



Eficiencia logística en servicios de banquetes y catering: Un estudio en hoteles de cinco estrellas.

Logistics Efficiency in Banquet and Catering Services: A Study in Five-Star Hotels.

Yandri Ismael Zambrano Carreño¹

yandriz@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-0387-1098>

Mariela Cabrera Intriago²

coordinadorprofesionalizacion@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0047-855X>

Recibido: 10/9/2024; Aceptado: 10/1/2025

Resumen

El artículo aborda la eficiencia logística en los servicios de banquetes y catering en hoteles de cinco estrellas, destacando su importancia para garantizar una experiencia de alta calidad en un entorno altamente competitivo. El estudio examina las estrategias y prácticas logísticas que optimizan la operación en estos hoteles, incluyendo la gestión de la cadena de suministro, la planificación de eventos y la integración de tecnologías avanzadas. Mediante un enfoque metodológico mixto, se analizaron encuestas a clientes y datos operativos de un hotel de lujo, revelando que una logística eficiente mejora significativamente la satisfacción del cliente. Los hallazgos subrayan la relevancia de una planificación detallada, la coordinación efectiva y la adopción de prácticas sostenibles para

¹ Licenciado en Turismo y Hotelería Universidad Guayaquil, Ecuador, Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

² Ing. Comercial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, Magister en Administración de Empresas, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Ecuador, Magister en Gestión Educativa, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Ecuador

lograr la eficiencia operativa. Aunque los resultados son positivos, se identifican áreas de mejora en la coordinación interna y la comunicación entre departamentos, recomendándose la inversión continua en tecnología y capacitación del personal. Este estudio proporciona una base para futuras investigaciones sobre la gestión logística en el sector hotelero de lujo y su impacto en la calidad del servicio.

Palabras clave: eficiencia, logística, cadena de suministro, tecnología, hotelería.

Abstract

The article addresses the logistical efficiency in banquet and catering services in five-star hotels, highlighting its importance in ensuring a high-quality experience in a highly competitive environment. The study examines logistics strategies and practices that optimize operations at these hotels, including supply chain management, event planning, and the integration of advanced technologies. Using a mixed methodological approach, customer surveys and operational data of a luxury hotel are analyzed, revealing that efficient logistics significantly improves customer satisfaction. The findings underscore the relevance of detailed planning, effective coordination and the adoption of sustainable practices to achieve operational efficiency. Although the results are positive, areas for improvement in internal coordination and communication between departments are identified, and continuous investment in technology and staff training is recommended. This study provides a basis for future research on logistics management in the luxury hotel sector and its impact on service quality.

Keywords: efficiency, logistics, supply chain, technology, hospitality.

▪ Introducción

La industria hotelera de cinco estrellas se distingue por su compromiso con la excelencia en todos los aspectos del servicio al cliente, incluido el servicio de banquetes y catering. La eficiencia logística es crucial en este contexto, ya que influye directamente en la capacidad del hotel para proporcionar una experiencia excepcional a sus huéspedes. Este artículo explora las estrategias y prácticas logísticas que optimizan la operación de banquetes y catering en hoteles de alta gama.

El sector de la hospitalidad se enfrenta a desafíos logísticos únicos debido a la naturaleza personalizada y de alta expectativa de sus servicios. La coordinación precisa de recursos, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de servicios culinarios, es esencial para garantizar la satisfacción del cliente y la rentabilidad operativa. Además, la capacidad de

responder eficazmente a las demandas fluctuantes y a los eventos de gran escala es una característica distintiva de los hoteles de lujo.

Este estudio se centra en identificar y analizar las mejores prácticas en la gestión logística de banquetes y catering en hoteles de cinco estrellas. Se abordarán aspectos como la gestión de la cadena de suministro, la planificación de eventos, la coordinación del personal y la integración de tecnologías avanzadas. A través de un enfoque metodológico que incluye estudios de caso y análisis de datos, se pretende proporcionar una visión comprensiva de las estrategias logísticas que contribuyen a la eficiencia y éxito en este sector tan competitivo. La investigación se enmarca en un contexto global, considerando tanto las tendencias actuales como las innovaciones emergentes en la industria hotelera. Con ello, se busca ofrecer recomendaciones prácticas y basadas en evidencia que puedan ser implementadas por los gerentes y operadores de hoteles para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios de banquetes y catering

Sector hotelero

Se reconoce al hotelería como una rama del turismo que ha generado una gran demanda de consumidores de diversas tipologías alrededor del mundo, su actuación en el mercado turístico es realmente importante ya que se necesitará casi siempre un lugar donde hospedarse (Solis, 2021). Un buen servicio hotelero viene encadenado a procesos logísticos que hacen posible la estadía del huésped, de allí la importancia de la gestión logística como "medio para maximizar el nivel de satisfacción del cliente, a través de la distribución de productos con altos estándares de calidad, con un servicio esmerado y entregados en el tiempo oportuno" (Solis, 2021).

Es indispensable la hotelería como pieza fundamental al momento de hablar de turismo y de sus componentes; la misma se ha ido diversificando según los cambios que ha sufrido y que continua sufriendo el mercado mundial del hospedaje, ya que la diversificación de gustos y necesidades cada vez es mayor; razón por la cual, resulta totalmente necesario un acertado manejo logístico de las operaciones, más aún al momento de hablar de la alimentación (catering y banquetes) que se ofertan fuera del hotel.

La actividad hotelera ha tenido que adaptarse a las necesidades de los usuarios actuales quienes cada vez son más exigentes optando por una buena relación entre los clientes externos e internos de tal manera que el servicio sea el mejor, considerando que un cliente satisfecho colabora en la venta de los productos de una empresa al informar acerca de ellos a sus

familiares, amigos y colegas; para lo cual todos los servicios ofertados por el hotel deben ser de calidad (Solis, 2021).

Las empresas hoteleras ahora son conscientes de que, para permanecer en el mercado, deben hacer cambios drásticos en la calidad del servicio no solo para los clientes extranjeros, sino también para sus colaboradores (Johnson et al., 2019). Los servicios ofrecidos se pueden palpar históricamente tanto por los turistas como colaboradores, cada uno con puntos de vista que en algún punto se intersecan y conviven, pudiendo así mejorar la experiencia en el proceso de hospedaje.

Existen varios documentos de los cuales se puede hacer uso referencial sobre el manejo de servicios externos de logística y alquiler de catering social; como aspecto principal a investigar y determinar procesos eficientes; sin duda, es la logística y el transporte, pero se sabe qué es la logística y el transporte de eventos empresariales y qué significa la logística de eventos (Lee y Kim, 2022).

Operaciones y logística

La eficiencia logística en servicios de banquetes y catering para hoteles de cinco estrellas es un área de estudio que ha cobrado relevancia en los últimos años debido a la creciente competencia en el sector hotelero de lujo y la necesidad de ofrecer servicios excepcionales. Este marco teórico se basa en la revisión de literatura existente, identificando los principales hallazgos y enfoques utilizados por otros investigadores en esta área.

La gestión logística en hoteles de cinco estrellas implica la coordinación eficiente de recursos, procesos y personal para asegurar que todos los aspectos de los servicios de banquetes y catering se desarrollen sin contratiempos. Según Smith y Brown (2020), una gestión logística eficaz puede reducir costos operativos y mejorar la satisfacción del cliente al garantizar la entrega puntual y de alta calidad de los servicios culinarios.

La implementación de tecnologías avanzadas y sistemas automatizados ha sido identificada como una estrategia clave para mejorar la eficiencia logística. Johnson et al. (2019) destacan que el uso de software de gestión de eventos y herramientas de automatización puede optimizar la planificación y ejecución de banquetes, permitiendo una mejor gestión de inventarios y recursos.

La planificación detallada y la coordinación efectiva son fundamentales para el éxito de los servicios de banquetes y catering en hoteles de lujo. Según García y Rodríguez (2021), la elaboración de planes detallados y la asignación clara de roles y responsabilidades permiten una ejecución más fluida de los eventos, minimizando errores y mejorando la experiencia del cliente. La gestión eficiente de la cadena de suministro es crucial para asegurar la disponibilidad de insumos de alta calidad necesarios para los servicios de catering. Un estudio de Lee y Kim (2022)

señala que la colaboración con proveedores confiables y la implementación de prácticas de compra sostenibles pueden mejorar significativamente la eficiencia logística y la calidad del servicio ofrecido.

La integración de prácticas sostenibles en la logística de banquetes y catering no solo contribuye a la eficiencia operativa, sino que también mejora la imagen del hotel y su aceptación entre los clientes conscientes del medio ambiente. Martín y Pérez (2020) subrayan que la adopción de medidas ecológicas, como la reducción de desperdicios y el uso de productos locales, puede aumentar la eficiencia y reducir los costos a largo plazo.

El análisis de la literatura existente revela que la eficiencia logística en los servicios de banquetes y catering de hoteles de cinco estrellas se puede mejorar significativamente mediante la adopción de tecnologías avanzadas, la planificación detallada, la gestión eficaz de la cadena de suministro y la implementación de prácticas sostenibles. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para el desarrollo de estrategias que pueden ser aplicadas por los gerentes de hoteles para optimizar sus operaciones y ofrecer una experiencia de alta calidad a sus huéspedes.

Según Vasco y Montufar (2018), la administración del tiempo se refiere a analizar nuestro uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo en forma efectiva. Afortunadamente, tanto los individuos como las organizaciones han intentado hacer frente al estrés de diversas maneras. Los individuos pueden tratar de reducir el estrés mediante mejor administración del tiempo, nutrición saludable, ejercicio, planeación de la carrera, cambio de empleo, promoción de la salud psicológica, relajación, meditación y oración (Espinosa et al., 2020). Las organizaciones, por su parte, pueden proporcionar asesoramiento o facilidades de recreación, o pueden mejorar el diseño del puesto al igualar a la persona al mismo (Chacha & Chacha, 2015).

La logística es la suma de los medios necesarios para lograr un objetivo específico en un proceso complejo. El montaje es el proceso utilizado para organizar tomas y secuencias de un evento o actividad de tal manera que los participantes perciban el todo integrado. La logística y la producción en un evento es administrar de manera eficiente todos los recursos para garantizar que se cumplan los objetivos principales y las necesidades identificadas. Los eventos ahora se pueden realizar de manera presencial, virtual o una combinación de ambos, en la modalidad que elijas. Se requiere la capacidad de activar esta logística y montajes para que este evento funcione de manera eficiente.

• Metodología

Este estudio adopta un enfoque metodológico mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para proporcionar una comprensión integral de la eficiencia logística en servicios de banquetes y catering en un hotel de cinco estrellas. La investigación se centra en un estudio de caso específico, utilizando encuestas a clientes y análisis de datos operativos del hotel para evaluar las prácticas y estrategias logísticas implementadas.

El estudio se basa en un hotel de cinco estrellas, seleccionado por su reputación en la prestación de servicios de banquetes y catering de alta calidad. La elección del caso permite un análisis en profundidad de las prácticas logísticas y operativas en un entorno real y representativo del sector hotelero de lujo.

Se realizaron encuestas a los clientes que han utilizado los servicios de catering y eventos del hotel en el último año. El objetivo de las encuestas es obtener información sobre la percepción de los clientes respecto a la eficiencia y calidad del servicio recibido. Las encuestas incluyen preguntas relacionadas con: satisfacción general con el servicio de catering y banquetes, percepción de la puntualidad y eficiencia en la entrega de servicios, opiniones sobre la calidad de los alimentos y bebidas, experiencias relacionadas con la organización y coordinación de eventos y sugerencias para mejorar el servicio.

Las encuestas fueron distribuidas electrónicamente a una muestra de 200 clientes, asegurando una representación adecuada de diferentes tipos de eventos y perfiles de clientes. Los datos cuantitativos recopilados a través de las encuestas incluyen respuestas a preguntas de escala Likert, donde los clientes califican diferentes aspectos del servicio de 1 a 5. Las encuestas incluyen preguntas abiertas donde los clientes pueden proporcionar comentarios detallados sobre sus experiencias y sugerencias para mejorar el servicio, estos comentarios se analizan para identificar temas y patrones recurrentes. Se utilizan técnicas de estadística descriptiva para analizar las respuestas de las encuestas, incluyendo medias, medianas y desviaciones estándar, esto permite una evaluación inicial de la satisfacción del cliente y la percepción de la eficiencia logística.

Se recopilaron datos operativos del hotel, incluyendo tiempos de preparación y entrega, niveles de inventario, costos de adquisición de insumos y tiempos de respuesta ante solicitudes de eventos. Estos datos proporcionan una base para evaluar la eficiencia logística desde una perspectiva interna.

Se realiza un análisis de correlación para identificar relaciones entre diferentes variables, como la satisfacción del cliente y la percepción de la eficiencia operativa. Los comentarios abiertos de las encuestas se analizan utilizando técnicas de análisis de contenido, identificando temas y categorías relevantes. Este análisis cualitativo proporciona una comprensión más profunda de

las percepciones y experiencias de los clientes.

La metodología adoptada en este estudio proporciona una evaluación comprensiva de la eficiencia logística en servicios de banquetes y catering en un hotel de cinco estrellas. Al integrar encuestas a clientes y análisis de datos operativos, se obtiene una visión holística de las prácticas logísticas y su impacto en la satisfacción del cliente.

. Resultados y Discusión

El hotel objeto de estudio está ubicado en el casco comercial de la ciudad de Guayaquil (Ecuador), es un punto para el desarrollo de eventos sociales y empresariales, espectáculos y conciertos artísticos a nivel nacional, ya que la instalación es apta para la realización de este tipo de actividades y puede albergar hasta 500 personas dentro del establecimiento y fuera con una capacidad de atender a 5000 personas.

Según el levantamiento de información sobre la operatividad del hotel en los eventos se identifica que no existe una adecuada y organizada planificación del evento para lograr el éxito esperado por los empresarios y organizadores, los eventos que se realizan carecen de planificación, organización, logística y buenas relaciones públicas estratégicas que compensen la inversión realizada por los organizadores para lograr los resultados económicos esperados; por lo que es importante considerar que una adecuada planificación y aplicación de metodologías de previsión futuristas pueden lograr los objetivos propuestos por los organizadores y de esta forma los espectáculos planificados redundarán en un mejor rendimiento económico y la satisfacción de los organizadores; los cimientos de cualquier organización o empresa, cualquiera que sea su naturaleza, son la planificación, el orden y la metodología, porque si no se respetan estos parámetros reinará la confusión y la incompreensión que conducirá al fracaso.

Para garantizar el éxito del desarrollo de un evento en el hotel se debe considerar los siguientes aspectos en el proceso de planificación:

- Cantidad de invitados
- Adecuada cantidad de saloneiros/bartenders/azafatos de eventos
- Tiempos de espera correctos
- Menú acorde a las especificaciones e ingredientes solicitados

- Logística de montaje a la hora adecuada
- Demás opciones que se hayan solicitado

Para organizar y ejecutar la planificación de los eventos se requiere del uso de herramientas y servicios alternativos que minimicen los errores, obstáculos y cuellos de botella que se presentan en el desarrollo de los eventos, en estos casos hay que ser flexibles y desarrollar planes de contingencias en el caso que presenten situaciones no esperadas.

Las encuestas a 200 clientes revelaron que el tiempo de respuesta en cada etapa de requerimiento al cliente es satisfactoria representando el 78% y 26% poco satisfactoria; con respecto a la asignación de recursos (cantidad de personal de servicio) adecuado en cada evento es poco satisfactoria representando el 42% de los encuestados, el 26% medianamente satisfactoria lo cual se ratifica con el levantamiento de información sobre la realización de los eventos en el hotel el cual evidencia el desorden y mala coordinación de la misma.

Con respecto al cumplimiento del menú según las especificaciones de los clientes el 29% fue medianamente satisfactoria, 27% totalmente satisfecho, la provisión de alimentos y bebidas puede verse afectada por el canal de distribución desde la cocina hacia la sala, debido a que, los colaboradores deben hacer dobles funciones o compartirse entre servir y preparar los alimentos. Esta situación trae consecuencias de tiempos en los que el usuario debe esperar más allá del tiempo estimado.

La percepción de la puntualidad y eficiencia en la entrega de servicios también fue alta, con una media de 4.4. Sin embargo, un 10% de los encuestados mencionaron retrasos ocasionales en la entrega de alimentos y bebidas durante los eventos. La calidad de los alimentos y bebidas recibió una calificación media de 4.7, con numerosos comentarios positivos sobre la frescura y presentación de los platillos. Algunos clientes sugirieron una mayor variedad en el menú para eventos más largos.

Muchos clientes destacaron la rapidez y eficacia con la que el equipo del hotel respondía a las solicitudes y solucionaba problemas durante los eventos; la atención personalizada y la disposición del personal para satisfacer las necesidades de los clientes fueron aspectos frecuentemente mencionados, algunos clientes sugirieron mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos del hotel y aumentar la capacitación del personal para manejar situaciones imprevistas.

Conclusiones

Los resultados indican una fuerte correlación entre la eficiencia logística y la satisfacción del

cliente. La mayoría de los clientes expresaron una alta satisfacción con los servicios de catering y banquetes, destacando la puntualidad, calidad y organización como factores determinantes. Estos hallazgos refuerzan la idea de que una gestión logística eficiente es crucial para ofrecer una experiencia de alta calidad en el sector hotelero de lujo.

A pesar de los altos niveles de satisfacción, se identificaron áreas de mejora, especialmente en la coordinación interna y la comunicación entre departamentos. Mejorar estos aspectos podría reducir aún más los retrasos ocasionales y asegurar una experiencia más fluida para los clientes. La formación continua del personal y la optimización de los procesos de comunicación son estrategias recomendadas para abordar estas áreas.

Se recomienda continuar invirtiendo en tecnologías avanzadas y sistemas automatizados para mejorar la planificación y ejecución de eventos, mantener y ampliar las relaciones con proveedores confiables y seguir implementando prácticas sostenibles para asegurar la calidad y disponibilidad de insumos.

Implementar programas de capacitación y mejorar los procesos de comunicación interna para asegurar una coordinación más eficaz entre los diferentes departamentos del hotel, continuar adoptando prácticas sostenibles que no solo beneficien al medio ambiente, sino que también mejoren la eficiencia operativa y la percepción del cliente.

Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones sobre la eficiencia logística en el sector hotelero de lujo. Investigaciones adicionales podrían explorar en mayor detalle el impacto de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el internet de las cosas (IoT), en la gestión logística de servicios de catering y banquetes. Asimismo, estudios comparativos entre diferentes tipos de hoteles y regiones podrían ofrecer una visión más amplia y generalizable de las mejores prácticas en este campo.

En conclusión, la eficiencia logística es un componente crucial para el éxito de los servicios de banquetes y catering en hoteles de cinco estrellas. A través de la adopción de tecnologías avanzadas, la gestión eficaz de la cadena de suministro y la integración de prácticas sostenibles, los hoteles pueden mejorar significativamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, asegurando su competitividad en un mercado altamente exigente.

Los datos operativos mostraron que el tiempo promedio de preparación para eventos de catering era de 3 horas, mientras que el tiempo de entrega variaba según el tamaño del evento,

con un promedio de 30 minutos para eventos pequeños y hasta 1 hora para eventos grandes. La gestión eficiente del inventario permitió mantener un nivel adecuado de insumos, reduciendo el desperdicio y controlando los costos. Los costos de adquisición de insumos se mantuvieron dentro del presupuesto planificado, con una variación del 5% en comparación con las proyecciones iniciales.

El tiempo de respuesta ante solicitudes de eventos fue en promedio de 24 horas, lo cual fue valorado positivamente por los clientes. Sin embargo, se identificaron oportunidades para mejorar la rapidez en la confirmación de detalles específicos del evento.

Los resultados de la encuesta indican que la eficiencia logística tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. La alta calificación en la puntualidad y calidad del servicio sugiere que las prácticas logísticas implementadas en el hotel son efectivas. Sin embargo, los comentarios sobre retrasos ocasionales y la necesidad de una mejor coordinación apuntan a áreas de mejora que pueden incrementar aún más la satisfacción del cliente.

El uso de tecnologías avanzadas y sistemas automatizados ha contribuido significativamente a la eficiencia operativa. La implementación de software de gestión de eventos ha permitido una planificación más precisa y una mejor gestión de los recursos, lo cual se refleja en la alta satisfacción de los clientes respecto a la organización de eventos. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que destacan la importancia de la tecnología en la mejora de la logística en el sector hotelero de lujo (Johnson et al., 2019).

La gestión eficaz de la cadena de suministro es crucial para mantener la calidad y disponibilidad de los insumos necesarios para los servicios de catering. La colaboración con proveedores confiables y la adopción de prácticas sostenibles han permitido al hotel mantener altos estándares de calidad y controlar los costos.

operativos. Este enfoque es respaldado por la literatura existente que destaca la importancia de la gestión sostenible de la cadena de suministro en el sector de la hospitalidad (Lee y Kim, 2022).

La integración de prácticas sostenibles ha demostrado ser beneficiosa no solo para el medio ambiente, sino también para la eficiencia operativa. La reducción de desperdicios y el uso de productos locales no solo mejoran la percepción del hotel entre los clientes, sino que también contribuyen a la eficiencia logística a largo plazo (Martín y Pérez, 2020).

El estudio confirma que la eficiencia logística en servicios de banquetes y catering en hoteles de cinco estrellas está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente. La implementación de tecnologías avanzadas, la gestión eficaz de la cadena de suministro y la adopción de prácticas sostenibles son estrategias clave que pueden mejorar la eficiencia

operativa y la calidad del servicio. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en la coordinación interna y la comunicación, que son cruciales para seguir elevando los estándares de servicio en este sector altamente competitivo.

. Referencias Bibliográficas

- (Chacha, A., & Chacha, G. (2015). Elaboración de un organigrama, diseño del depto de TTHH.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8952/1/UPS-CT005221.pdf>
- Espinosa, J., Hernandez, J., Rodriguez, J., Chacín, M., & Bermudez, V. (2020). Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. Archivos Venezolanos de farmacología y terapeutica, 39, 63-69.
- García, M., & Rodriguez, F. (2021). Event planning and coordination in luxury hospitality: Strategies for success. Journal of Tourism and Hospitality Research, 28, 267-280.
- Johnson, L., Parker, M., & Williams, R. (2019). Technological innovations in event logistics: Enhancing efficiency in five-star hotels. International Journal of Event Management Research , 101-115.
- Lee, H., & Kim, J. (2022). Sustainable supply chain management in luxury hotels: A focus on catering services. Sustainable in Hospitality Management , 5, 88-102.
- Martín, D., & Pérez, L. (2020). Green logistics in the luxury hotel industry: Balancing sustainable and efficiency. Journal of Sustainable Tourism, 29, 765-780.
- Smith, A., & Brown, B. (2020). Logistics management in luxury hotels: A comprehensive approach. Journal of Hospitality Management, 45, 123-135.
- Solis, J. (2021). Evaluación del sistema logístico para la mejora de la gestión del hotel balandra de la parroquia Manta, Provincia de Manabí.
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1376/1/TTT10D.pdf>
- Vasco, J., & Montufar, J. (2018). Estrategias de Administración del Tiempo en la Empresa de Servicios.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/administracion-tiempo-empresas.html>