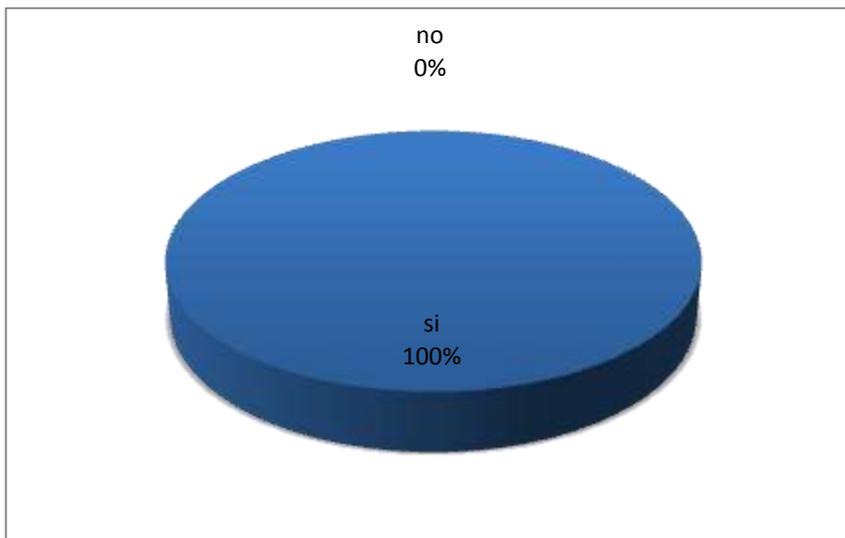
Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 87% dijo que SI y el 13% dijo que NO. La mayoría de los empleados dice que contando con un manual se lograría ejecutar un buen mise and place a la hora montar un evento, y un 10% dice que no por que lo realiza a base de experiencia.

12. ¿Aplican lineamientos básicos en el momento de montar un evento según el tipo de protocolo a desarrollar?

Objetivo: Afirmar si aplican lineamientos básicos para montar eventos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%



Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

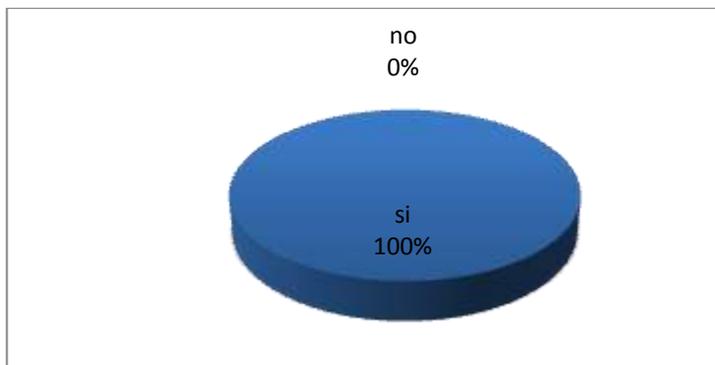
El 100% respondió positivamente.

Todos los empleados si aplican los lineamientos básicos al momento de montar un evento.

13. ¿Considera que al existir un manual de procedimientos de montajes de eventos fuera útil para el restaurante?

Objetivo: Plantear si el manual de procedimientos de montaje de eventos es útil para el personal operativo.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%



Análisis Estadístico e Interpretación de Datos:

El 100% de las personas encuestadas da respuesta positiva que en el restaurante existirá un manual de procedimientos para montaje de eventos fuera de mucha utilidad.

Contando con un manual de procedimientos al restaurante Mesón de Goya se le haria mas practico el trabajo a la hora de realizar un montaje de eventos.

CAPITULO V

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusión:

En la presente investigación se llegó a la conclusión que, en el restaurante Mesón de Goya no cuentan con un manual de stock para montaje de eventos según tipo de protocolo. Este es necesario ya que el manual de control, es una oportunidad de consulta inmediata y práctica para el restaurante; Utilizándolo en cualquier situación que surja de duda o confirmación a la hora del montaje del evento.

En el sector de restaurantes es necesario contar con un manual de consulta práctica ya que este ayudaría al personal actual y nuevo como a estudiantes del ITCA-FEPADE que llegan a realizar sus prácticas a dicho restaurante y lo utilizarían como instructivo educativo.

El aplicar reglas es vital para lograr un éxito en el montaje de cualquier tipo de evento en el restaurante la minoría que fue un 10% dijo que estas no son necesarias porque todo el montaje se realiza bajo régimen de experiencia.

Los eventos más frecuentes en el restaurantes son los eventos sociales ejemplos de estos son: té, bodas, fiestas rosas y algunos corporativos como: seminarios y junta directiva.

El 100 % del personal del restaurante concuerda en que no hay evento difícil de montar sino el espacio físico no es suficiente para cubrir con las necesidades que el cliente exige, por esta misma razón se diseñó un apartado sobre espacio físico ya que es necesario saber la dimensión del local, saber cuántas mesas, sillas y equipo se podrán utilizar para la circulación del personal operativo y comensales.

El no contar con inventarios de mantelería, loza, plaque y cristalería es un grave problema para el restaurante ya que sino manejan entradas y salidas de los mismos no se puede saber cuál es el máximo o mínimo de stock necesario para cubrir con la necesidades del evento. Por esa misma razón se diseñaron formatos de stock de cristalería, mantelería, plaque y loza. Formatos que ayudaran a que al momento de adquirir cualquier tipo de equipo y mobiliario las personas encargadas podrán llevar un control como también firmar para encontrar responsables en cuanto a perdidas o daños que estos sufran.

También es necesario capacitar al personal operativo del restaurante en cuanto a montaje de eventos aunque estos tengan experiencia en eventos.

El manual de control de stock será de mucha utilidad para el personal operativo utilizándolo como consulta practica o para educación formal

5.2 Recomendaciones

- Utilizar el manual como herramienta necesaria para la planeación de eventos en el Restaurante.
- Según los lineamientos básicos aplicar normas para montaje de eventos según sea necesario en cada tipo de protocolo.
- Utilizar adecuadamente los diferentes formatos de inventario para obtener un mejor control de existencia.
- Realizar un buen mise and place para inventarios de utilería, mobiliario y equipo para tener un control necesario con frecuencia.
- Identificar los tipos de protocolo que se podrán usar según el evento a montar.
- Utilizar los formatos de control en el stock del Restaurante, para identificar las posibles causas de perdidas en equipo cuando se monta un evento.

BIBLIOGRAFIA

Infomed(S.F.) *Características y clasificación de los eventos* Recuperado

de: (www.cenco.sld.cu/node/61)

ItcaFepade (S.F.) *Restaurante Mesón de Goya* Recuperado de:

(<http://www.itca.edu.sv/index.php/otros-servicios/83>)

Palma J. (S.F.) *Manual de procedimientos.* Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

Universidad Ambiental (S.F) *Protocolo y montaje de mesas* Recuperado

de:

[http://www.universidadambientaldelapalma.es/verano2009/descarga](http://www.universidadambientaldelapalma.es/verano2009/descargas/documentacionCursos/c910/PROTOCOLO%20MESAS.pdf)

[s/documentacionCursos/c910/PROTOCOLO%20MESAS.pdf](http://www.universidadambientaldelapalma.es/verano2009/descargas/documentacionCursos/c910/PROTOCOLO%20MESAS.pdf)

Ficohsa(S.F.) *Todo sobre la organización de eventos y fiestas* Recuperado

de:([http://www.fiestasdeboda.com/eventos-sociales/organizacion-](http://www.fiestasdeboda.com/eventos-sociales/organizacion-de-eventos.html)

[de-eventos.html](http://www.fiestasdeboda.com/eventos-sociales/organizacion-de-eventos.html))

Noriega (1991) *Manual de puesto de mesero editorial* (1erEd) editoriales

Limusa

Richero A. (2007) *Planeación y ejecución de eventos presenciales y en*

línea (2da. Ed) (México, D.F.) Trillas



ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR FACULTADA DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE NEGOCIOS

Cuestionario dirigido Administración y Personal directamente relacionado con el tema.

I. Solicitud de colaboración

Buen día, Somos egresados de la Universidad Tecnológica de El Salvador estamos desarrollando nuestra tesis, sobre Manual de Control de Stock para Montajes de Eventos según su tipo de Protocolo, por lo cual solicitamos su valiosa colaboración. Toda la información que usted nos proporcione será usada únicamente para fines académicos. De antemano muchas gracias.

II. Datos de clasificación

SEXO Masculino Femenino

CARGO _____

III. INDICACIONES

Favor de marcar con una x la respuesta que considere conveniente o contestar si es necesario.

1. ¿Existe en el restaurante un manual de montajes de eventos?

Si No

2. ¿Aplican reglas de montaje de evento según tipo de procedimiento a utilizar?

Si No

Si su respuesta es si ¿Las reglas esta de forma?

Escrita

Verbal

Otros

Especifique _____

3. ¿Qué eventos se realizan con más frecuencia en el restaurante?

Cumpleaños

Bodas

Fiesta rosa

Baby shower

Bautizo

Graduación

Conferencias

Seminarios

Talleres

Otros

Especifique _____

4. ¿Qué evento es más complicado de montar? ¿Por qué?

5. ¿El restaurante cuenta con un inventario (stock) necesario para los diferentes tipos de evento según protocolo?

Si

No

6. ¿Maneja un control de inventarios de entrada- salida de equipo e utensilio de servicio cuando se presta servicios fuera del establecimiento?

Si

No

7. ¿Recibe con frecuencia capacitaciones relacionadas a montajes de eventos según protocolo y servicio?

Si No

8. ¿Conoce los formularios de inventarios y stock que maneja el restaurante?

Si No

9. ¿Realizan un inventario en cada área antes y después de cada evento realizado?

Si No

10. ¿Realiza inventarios de utilería y mobiliario con frecuencia?

Si No

11. Considera que contando con un manual de montaje de eventos se puede ejecutar un buen mise and place (preparación previa)

Si No

12. Aplican lineamientos básicos en el momento de montar un evento según el tipo de protocolo a desarrollar

Si No

13. ¿Considera que al existir un manual de procedimientos de montajes de eventos fuera útil para el restaurante?

Si No

IMÁGENES MESON DE GOYA



MANUAL DE CONTROL DE STOCK PARA
MONTAJE
DE EVENTOS
SEGUN TIPO
DE PROTOCOLO



PRESENTACION

La actividad turística contribuye al desarrollo social y económico del país, razón por la cual presenta una oportunidad y un reto. Sus condiciones y características obligan a dicha actividad a desempeñarse dentro de un alto nivel de atención y eficiencia, de ahí la necesidad de orientar al prestador de servicios hacia responsabilidades mayores, mostrándole los pasos a seguir para lograr la una buena organización de montaje de eventos.

LA UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE EL SALVADOR, consiente de la importancia que encierra la necesidad de la elaboración de un manual de control de stock para montaje de eventos según tipo de protocolo como la capacitación del personal que desarrolla estos. Contribuyendo así al desarrollo de la industria turística (área restaurantera) del país. Ofrece este manual para facilitar el aprendizaje del personal que labora en esta importante industria, y así satisfacer las necesidades de quien requiere estos servicios profesionales.

La capacitación es un elemento esencial para lograr la superación personal y constituye un instrumento efectivo que se debe utilizar para mejorar y perfeccionar los servicios de estas empresas. El objetivo es lograr un alto nivel de calidad en la atención al cliente en El Salvador. Por lo anterior, **LA UNIVERSIDAD TECNOLOGIA DE EL SALVADOR** tiene la

satisfacción de presentar este manual con la seguridad de que será de gran utilidad para quienes ejercen esta encomiable profesión.

CONTENIDO

1. Terminología aplicada a montajes de eventos e inventarios.

- Misen and place para eventos
- Etiqueta
- Protocolo
- Inventario
- Montaje
- Eventos
- Stock

2. Mise and place para diferentes tipos de montaje de eventos.

- Mantelería
- Cristalería
- Loza
- Plaque
- Mobiliario (mesas, sillas, etc.)

3. Protocolo de mesas

- Mesa en forma de U
- Mesas en forma de peine
- Mesas en forma de T

- Mesas en forma de I
- Mesas en forma imperial
- Mesas en forma redonda
- Otro tipo de mesas

4. Equipo y utensilios para el servicio en los eventos.

- Gueridon
- Charolas de servicios
- Picheles
- Petit menage
- Servilletas

5. Servicio de mesa

- Características
- Vajilla
- Cristalería
- Cubertería

6. Equipo de medios audiovisuales

7. Espacio físico

- Calculo de espacio
- Pista de baile

- Esqueleto y montaje de salón

7. Formatos de inventarios.

- Instructivo de montaje de sala
- Formato de cristalería
- Formato de mantelería
- Formato de plaque

8. Anexos

INTRODUCCION

Con el presente manual se tiene como objetivo principal utilizar las principales problemáticas que presenta el restaurante Mesón de Goya en cuanto a control de inventario, manejo de stock de equipo, cubertería, métodos para controlar entradas y salidas, y cubrir esas necesidades básicas que tiene el restaurante a la hora de montar un evento.

Dicho manual se basa en el manejo de inventario en el área de montaje del restaurante con el mismo se lograra un control efectivo.

Lograremos buscar la máxima acomodación en el lugar a la hora de presentarse un problema dado al espacio físico del lugar, que es uno de los principales problemas cuando llega un máximo de invitados a un evento y surge el problema, la acomodación del cliente.

Con el manual se pretende evitar la perdida de equipos del restaurante como podrían ser chafen, cubiertos, entremeses, azucareros, saleros, equipo audiovisual, equipo para servir, sillas, mesas manteles vasos, entre otros.

Por lo anterior tenemos la satisfacción de presentar este manual con la seguridad de que será de gran utilidad para el personal encargado de montajes e inventarios para el restaurante Mesón de Goya.

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Brindar al personal administrativo y meseros del Restaurante- Escuela Mesón de Goya un instrumento formal de trabajo y, sobre todo, orientarle en cualquier duda, que puedan tener al desarrollarlos procedimientos de un montaje de eventos. Será de mucha utilidad para los estudiantes del ITCA-FEPADE como un instructivo académico ya que este manual fortalecerá los conocimientos ya adquiridos en el instituto.

APLICACIÓN DEL MANUAL

El manual de control de stock para montaje de eventos según tipo de protocolo está diseñado para aplicarse en el Restaurante Mesón de Goya. Sirviéndole a los meseros como un medio didáctico para fortalecer sus conocimientos se podrá utilizar como curso de capacitación al nuevo personal ya estudiantes que realizan sus prácticas en dicho restaurante.

Terminología aplicada a montaje de e ventos.

Mice and Place Para eventos.

- **Manual:**

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo

- **Control:**

La palabra control significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

- **Stock:**

Existencias y que designa principalmente las materias primas, productos semielaborados y terminados que las empresas tienen en sus almacenes.

- **Montaje:**

Disposición de los recursos técnicos y humanos que se utilizaran en el lugar donde se realizara el evento.

- **Evento:**

Un evento es un acontecimiento donde concurren muchas personas para presenciar o celebrar algún acontecimiento.

Dado al gran incremento de la actividad moderna y al auge del turismo han traído como consecuencia poder celebrar en los hoteles y en centros de convenciones sin número de congresos, conferencias y reuniones de negocios encaminadas a fomentar los contactos culturales y comerciales.

Cada tipo de evento tiene su particularidad y los clientes vendrán con sus necesidades diferentes, es importante orientarlos en que es lo más adecuado a sus necesidades dándoles a escoger entre los diferentes tipos de montajes que existen.

- **Protocolo:**

Protocolo es la educación reglamentada la cortesía sometida a un orden impuesto por las normas o tradición proviene del “latón protocollum” sinónimo de formalidad o convenio.

- **Inventario:**

Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el balance General, el inventario a menudo es el

activo corriente mas grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado.

- **Mise and Place:**

Mise en place, en una forma general que significa; estar en un constante estado de disponibilidad. Es generalmente el nombre que le damos a esos elementos en la preparación que son constantes durante las etapas de ella. Es la organización de uno mismo y de los elementos, utensilios (mantelería, cristalería, mesas) y equipos que nos permitirán preparar y servir en el momento previsto.

1. MISE AND PLACE PARA DIFERENTES TIPOS DE MONTAJE DE EVENTOS.

MANTELERIA

La mantelería o blancos esta compuesta principalmente por manteles, servilletas y delantales. Tradicionalmente la mantelería de un restaurante es toda de tela, pero debido al costo de lavado, en muchos casos se usan manteles ahulados, de papel o de plástico.

Los manteles pueden ser completos, de manera que cubran toda la mesa o individuales, simplemente para recibir los platos y cubiertos de un comensal.

Los manteles completos generalmente son de tela o de tela ahulada. Esta última tiene la ventaja de que no la penetran ni los líquidos ni las grasas, de manera que es posible limpiarla perfectamente con un trapo húmedo, sin necesidad de cambiarla.

CRISTALERIA

La cristalería, hecha principalmente de vidrio y cristal, esta compuesta básicamente por vasos y jarras.

Al igual que con los platos y los cubiertos, hay vasos y copas con distintas formas y tamaños adecuados para sus diferentes usos.

Para bebida existen diferentes tipos de vasos entre los cuales están el vaso para agua y leche, el vaso para jugos, el tarro para cerveza y el vaso para licores.

COPAS

Las copas mas comunes en los restaurantes son: para agua, las mas grandes en forma de gota; las de vino tinto, ligeramente mas pequeñas que las de agua; las de vino blanco, mas chicas que las de vino blanco, mas chicas que las de vino tinto y con un pie mas alargado o esbelto; las copas para coctel, licor, brandy o coñac, champaña, cerveza, helado, y para coctel margarita.

MOBILIARIO

Los establecimientos dedicados a estas actividades, al igual que en cualquier otro edificio de uso público requieren disponer de un mobiliario que responda bien ante un trato severo y casi permanente. Las mesas, las sillas y los otros elementos accesorios que desempeñan un papel importante en la presentación física y el atractivo del evento.

Hay quienes usan sillas y mesas iguales para todo tipo de evento, mientras que otros prefieren tener sillas y mesas distintas para usos

diferentes. Existen fabricantes y proveedores especializados en mobiliario institucional (En ingles: contract furniture) para eventos reuniones y banquetes.

Posiblemente el elemento más importante del mobiliario utilizado en relación con eventos, reuniones y banquetes sea la silla. Hay quienes utilizan la silla <<típica>>, de diseño y duración probados, en todos los estilos de servicio y formas de distribución. Aunque a menudo sea considerada como un detalle menor, la silla de banquetes puede soportar al participante a un evento durante 8 horas o más. La comodidad tiene pues una incidencia importante en el nivel de atención de la persona y por ende, en el éxito del evento.

La silla de banquete normal tiene un asiento acolchado, cómodo y respaldo.

Hay modelos con apoya brazos que son mas cómodas, pero ocupan mas espacio que las que no los tienen. Fabricadas en material ligero, con bordes redondeados, se tienen que poder mover con facilidad para su colocación en la sala. Están diseñadas para poder apilarse, almacenándose en un espacio mínimo.

Para mejorar la comodidad de los asistentes, cuando se programan reuniones en largas sesiones, algunos establecimientos disponen de modelos especiales. Estos asientos tienen entonces un tamaño más amplio y disponen de brazos. A menudo se parecen a las sillas de oficina, disponen de ruedas asientos bien acolchados y tienen un respaldo más alto que las normales de comedor. Pueden utilizarse en las presidencias de los actos y en las reuniones de consejo y seminarios de trabajo con grupos reducidos. En ellas, los participantes estarán menos pendientes de sus sillas, y podrán concentrarse en el tema del acto.

Mesas

Normalmente se utilizan en todos los tipos de eventos unas mismas mesas especialmente diseñadas. Con sus distintas formas y tamaños, permiten formas y colocaciones originales para las distintas necesidades del servicio internacionalmente, se considera como medida adecuada una altura de 74 cm desde el piso al acabado superior de la mesa.

Las mesas son normalmente plegables o desmontables, resistentes y livianas. Necesitan ser trasladadas del almacén al espacio del

evento suelen reposicionarse con frecuencia. Todo ello demanda un buen esfuerzo del personal y del material. Un esfuerzo que conviene aliviar al máximo.



Suelen ser de madera o aglomerado, con bodes de aluminio y patas metálicas. Últimamente han aparecido fabricantes que presentan modelos en material plástico aun más liviano. En cualquier caso su superficie y sus bordes deben permitir la fijación de los manteles, tapetes de fieltro y faldones según sea el estilo de montaje. Para los servicios gastronómicos, es frecuente colocar una manta o muletón sobre la superficie de la mesa, un material que

ofrece muchas ventajas. Da una sensación de calidad al tacto, amortigua el ruido de la vajilla, y absorbe posibles derrames (cambiar un mantel en medio de una comida puede resultar muy aparatoso) de líquido. Es posible adquirir las mesas con el acolchado colocado desde fábrica, aunque es preferible tener paños separados, que puedan lavarse cuando sea necesario.

Algunos ejemplos de mesas son:

Mesas rectangulares

Tradicionalmente conocidas como tableros, las mesas rectangulares son las más utilizadas en los eventos, reuniones y banquetes. Forman y marcan la estructura de la sala, y cumplen al mismo tiempo con objetivos funcionales y decorativos.

Hay unas medidas habituales, que varían ligeramente de América a Europa según se hable de pies o de metros, pero en la práctica ambas son de tamaño muy similar.

Longitud: 180 cm

Anchura: 90 cm

Adosando dos mesas de 90 cm se puede formar una mesa para 10 personas

Adosando dos mesas de 45 cm se forma una mesa de 90 cm

Solamente utilizando mesas rectangulares se pueden formar la mayoría de los esquemas de montaje conocidos, escuela, conferencia, etc.

Mesas en Arco

Algunos fabricantes más creativos vieron la necesidad de contar con nuevas formas de mesas. Las mesas rectas habituales limitaban las posibilidades de montajes espectaculares. Apareció una mesa en forma de arco, básicamente una mesa rectangular curvada, conectable con sus extremos a los tableros normales. Hoy se consiguen mesas en arcos con diferentes curvaturas dependiendo del radio de la circunferencia con ellas se pueden formar.

Estas mesas, dispuestas consecutivamente, pueden formar círculos, formas sinuosas como serpientes, o bien redondear los extremos de un cuadro hueco. La incorporación de mesas onduladas entre las mesas de bufé, rectas crea unas líneas más suaves y una imagen distinta, más especial.

En los actos de carácter principalmente social, como puede ser un banquete, las mesas suelen ser redondas, si el espacio lo permite.

Las mesas redondas permiten una buena relación y el intercambio de conversación entre los comensales sentados a su alrededor, pero tienen el inconveniente de que ocupan mas espacio en el salón de las mesas rectangulares, que permiten distribuciones mas compactas.

El diámetro de estas mesas suele ser de 1,80 mt con capacidad para 6 a 8 personas, y los 2,00 metros, que permiten sentar a 10-12 personas a su alrededor.

Instalaciones y equipo

Es muy importante disponer de instalaciones y equipos adecuados para llevar acabo la programación. En la actualidad, en muchos lugares se cuenta con instalaciones especiales, como centro de convenciones o conferencias, que están equipados con todas las comodidades y materiales necesarios. Sin embargo, no siempre es posible disponer de ellos, por lo que debe preverse y especificarse una serie de trabajo de apoyo a esta área.

2. Equipo y Utensilios para el servicio en los eventos

Gueridon: Soporte Plegadizo con patas tubulares en las cual se coloca la charola en la que se transporta todos los platillos que se servirán a los clientes en la mesa.

Charolas de servicio

Charola de bar : 25 a 35 cm de diámetro



Charola de comedor: 45 a 60 cm de diámetro

Picheles

Utilizados para el servicio de agua, café o té.

Acrilico

Vidrio

Termico



Petit Menage

El petite menage son todos aquellos utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio: saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, palilleros, azucareros, ceniceros, nº de mesa y otros.

aceite de oliva, sal, pimienta y azúcar.



Servilletas

Las servilletas de papel, cada vez más usadas, pueden ir colocadas individualmente en cada lugar o dentro de un servilletero para cada mesa. En muchos restaurantes se siguen utilizando las servilletas de tela, que pueden ponerse en diferentes maneras para adornar una mesa; aquí mostramos algunas formas de doblarlas.

Servilletas de tela



Servilleteros



4. SERVICIO DE MESA

Es considerado en los restaurantes, pubs y bares el servicio que hace un camarero/a cuando sirve bebidas o comidas a la mesa de los comensales.

Características: En el servicio de mesa por regla general el mesero solicita los platos o bebidas a los comensales y posteriormente los sirve. en este tipo de servicio los clientes pagan antes de abandonar la mesa y generalmente lo hacen a la persona que les atendió.

Reglas para el servicio en la mesa: Diligencia: sirviendo primero las bebidas y los aperitivos para acortar la espera a los comensales, sirviendo los platos tan pronto salen de la cocina, etc. Educación se debe tratar al cliente con el respeto que se merece y en todo momento con la discreción adecuada, manteniendo las distancias y no elevar la voz cuidando en todo momento los tonos. No apurar

meter prisas es malo ya que incomoda a los clientes sobremanera, para las prisas existen servicios de barra en los que no hay camareros.

No molestar procurando no interrumpir las charlas y discursos de las mesas:

Memorizando los platos solicitados y las personas que lo solicitaron

Previniendo ciertas necesidades de los comensales como: saleros, vinagreras, etc. No preguntando excesivamente por la comida.

El servicio de mesa esta formado por vajilla, cristalería y cubertería, que en ocasiones esta grabada con el logotipo del restaurante, hotel o empresa de catering que presta el servicio. Es muy importante que todo este servicio este en perfectas condiciones de uso, mantenimiento e higiene. Para ello, el responsable del evento comprobara personalmente la disposición y servicio de las mesas, antes de la celebración del banquete.

VAJILLA:

La vajilla completa consta de plato de pan, plato o bandejita para mantequilla, taza de consomé con su plato, plato soper, plato de

pescado y/o carne, plato de ensaladas, plato de postre, taza de café con plato, plato base o de presentación, a veces de otro material.

CRISTALERIA:

Los vasos y copas pueden colocarse en forma horizontal, media curva o inclinada ascendente. El orden de izquierda a derecha será: Licor-cava-agua-vino tinto-vino blanco-jerez.

CUBERTERIA: Los cubiertos se dividen en cuatro clases:

Cucharas: consomé, sopa, postre y café.

Tenedores: pescado, trinchante y postre.

Cuchillos: mantequilla, pala de pescado, trinchantes, postre de fruta, postre de pastel.

Especiales: marisco, ostras, caracoles, etc.

En la mesa se colocaran ordenados de afuera adentro conforme al orden de servicio de los distintos platos incluidos en el menú.

En ciertos sitios se acostumbra a ir retirando las copas según va el servicio, es decir, cuando se va a servir el vino tinto antes se retiran las de blanco. Esto no es muy conveniente, pues distrae la marcha

del servicio, aunque, como hemos dicho, dependerá de la costumbre de la casa. Es más recomendable efectuar esta operación después del servicio de postres y antes del servicio de café.

5. Equipo de Medios Audiovisuales

Ya no es posible imaginar un espacio para encuentros que no dispongan de un buen equipo audiovisual permanente, con la potencia y recursos adecuados. Los mejores espacios disponen de sistemas muy completos algunos incluso con cabinas de control capaces de gestionar espectáculos y presentaciones con programas complejos.

El organizador de un encuentro valora positivamente estas facilidades, que ayudaran a los ponentes a establecer una sintonía efectiva con su público. Los presentadores avezados suelen utilizar y aprovechar todo lo que les ofrece las nuevas tecnologías multimedia. Necesitan poder contar con que las instalaciones no nos fallaran en el transcurso de su presentación y que cualquier eventual desajuste podrá ser resuelto sin mayor demora.

Las mejores instalaciones suelen incluir:

- ✓ Micrófonos, de cable o inalámbricos, de pie, de mano o de corbata.
- ✓ Puntos de conexión en el pódium, entre el público, y en la mesa presidencial.
- ✓ Amplificadores, mesas de control, altavoces móviles, etc.
- ✓ Grabador de sonido y video.
- ✓ Sistemas para traducción simultánea.
- ✓ Proyectores de películas.
- ✓ Proyectores de video con su ordenador o reproductor de soporte.
- ✓ Proyector de diapositivas.
- ✓ Proyector de transparencias sobre acetatos.
- ✓ Punteros luminosos laser.
- ✓ Pizarras y atriles con rotafolios
- ✓ Televisión con conexión por satélite, cable o antena local.
- ✓ Pantallas fijas y móviles.
- ✓ Instalación para videoconferencias.

Los mejores salones disponen de sistemas de gran calidad, que permiten definir los mejores mensajes, música ambiental y proyecciones con seguridad y continuidad, siempre según el guion establecido por los organizadores. Es importante disponer de personal profesional con experiencia en el manejo del sistema,

capaz de responder a cualquier incidencia y resolverla efectivamente.

Algunos establecimientos, palacios de congresos y hoteles con menor volumen de actividades, seden estos servicios a empresas exteriores. Estas empresas pueden cubrir las necesidades de un evento específico. El organizador necesitara contratar con la empresa responsable para detallar los requisitos del evento.

En los grandes eventos es frecuente requerir la contratación de líneas telefónicas exclusivas adicionales para algunos servicios

- De acuerdo con la distribución señala, se necesitara un podio o mesa
- Preparar los siguientes equipos o materiales, e instalarlos en las salas de trabajo un día antes del inicio del evento:
 - Micrófono.
 - Altoparlantes.
 - Grabadoras.
 - Audífonos (en caso de interpretación simultánea).
 - Pantalla.
 - Laptop.

- Proyector multimedia.
- Retroproyector.
- Proyector de diapositivas.
- Proyector de películas.
- Equipo de video.
- Rotafolio, pizarrón, pizarra blanca y accesorios.
- Ceniceros.
- Luz y ventilación adecuada.
- Exhibidores de materiales (bibliografía o de equipos).
- Botiquín de primeros auxilios.
- Agua al alcance de los ponentes.
- Disponer de una sala o lugar para la secretaria del evento con las siguientes facilidades:
 - Mesas y sillas
 - Armario con llave para guardar documentación
 - Computadoras, impresoras, escáner, etc.
 - Material de secretaria (lápices, goma, tijeras, engrapadoras, cinta, papel, etc.,)
 - Teléfonos, fax, conexión a internet y fotocopidora.

- Disponer de un lugar adecuado para la recepción y atención de los participantes.
- Disponer de una sala para el trabajo de edición y fotocopiado de documentos previendo las siguiente facilidades.
 - Equipos de duplicación (fotocopiadoras)
 - Mesa para compaginación.
 - Guillotina.
 - Engrapadora.
 - Estantería para guardar el material preparado.

Podios

Muchas presentaciones necesitan colocarse por encima del nivel del público para garantizar una buena visibilidad.

Hay fabricantes especializados que ofrecen tarimas modulares plegables, con una gran variedad de formas y tamaños lo cual permite una enorme flexibilidad en los montajes y presentaciones

Los elementos de tarima tiene tamaños modulares, normalmente de 1 y 2 y de 2.4 metros son las medidas estándar de los elementos de madera (tableros) con los que se construyen. Las alturas varían. Pero suelen ir en incrementos con los que se construyen.

Las alturas varían, pero suelen ir en incrementos de 15cm, la altura de un peldaño. De esta forma se pueden crear varios niveles que pueden ascenderse con facilidad.

Cuando se colocan mesas sobre estas tarimas, conviene dejar un espacio suficiente por detrás para prevenir que por inadvertencia una persona pueda caerse. La norma es un espacio mínimo de un metro detrás de la silla.

Se conoce por pódium a los atriles utilizados por los presentadores y oradores para apoyarse durante su intervención, al tiempo que le sirve para sostener al alcance de su vista el guion que han preparado. Es importante que el pódium tenga una fuente de iluminación directa sobre el texto, para permitir que el orador pueda leerlo sin dificultad.

Existen habitualmente dos modelos de pódium, uno de cuerpo entero denominado de pie, y otro más pequeño que se puede colocar sobre la mesa donde se sientan los disertantes.

6. Espacio Físico

El espacio físico de una sala depende no solo de su tamaño, también de la forma en que se dispongan los distintos elementos. Las mesas y asientos se orientaran permitiendo la mejor visibilidad para todos.

Los distintos elementos del evento deben situarse de forma que interactúen positivamente y no se estorben unos a otros. Se respetara la visibilidad desde las cabinas de traducción, desde el control de sonido y luces, desde la Presidencia, y desde el podio del presentador. Los elementos accesorios más pequeños también tienen que tener una ubicación que les permita hacer su trabajo sin entorpecer el de otros. Atriles, ordenadores, mesitas de apoyo, percheros, secretarias, pies de micro, etc.

En ocasiones, un montaje sofisticado de las salas puede requerir disponer de las mismas uno o dos días antes del inicio del congreso. En este caso es preciso proteger la reserva incluyendo esos días previos, con el consiguiente aumento de coste.

Normalmente, se establece una separación entre ponente y delegados por medio de una tarima y/o atril, mesa, etc. (para una

sala de plenos, la altura del escenario será como mínimo 70cm y la superficie de 50 m²).

El espacio entre filas ha de ser como mínimo de 45cm.

En algunos países, por medidas de seguridad, se recomienda fijar los asientos entre ellos en reuniones de más de 50 personas. Esto permitirá una evacuación ordenada en el caso de incendio o emergencia.

Para reuniones pequeñas, tipo conferencias de prensa, etc. se emplean sillas provistas de una pequeña mesa adosada, acondicionada para la escritura.

Con la distribución de los asientos tipo conferencia los asistentes situados en ambos extremos de la mesa tienen que girar sus sillas para ver con facilidad la pantalla o al orador.

CALCULO DEL ESPACIO

Cada organizador tiene su propia regla con la que calcula el espacio necesario para estimar la superficie a contratar, en función de las características de la reunión, los métodos de realización, y los servicios que requiere.

✓ Exposición oral (sillas en fila). Deben contarse 1,2 m ² por persona, y un espacio mínimo entre filas de 45 cm
✓ Exposición oral(sillas y mesas) 1,8 m ² por persona
✓ Clase o seminario (disposición del mobiliario en forma de “U”). 3m ² por persona
✓ Interacción: 5m ² por persona
✓ Conferencia: 1,6m ² por persona

Es bueno añadir un margen a estos cálculos,
para pasillos de circulación y encuentro

Pista de baile

Un elemento casi imprescindible en los actos festivos es el baile. La alfombra o moqueta es muy frecuente el recubrimiento utilizado en los grandes salones. Se dispone en estos casos de una pista desmontable de material duro y bien encerrado que permita el ágil deslizamiento de los bailarines.

Las pistas normalmente ofrecidas por los fabricantes de mobiliarios institucional, vienen en módulos de 90 x 90 cm, enmarcados por bordes metálicos que permiten fijarse firmemente entre si. Cada modulo se engancha con seguridad a los siguientes.

Los módulos del borde exterior de la pista tienen fijados o se les puede adaptar unos bordes decrecientes para evitar tropiezos.

Es a veces difícil determinar el tamaño de la pista a situar. Dependerá de la experiencia del organizador hacerlo, teniendo en cuenta varios aspectos. Es importante conocer si es posible el estado de animo y aficiones de los participantes, la popularidad de la música, la cultura local, la proporción de hombres y mujeres, etc.

Siempre se puede acudir a una formula de referencia inicial, unos 40cm x asistente. En este caso, un evento de 500 personas necesitaría una pista de 200 metros cuadrados (20 x 10 m). Esta formula de referencia habrá que contrastarla con el espacio disponible, la distancia de las mesas a la orquesta, distribución del local, etc. En ocasiones es recomendable situar pistas separadas en diferentes lugares, especialmente cuando se trata de un local de grandes dimensiones.

ESQUELETO Y MONTAJE DEL SALON

La colocación de las mesas en los eventos puede tomar formas muy variadas. A fuerza de experiencia, los responsables del establecimiento y los organizadores avezados pueden visualizar las salas con distintas distribuciones y decoraciones.

El montaje dependerá de la forma local sus dimensiones, el número de comensales o asistentes a los que haya que acomodar y del tipo de acto (boda, homenaje, reunión, conferencia, etc.).

El establecimiento dispondrá de copias de plano de cada salón, a escala, donde poder dibujar los elementos del mobiliario. El maître o persona encargada del servicio suele hacer un pequeño croquis (esqueleto) con la distribución de mesas. El plano es la forma más segura y precisa de planificar el montaje. El personal colocara las mesas y demás elementos, siguiendo el plano.

2.8 Formularios de inventario

INVENTARIO O CONTROL DE CRISTALERIA

INVENTARIO O CONTROL DE CRISTALERIA					
Cristalería	Existencia	Salidas	Cantidad	Observaciones	Tipo de evento
Copa para cocteles					
Copa para champaña					
Copa para coñac					
Copa para agua					
Vaso Collins					
Vaso para tequila					
Vaso high ball					
Vaso old fashioned					
Flauta para cerveza					
Vaso para café capuchino					
Total					
F.		F.		F.	
Encargado Cristalería		Solicitante		Recibido	

INVENTARIO O CONTROL DE PLAQUÉ

INVENTARIO O CONTROL DE PLAQUÉ					
PLAQUÉ	Existencia	Salidas	Cantidad	Observaciones	Tipo de evento
Tenedor de presentación					
Tenedor para ensalada o postres					
Tenedor para servir pastel					
Cucharon para servir salsas					
Cucharon para servir sopas					
Espátula para pastel					
Tenedor para cuchareo					
Cuchillo para trichar carnes y aves					
Cuchillo de presentación					
Cuchara para sopa					
Cuchara para consomé o caldos					
Cuchara para postre					
Cucharita para café express					
Pala mantequilla					
Encargado Cristalería F.		Solicitante F.		Recibido F.	

FORMATO DE INVENTARIO O CONTROL DE MANTELERIA

INVENTARIO O CONTROL DE MANTELERIA								
Categoría de mantelería	Medida	Diseño	Existencia	Entrada	Salida	Observaciones	Tipo de Evento	
MANTEL BASE								
Blanco								
Morado								
Rosado								
Verde								
Celeste								
Rojo								
Azul								
MULETON								
Blanco								
CUBRE MANTELES								
Morado								
Rosado								
Verde								
Celeste								
Rojo								
Azul								
LAZAS DE SILLA								
Morado								
Rosado								
Verde								
Celeste								
Rojo								
Azul								
SERVILLETAS (30x30)								

Morado							
Rosado							
Verde							
Celeste							
Rojo							
Azul							
FALDONES							
Lisos							
Palatinados							
FORROS DE SILLAS							
Blanco							
Total							

F.	F.	F.
Encargado lavandería	Solicitante	Recibido