



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PROYECTO DE GUÍA PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS EN EL
COUNTRY CLUB DE TEGUCIGALPA (CCT)**

SUSTENTADO POR:

**FRANCIA NICOLE CHINCHILLA PINTO
JORGE ERNESTO RAMOS MONTOYA**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

AGOSTO, 2024

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL
JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**PRORECTOR Y SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA NACIONAL DE POSTGRADO
ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**PROYECTO DE GUÍA PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS EN EL
COUNTRY CLUB DE TEGUCIGALPA (CCT)**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

ASESOR METODOLÓGICO:

RIGOBERTO RODRIGUEZ ÁVILA

ASESOR TEMÁTICO:

HENRY JAVIER OVIEDO URBINA

MIEMBROS DE LA TERNA:

**PATRICK DAVID PEÑATE FERNANDEZ
JORGE ANTONIO CENTENO SAMRMIENTO**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2024
Francia Nicole Chinchilla Pinto
Jorge Ernesto Ramos Montoya

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE POSTGRADO

PROYECTO DE GUÍA PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS EN EL COUNTRY CLUB DE TEGUCIGALPA (CCT)

Francia Nicole Chinchilla Pinto
Jorge Ernesto Ramos Montoya

Resumen

El presente proyecto tuvo como propósito el desarrollo y socialización de una guía específica para la gestión de eventos en el Country Club de Tegucigalpa (CCT). El principal objetivo fue contribuir a establecer directrices claras y prácticas para los procesos de inicio, planificación, ejecución y cierre de eventos, asegurando la consistencia, eficiencia y calidad en todas las actividades relacionadas. La metodología empleada adoptó un enfoque mixto, con un alcance tanto descriptivo como exploratorio y un diseño no experimental, utilizando técnicas como entrevistas, encuestas, ficha de observación y análisis comparativo. Los resultados revelaron que los procesos actuales del club carecen de una estructura formal y documentación, basándose en la experiencia del personal; a pesar de ello, la mayoría de los clientes están satisfechos con el servicio. Además, se identificó que el personal refleja deficiencias en cuanto a la formación específica sobre la gestión de eventos y la administración de proyectos, afectando la consistencia en la ejecución. En este contexto, el proyecto destacó cómo la creación de un documento detallado y estructurado basado en el PMBOK® sexta y séptima edición, el cual cubre aspectos fundamentales adaptados a los procesos para la planificación y ejecución de eventos del CCT, puede proporcionar un enfoque sistemático y estandarizado para promover una gestión más eficiente de los recursos, sirviendo como una herramienta de formación para futuros empleados. Finalmente, se planificaron sesiones de socialización de la guía para los colaboradores del club, asegurando una comprensión adecuada y una implementación efectiva de las directrices establecidas.

Palabras claves: eventos, gestión, planificación, PMBOK® y socialización.



GRADUATE SCHOOL

PROJECT GUIDE FOR EVENT MANAGEMENT IN THE COUNTRY CLUB OF TEGUCIGALPA (CCT)

Francia Nicole Chinchilla Pinto
Jorge Ernesto Ramos Montoya

Abstract

This project aimed to develop and disseminate a specific guide for event management at the Country Club of Tegucigalpa (CCT). The primary objective was to establish clear and practical guidelines for the initiation, planning, execution, and closure of events, ensuring consistency, efficiency, and quality in all related activities. The methodology employed a mixed approach, combining descriptive and exploratory scopes with a non-experimental design, utilizing techniques such as interviews, surveys, observation sheets, and comparative analysis. Findings revealed that current processes at the club lack formal structure and documentation, relying heavily on staff experience; nevertheless, the majority of clients express satisfaction with the service provided. Additionally, deficiencies were identified in staff training regarding event and project management, affecting consistency in execution. In this context, the project emphasized how creating a detailed and structured document based on the PMBOK® sixth and seventh editions, tailored to CCT event planning and execution processes, can provide a systematic and standardized approach to enhance resource management efficiently, serving as a training tool for future employees. Finally, sessions were planned to socialize the guide among the club staff, ensuring adequate understanding and effective implementation of the established guidelines.

Keywords: events, management, planning, PMBOK®, socialization.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza y sabiduría necesarias para alcanzar este logro. A mis papás, Denia, Armando y José, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional, les dedico todo mi esfuerzo y dedicación, agradeciéndoles por siempre creer en mí y por sus sacrificios. A mis abuelos, por su amor y enseñanzas, que han dejado una huella profunda en mi vida y me han guiado en cada paso de este camino. A Oscar Armando, por su apoyo constante y por ser parte fundamental de mi vida y mis logros.

Francia Nicole Chinchilla Pinto

Dedico esta tesis a mi familia, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han inspirado y sostenido a lo largo de este arduo viaje académico. A mis padres, por inculcarme los valores del esfuerzo y la perseverancia, y a mi hermano, por ser mi fuente inagotable de alegría y motivación. A mis amigos y colegas, por su compañerismo y por brindarme palabras de aliento en los momentos más difíciles, haciendo que cada obstáculo se convirtiera en una oportunidad de crecimiento. Finalmente, a los docentes, por compartir su conocimiento, experiencias y guiarnos durante este proceso de formación personal y profesional.

Jorge Ernesto Ramos Montoya

AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgen, por su guía y fortaleza a lo largo de este camino, brindándonos sabiduría y paciencia para superar cada desafío.

A la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por proporcionarnos una educación de calidad y un entorno que ha fomentado nuestro crecimiento académico y personal. Agradecemos a nuestros profesores, Licenciado Rigoberto Rodríguez y Licenciado Henry Oviedo, por su dedicación, conocimiento y apoyo constante, asimismo, a todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a la realización de esta tesis.

A nuestras familias, por su amor incondicional y apoyo inquebrantable. Sin su ánimo y sacrificio, este logro no habría sido posible. A nuestros amigos, por su compañía y comprensión durante este arduo proceso.

Finalmente, nos agradecemos mutuamente por el trabajo en equipo, la perseverancia y el esfuerzo conjunto que nos ha llevado a alcanzar esta meta.

Francia Nicole Chinchilla Pinto y Jorge Ernesto Ramos Montoya.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	1
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	7
2.1.1.1 ANÁLISIS SOCIECONÓMICO	7
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	8
2.1.2.1 CLIENTES.....	8
2.1.2.2 COMPETENCIA	8
2.1.2.3 ENTORNO FÍSICO.....	9
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	9
2.2.1 EVENTO.....	9
2.2.1.1 TIPOS DE EVENTOS	10
2.2.2 PROYECTO	11
2.2.3 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	12
2.2.4 PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE (PMBOK®).....	13
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	13
2.3.1 BASES TEÓRICAS.....	13
2.3.1.1 ANÁLISIS FODA	13

2.3.1.2	DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS	14
2.3.1.3	BUENAS PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS.....	15
2.3.1.4	ADAPTACIÓN.....	18
2.3.2	METODOLOGÍAS DESARROLLADAS	18
2.3.2.1	EVENTOS DEPORTIVOS Y GESTIÓN DE PROYECTOS. UNA PROPUESTA PM ²	18
2.3.2.2	MODELO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS CIENTÍFICOS EN UDEP BAJO LA METODOLOGÍA DE DIRECCIÓN DE PROYECTOS.....	18
2.3.2.3	METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS DE ATLETISMO EN LA CATEGORÍA DE CARRERAS, COMO UNA ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN DE FONDOS PARA PROGRAMAS DE BIEN SOCIAL.....	19
2.3.2.4	ADAPTACIÓN: UN ESTUDIO DE CASO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SÉPTIMO PRINCIPIO DE PMBOK® EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA.....	19
2.3.3	INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	19
2.4	MARCO LEGAL.....	20
2.4.1	CÓDIGO DE COMERCIO	20
2.4.2	CÓDIGO CIVIL	20
2.4.3	CÓDIGO TRIBUTARIO.....	20
2.4.4	LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	21
2.4.5	REGLAMENTO PARA EL CONTROL SANITARIO DE LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS	21
2.4.6	LEY DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	21
2.4.7	LEY DE IMPUESTO SOBRE LA VENTA.....	22
2.4.8	LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR).....	22
2.4.9	PLAN DE ARBITRIOS.....	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		23
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA	23
3.1.1	MATRIZ METODOLÓGICA	23
3.1.2	ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO.....	24
3.1.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	25

3.2	ENFOQUE Y MÉTODOS.....	27
3.2.1	ENFOQUE:.....	27
3.2.2	ALCANCE:.....	27
3.2.3	DISEÑO:.....	28
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.3.1	POBLACIÓN.....	28
3.3.2	MUESTRA.....	28
3.3.3	TÉCNICAS DE MUESTREO.....	29
3.4	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS.....	29
3.4.1	TÉCNICAS.....	29
3.4.1.1	ENTREVISTA.....	29
3.4.1.2	ENCUESTA.....	30
3.4.1.3	OBSERVACIÓN.....	30
3.4.1.4	ANÁLISIS COMPARATIVO.....	30
3.4.2	INSTRUMENTOS.....	31
3.4.3	PROCEDIMIENTOS APLICADOS.....	31
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	32
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS.....	32
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS.....	32
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	34
4.1	INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
4.2	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS.....	35
4.2.1	RESULTADOS CUANTITATIVOS.....	35
4.2.2	ANÁLISIS CUALITATIVO.....	41
4.2.2.1	ENTREVISTA DIRECTIVOS.....	41
4.2.2.2	ENTREVISTA PERSONAL OPERATIVO.....	52
4.2.3	ANÁLISIS DE LOS DATOS ENCONTRADOS CON OTRAS TÉCNICAS.....	56
4.2.3.1	FICHA DE OBSERVACIÓN.....	56
4.2.3.2	ANÁLISIS COMPARATIVO.....	57
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1	CONCLUSIONES.....	58

5.2	RECOMENDACIONES.....	60
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....		61
6.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	61
6.2	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	61
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	61
6.3.1	OBJETIVOS.....	62
6.3.1.1	OBJETIVO GENERAL.....	62
6.3.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	62
6.4	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO.....	62
6.4.1	DESCRIPCIÓN.....	62
6.4.2	DESARROLLO.....	63
6.4.2.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO.....	63
6.4.2.2	ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT).....	65
6.4.2.3	DICCIONARIO DE LA ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO.....	66
6.4.2.4	ANÁLISIS FODA DE LA GESTIÓN DE EVENTOS EN EL CCT.....	70
6.4.2.5	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN DE EVENTOS EN EL CCT ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA.....	71
6.4.2.6	PLAN DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS.....	72
6.4.2.7	GESTIÓN DEL CRONOGRAMA.....	73
6.4.2.7.1	DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES.....	73
6.4.2.8	GESTIÓN DE COMUNICACIONES.....	75
6.4.2.8.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO.....	75
6.4.2.9	GESTIÓN DE RIESGOS.....	77
6.4.2.10	GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	79
6.4.2.11	PLAN DE SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA.....	81
6.4.2.12	ESTRUCTURA DE LA GUÍA.....	82
6.4.2.13	DESARROLLO DE LA GUÍA.....	83
6.5	MEDIDAS DE CONTROL.....	84
6.6	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO.....	85
6.6.1	DIAGRAMA DE GANTT.....	85
6.6.2	DIAGRAMA DE RUTA CRÍTICA.....	86

6.6.3	PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN.....	87
6.7	CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA	
	88	
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
	ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Capacidad de Salones Country Club de Tegucigalpa.	9
Tabla 2:	Tipología de actos corporativos, sociales e institucionales.....	10
Tabla 3:	Símbolos de las categorías del diagrama de procesos.....	14
Tabla 4:	Áreas de Conocimiento PMBOK®.....	17
Tabla 5:	Matriz Metodológica.....	23
Tabla 6:	Matriz de Operacionalización de variables.....	25
Tabla 7:	Matriz de Tabulación Entrevistas Directivos.....	41
Tabla 8:	Matriz de Tabulación Entrevistas al Personal Operativo.....	52
Tabla 9:	Ficha de Observación.....	56
Tabla 10:	Acta de Constitución del Proyecto.....	63
Tabla 11:	Diccionario EDT.....	66
Tabla 12:	Análisis FODA.....	71
Tabla 13:	Análisis del estado actual y proyectado post implementación de la guía en el CCT.....	71
Tabla 15:	Matriz de involucramiento de los interesados.....	72
Tabla 16:	Actividades para el desarrollo del proyecto.....	73
Tabla 17:	Acta de Constitución del Equipo.	75
Tabla 18:	Matriz de Comunicaciones.....	76
Tabla 19:	Ponderación de la Categoría de Probabilidad.	77
Tabla 20:	Ponderación de la Categoría de Impacto.....	77
Tabla 21:	Estrategia de Tratamiento del Riesgo.	78
Tabla 22:	Matriz de Riesgo de la Elaboración de la Guía.....	78
Tabla 23:	Calendario de Socialización de la Guía.	81
Tabla 24:	Presupuesto de implementación.....	87

Tabla 25: Matriz de Concordancia.....	88
---------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE).....	7
Figura 2: Análisis FODA.....	14
Figura 3: Variables de estudio.....	24
Figura 4: Tipos de eventos desarrollados en el CCT.....	35
Figura 5: Experiencia general con la gestión de eventos en el CCT.....	36
Figura 6: Comunicación y coordinación con el personal del CCT.....	37
Figura 7: Calidad instalaciones y servicios del CCT.....	38
Figura 8: Inconvenientes durante la planificación o ejecución del evento.....	39
Figura 9: Opinión sobre recomendar al CCT para organizar eventos.....	40
Figura 10: Estructura de Desglose de Trabajo.....	65
Figura 11: Código QR Guía Gestión de Eventos.....	83
Figura 12: Cronograma de implementación del proyecto.....	85
Figura 13: Diagrama de ruta crítica.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Guion de entrevista a profundidad dirigida a los directivos.....	101
Anexo 2: Guion de entrevista a profundidad dirigida a los colaboradores.....	102
Anexo 3: Cuestionario para clientes de eventos en el CCT.....	103
Anexo 4: Ficha de observación.....	105
Anexo 5: Cotización Proveedor de Mobiliario Cruzadi Catering & Eventos.....	106
Anexo 6: Cotización Proveedor de Mobiliario Tulipanes Alimentos y Servicios.....	108
Anexo 7: Catálogo Proveedor de Mobiliario Servifiesta HN.....	109
Anexo 8: Catálogo Proveedor de Mobiliario Servigama.....	122
Anexo 9: Catálogo Proveedor de Mobiliario Cake To Go.....	128
Anexo 10: Cotización de Evento Hotel Plaza Juan Carlos.....	131
Anexo 11: Cotización de Evento Hotel Honduras Mayan.....	133

Anexo 12: Cotización de Evento Hotel Real Intercontinental. 135
Anexo 13: Cotización de Evento Hotel Clarión..... 136

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de eventos es esencial para el éxito de cualquier organización, ya sea en el ámbito corporativo, social o recreativo. En este contexto, el Country Club de Tegucigalpa (CCT) se posiciona como un espacio emblemático que alberga una amplia gama de eventos, desde reuniones empresariales hasta celebraciones sociales o deportivas. Sin embargo, la planificación y ejecución de estos eventos pueden representar un desafío debido a la complejidad inherente a su gestión. Por tanto, surge la necesidad de desarrollar una guía integral que permita al CCT optimizar sus procesos de gestión de eventos, siguiendo los lineamientos establecidos en el PMBOK® sexta y séptima edición.

El PMBOK®, elaborado por el Project Management Institute (PMI®), es un marco de referencia reconocido internacionalmente que establece las mejores prácticas en la administración de proyectos. Al adoptar los principios y procesos descritos en el mismo, el CCT puede contribuir a una gestión más efectiva y eficiente de sus eventos, considerando sus necesidades, recursos y objetivos estratégicos, así como, la satisfacción tanto de sus clientes como de sus colaboradores.

A través de este estudio, se pretende proporcionar a la administración del CCT una herramienta práctica y sistemática que facilite la planificación y ejecución de eventos, optimizando la asignación de recursos, minimizando riesgos y garantizando la calidad en cada etapa del proceso. Adicionalmente, esta guía no solo beneficiará al club, sino que también puede servir como referencia para otras instituciones similares que busquen mejorar su capacidad para organizar eventos de manera profesional y efectiva.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El CCT es un establecimiento recreativo y deportivo que ofrece campo de golf, canchas de tenis, pádel, piscina, spa, salones, restaurantes y bares. Por lo anterior, es un lugar donde se permite ser rentado para diferentes eventos, como ser, celebraciones, torneos deportivos, eventos corporativos, entre otros. Desde el pasado mes de marzo del año 2023, la empresa de Entretenimiento y Turismo S. de R.L. (ENTRETUR) asumió el papel de concesionaria de administración del CCT.

En ese sentido, el personal del CCT ha registrado dificultades para la gestión de eventos,

por diversas razones, entre ellas: la reciente adquisición del negocio, dirección de eventos de una manera empírica sin una metodología establecida, lo que provoca pérdida de rentabilidad, deficiente manejo de los recursos e inventario, adquisiciones, no cumplir con los requisitos solicitados por los clientes, no contar con funciones definidas, bases de proveedores, personal capacitado en el desarrollo de eventos, ocasionando malas reseñas y mala imagen para la empresa.

La administración del CCT ha considerado consultar o adquirir asesoramiento sobre la gestión eficiente de eventos. A razón de lo anterior, ha brindado apertura para llevar a cabo esta investigación. Para ello, se pretende adoptar los conocimientos utilizados en la administración de proyectos para aportar valor al negocio y beneficios para la organización. En ese orden de ideas, el PMI® (2017) afirma:

“El uso de los procesos, herramientas y técnicas de la dirección de proyectos establece una base sólida para que las organizaciones alcancen sus metas y objetivos” (p. 11).

Para tal efecto, el PMI® ha publicado el estándar conocido como Project Management Body of Knowledge (PMBOK®), siendo un elemento clave para lograr una gestión exitosa de proyectos en cualquier sector industrial. En este contexto, Santis (2019) establece que:

La importancia del PMBOK® radica en los estándares que posee, que, al ser avalados internacionalmente permiten orientar de manera eficaz la gestión de proyectos, logrando mejores resultados, sin importar a qué se dedica la empresa, o a qué va enfocado el proyecto, planificándolo y desarrollándolo de forma más eficaz y efectiva, aplicando los cambios correctos y tomando las decisiones correctas. (p. 14)

La administración de proyectos y la gestión de eventos se encuentran directamente asociadas, dado que ambas involucran planificación, organización, ejecución y control de actividades para alcanzar un propósito específico dentro de un marco de tiempo y recursos determinados; desde esa perspectiva, Ramírez & Borjas (2012) mencionan que la organización de eventos es una actividad o proceso que contiene diseño, planificación y producción, impulsados por una variedad de motivos y ocasiones, celebraciones, ceremonias, festivales y convenciones, donde cada una de las anteriores tiene su propia finalidad para la que es enfocada.

Bajo esta premisa, los eventos pueden considerarse como proyectos temporales únicos, con un inicio y fin definidos, con el objetivo de crear un resultado único. La gestión de eventos se

vincula con los principios y procesos de la administración de proyectos, utilizando herramientas y técnicas similares para aumentar la probabilidad de éxito de cada evento. Es importante resaltar que, el mundo de la organización de eventos ha evolucionado en los últimos años, hasta el punto de que las reglas básicas de protocolo y los conocimientos básicos no son suficientes para asegurar la culminación del evento de manera exitosa (López Pintado, 2021).

En cuanto al ámbito nacional, Ramírez & Borjas (2012) indican que actualmente en Honduras se discute sobre la deficiente organización de eventos, según las experiencias de las personas naturales y jurídicas, que contratan especialistas en este campo, sin embargo, los resultados no satisfacen las expectativas de los clientes, generando desconfianza, desperdicio de tiempo y recursos financieros.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La gestión de eventos en el CCT presenta deficiencias que han impactado negativamente en la calidad y eficiencia de las actividades desarrolladas. Estas debilidades se reflejan en la falta de coordinación en la planificación y ejecución de eventos, la insuficiente atención a las necesidades y expectativas de los clientes, así como en la ausencia de un seguimiento adecuado para evaluar el éxito y la rentabilidad de dichos eventos. Esta situación genera una experiencia insatisfactoria para los socios y visitantes del club, además de un potencial impacto en la reputación y competitividad en su entorno.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

“La deficiente gestión de los eventos desarrollados en el Country Club de Tegucigalpa, Honduras durante el período de 2023-2024 ha ocasionado pérdida de rentabilidad e insatisfacción de los clientes para la concesionaria ENTRETUR S. de R.L.”

En ese contexto, se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cómo implementar una guía de gestión de eventos para el Country Club de Tegucigalpa basada en los lineamientos del PMBOK®?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son las áreas específicas de mejora y los posibles puntos de conflicto en los procesos y procedimientos actuales del Country Club de Tegucigalpa (CCT) que pueden influir en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

2. ¿Cuáles son las características, del recurso humano que conforma el equipo de trabajo del Country Club de Tegucigalpa (CCT)?
3. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora y las posibles asociaciones estratégicas que pueden identificarse a través de un análisis detallado de la competencia y un estudio de proveedores en la gestión de eventos en Tegucigalpa?
4. ¿Cómo el PMBOK® y conocimientos sobre Administración de Proyectos podrían servir como pauta para mejorar la probabilidad de éxito en la gestión de eventos en el CCT?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Efectuar un análisis de la gestión de eventos del Country Club de Tegucigalpa (CCT), de acuerdo con los lineamientos del PMBOK® con el propósito de facilitar la planificación y ejecución de eventos considerando las buenas prácticas de la administración de proyectos.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar los procesos y procedimientos actuales del Country Club de Tegucigalpa (CCT) con el fin de identificar áreas de mejora y posibles puntos de conflicto que puedan afectar la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del club.
2. Realizar un análisis del recurso humano que conforma el equipo de trabajo del Country Club de Tegucigalpa (CCT).
3. Realizar un análisis de la competencia y un estudio de proveedores en el ámbito de la gestión de eventos en Tegucigalpa, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y posibles asociaciones estratégicas.
4. Elaborar una propuesta de guía basada en la sexta y séptima edición del PMBOK® para la gestión y desarrollo de eventos en el Country Club de Tegucigalpa.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La implementación de una “Guía para la Gestión de Eventos de Acuerdo con los Lineamientos del PMBOK® sexta y séptima edición en el Country Club de Tegucigalpa (CCT)” busca proponer mejoras significativas en la eficiencia, calidad y éxito de los eventos organizados y desarrollados por el CCT. Al fundamentarse en los estándares reconocidos internacionalmente del PMBOK®, se definirán procesos claros que permitirán reducir riesgos, optimizar los recursos y alinear la gestión de eventos con las buenas prácticas de la administración de proyectos, lo que resultará en experiencias más satisfactorias para los clientes y en un aumento de la reputación y credibilidad del club en el ámbito de la organización de eventos. De igual manera se analizará de forma cuantitativa los aspectos financieros, de rentabilidad, costos, tiempo y demás implicaciones que conlleva el desarrollo de eventos para la administración de la empresa.

CCT forma parte del grupo de empresas familiares, por lo que, se obtendrá un libre acceso a datos internos, como ser: Registros financieros, de clientes, proveedores, recurso humano o cualquier otra información adicional, sumado a ello, se contará con el apoyo por parte de la alta dirección, asimismo, retroalimentación directa y rápida que facilita ajustes o mejoras oportunas en la investigación. De igual forma, el acceso a la red de contactos y recursos internos, como instalaciones y equipos, facilitará la recopilación de datos, así como la interacción del personal o la aplicación de otros instrumentos necesarios para el desarrollo del trabajo de investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Pielichaty et al. (2017) establecen que, desde la antigüedad hasta la época contemporánea, los eventos han sido parte de la sociedad, involucrando diferentes creencias, preferencias y modas en una variedad de culturas; asimismo, añaden que los eventos pueden variar desde pequeñas reuniones familiares, celebraciones de cumpleaños, hasta mega eventos como los Juegos Olímpicos. Adicionalmente, Sutawidjaya & Nawangsari (2020) menciona que muchas personas visualizan la gestión de eventos como un planificador de bodas o un concierto, pero el campo de la gestión de eventos implica más que eso. La gestión de eventos comprende el proceso de utilizar habilidades organizativas y de gestión empresarial para imaginar, planificar y llevar a cabo eventos sociales y comerciales.

PMI® (2022) resalta que a raíz de la pandemia del COVID-19, reunirse en grupos grandes se volvió más complejo, por lo que, las empresas tuvieron que innovar para adaptar sus eventos, introduciendo la modalidad virtual o adoptando un enfoque híbrido; pero sin importar si el evento es en línea o presencial, el objetivo principal sigue siendo el mismo: Crear una experiencia atractiva. En ese sentido, las experiencias juegan un papel central en la organización de eventos, sin embargo, entender y contextualizar su significado continúa siendo un desafío importante para los profesionales en el campo de la gestión de eventos. Por otra parte, mientras algunos argumentan que la esencia de un evento reside en la entrega de experiencias, otros sostienen que un evento planificado se define por la experiencia diseñada que ofrece a los participantes (Biaett & Richards, 2020).

Roca Prats (2015) indica que la organización de un evento no es una tarea fácil. En primer lugar, porque la naturaleza de los eventos es muy variada en cuanto a su formato (congresos, convenciones, viajes de incentivo, etc.) también por su tamaño (pequeños, medianos, grandes), así como por las diferentes nacionalidades de las personas que pueden asistir al mismo.

Baumgartner (2018) considera que existirá una creciente necesidad de gestores de evento que puedan tratar con problemas complejos de eventos; para ello, se requerirá un mayor conocimiento en dicho campo, dado que las expectativas de las próximas generaciones seguirán creciendo. En ese orden de ideas, Antwerpen (2023) destaca que al igual que la ciencia de la administración de proyectos, los gestores de eventos tendrán que adaptarse a una industria

altamente competitiva con nuevos tipos de eventos de enorme alcance y complejidad. La naturaleza de los eventos cambió dramáticamente, como los eventos deportivos y festivales sin espectadores. No importa cómo se miren los acontecimientos, hay menos lugar para el fracaso.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

2.1.1.1 ANÁLISIS SOCIECONÓMICO

Según cifras del BCH (2023) Honduras en el mes de diciembre 2023 registró un crecimiento del 3.8% del Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), dentro de este índice se destacan las actividades económicas de: intermediación financiera, telecomunicaciones, actividades agropecuarias, comercio, transporte y almacenamiento, hoteles y restaurantes, construcción, industria manufacturera y entre otras actividades. En el sector de hoteles y restaurantes, donde se clasificaría el CCT, se evidenció un alza del 12.2%, el incremento se atribuye a un aumento notable en la demanda de servicios de alimentos listos para consumir tanto en restaurantes como en pedidos a domicilio. Además, los servicios de hospedaje siguen experimentando un crecimiento constante, impulsado por la afluencia de visitantes nacionales y extranjeros en los destinos turísticos del país.



Figura 1: Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE).

Fuente: (BCH, 2023)

Por su parte, Alemán (2024) considera que se debe realizar una revisión de las condiciones que mejoren la posición de Honduras como un destino de la inversión privada; plantearse la

necesidad para mejorar la eficiencia de la inversión pública y social, que mejora los indicadores de productividad y competitividad del país, con el objetivo de dinamizar la economía nacional y enfrentar de mejor manera el comportamiento de la dinámica económica mundial

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

2.1.2.1 CLIENTES

Según INE (2023) la población económicamente activa del Distrito Central es de 508,803, de este total únicamente el 12.4% se encuentran desocupados y el 87.6% están ocupados, adicionalmente, reporta que existen una cantidad considerable de personas en condición de asalariados, con un ingreso promedio estimado por trabajo de L11,544.00 por mes. Concluyendo que aun y cuando el sector público del Distrito Central tiene menos empleados que el sector privado, los ingresos en el primero son mayores (L18,494.00 y L11,886.00 respectivamente)

2.1.2.2 COMPETENCIA

Dentro del área de Tegucigalpa se ha identificado algunos competidores que brindan los servicios de organización de eventos, entre ellos podemos destacar:

- ❖ Hotel Plaza Juan Carlos: este hotel pertenece al grupo denominado como distrito hotelero que se encuentra ubicado en la Colonia Palmira de Tegucigalpa, dispone de salas de reuniones y salones para la organización de eventos (Hotel Plaza Juan Carlos, 2024).
- ❖ Hotel Honduras Mayan: ubicado en la Colonia Palmira de Tegucigalpa, dispone de un centro de convenciones que se encuentra compuesto por seis salones para la organización de eventos: Salón A, Salón B, Salón C, Salón D, Salón E y Salón El Rancho (Hotel Honduras Maya, 2024).
- ❖ Hotel Real Intercontinental: ubicado en la Avenida Roble de Tegucigalpa, dispone de cuatro salones para la organización de eventos: Ceibo, Guayacán, Roble y Salón Real (InterContinental Hotel, 2024).
- ❖ Hotel Clarión: ubicado en Colonia Alameda de Tegucigalpa, dispone de salas de reuniones y salones para la organización de eventos (Clarión Hotel, 2024).

2.1.2.3 ENTORNO FÍSICO

El entorno físico del Country Club de Tegucigalpa (CCT) constituye un elemento de suma importancia en la organización y desarrollo de sus diversos eventos. Desde la disposición de sus instalaciones hasta la calidad de sus servicios, cada aspecto del entorno físico influye directamente en la experiencia de los participantes y en la eficacia de la gestión de eventos. Actualmente el CCT cuenta con los siguientes espacios físicos para la organización de eventos:

Tabla 1: Capacidad de Salones Country Club de Tegucigalpa.

Salón	Capacidad
Salón Venecia	300 personas
Salón Principal	200 personas
Parque Infantil	200 personas
Salón Amapola	100 personas
Terraza Venecia	100 personas
Terraza Brassavola	40 personas

Fuente: Elaboración propia

Además de su función como espacio para la organización de eventos, el CCT se destaca por brindar a sus clientes una amplia gama de instalaciones recreativas. Entre estas se incluyen canchas de tenis, pádel, piscina olímpica, spa, y un campo de golf de primera categoría. Estas instalaciones complementan la experiencia del CCT, ofreciendo opciones de entretenimiento y actividades deportivas para sus socios y visitantes.

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

2.2.1 EVENTO

Cumpa Vásquez & Tipacti Gallo (2017) indica en su estudio que el término más frecuentemente utilizado para evento es: “Suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva”. Dicha definición tiene un trasfondo amplio, no obstante, abarca el aspecto social y deportivo que son elementos relevantes para esta investigación

Aunque, como ya se ha dicho, la realización de eventos puede variar mucho de un tipo de evento a otro. El proceso implica unas fases que están presentes, en cualquier caso, como son: la planificación, la organización, el desarrollo y la evaluación del evento (Roca Prats, 2015).

2.2.1.1 TIPOS DE EVENTOS

Existe una clasificación general que nos permite diferenciar entre dimensión y contenido del evento, la cual se detalla a continuación:

Tabla 2: Tipología de actos corporativos, sociales e institucionales.

Tipología de actos corporativos, sociales e institucionales	Categoría de eventos	Categorías de eventos
Tipología de eventos según su dimensión:	Eventos locales y comunitarios	Eventos que se orientan hacia audiencias limitadas, pertenecientes al contexto social y geográfico en el se desarrolla el acto en cuestión
	Eventos identitarios	Eventos que están intrínsecamente ligados al nombre de una ciudad o región específica.
	Grandes eventos	Eventos que, por su tamaño y gran relevancia mediática, generan un impacto considerable en términos cuantitativos, atrayendo una gran cobertura mediática, un elevado número de visitantes y significativos beneficios económicos.
	Mega eventos	Eventos que ejercen una importante influencia en la economía a nivel global.
Tipología de eventos según su contenido	Eventos deportivos	Estos eventos tienen la capacidad de atraer a multitudes masivas y, dependiendo de su magnitud, pueden generar beneficios económicos significativos para las localidades que los albergan.
	Eventos culturales	Cualquier tipo de celebración pública que posea un significado simbólico, reúne una serie de valores reconocidos y compartidos por una comunidad.
	Eventos científicos y académicos	Eventos cuyo propósito es exponer, intercambiar y difundir conocimientos entre individuos pertenecientes a una comunidad científica, académica o intelectual.
	Eventos corporativos	Eventos cuyo propósito es fortalecer la comunicación entre empresas y sus diversos públicos.
	Eventos sociales	Reuniones organizadas con el propósito de reunir a personas para celebrar ocasiones especiales, compartir experiencias o simplemente socializar.
Tipología de eventos según el público al que se dirigen	Internos	Eventos realizados con los representantes o líderes de la empresa o institución en la que trabajan.
	Externos	Eventos dirigidos a audiencias que pertenecen a grupos normativos, divulgadores o clientes.

Fuente: Elaborada por los autores en base a (Morales & Alonso, 2017)

2.2.2 PROYECTO

Lledó (2017) define proyecto como esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. Asimismo, añade que todos los proyectos tienen como fin último obtener algún beneficio para la organización o sociedad, los cuales podrían ser tangibles como por ejemplo ganar dinero, salvar vidas o mejorar la participación de mercado; o intangibles como ser aumentar la reputación u obtener una satisfacción personal por hacer el bien social.

Por otra parte, el autor Aceves (2018) describe que:

Un proyecto es una operación de complejidad notable, singular, con fechas definidas de inicio y conclusión. Es un trabajo no repetitivo, que ha de planificarse y realizarse según unas especificaciones técnicas determinadas, con un presupuesto preestablecido y una organización temporal, con la participación de varios departamentos de una empresa que se desmantela cuando termina el proyecto y tal vez también con la colaboración de terceros.

Vinculando los conceptos antes mencionados, Caminero-Granja et al. (2022) afirma que:

La mayoría de los eventos deportivos son únicos y singulares. Las fechas de los eventos, el sitio donde se desarrollan, los participantes, los asistentes como espectadores, etc., suelen ser diferentes. Incluso para muchos de los eventos que se repiten en el tiempo, existen diferencias entre ellos, debido a condiciones diferenciadoras como el tipo de participantes, el recorrido en una carrera o las características de los atletas. Además, el contexto y las limitaciones (duración, presupuesto, intereses y necesidades de los patrocinadores, etc.) suelen ser particulares y únicos para cada evento deportivo.

Lo anterior, puede ser aplicable para el presente estudio concreto, dado que, en el CCT se desarrollan eventos tanto deportivos, así como corporativos y sociales, cada uno

con sus variaciones singulares.

2.2.3 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

La administración de proyectos es la aplicación y combinación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas modernas de gestión y gestión de proyectos, en todas las etapas de un proyecto, desde su inicio hasta su conclusión. Este proceso implica planificar, dirigir, coordinar, monitorear y controlar todos los aspectos del proyecto, así como motivar a todos los involucrados para que entreguen el producto, servicio o resultado del proyecto dentro del plazo previsto, respetando el presupuesto autorizado y cumpliendo con los estándares de calidad y requisitos establecidos, garantizando así la satisfacción de todos los participantes (Wimalasiri, 2018).

Algunos de los escenarios donde se puede implementar los conocimientos de la sobre la administración de proyectos son los siguientes:

1. Se requiere distribuir recursos en múltiples unidades.
2. Es necesario prestar atención o dar énfasis a iniciativas importantes.
3. Se busca la integración de sistemas y subcomponentes dentro de unidades autónomas.
4. Abordar actividades, problemas y oportunidades excepcionales, complejas, desconocidas, únicas o poco comunes.
5. Enfrentar tareas que demandan la combinación de numerosos recursos y capacidades de diversas fuentes.
6. Se busca incorporar una amplia variedad de experiencias y perspectivas en el enfoque.
7. Afrontar proyectos que requieren una inversión masiva de capital, tecnología, habilidades y recursos.
8. Cuando se busca tener una gestión unificada de un contrato basado en proyectos para evitar que el cliente trabaje con varias unidades funcionales diferentes.
9. Cuando es necesario gestionar el cambio (Wimalasiri, 2018).

2.2.4 PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE (PMBOK®)

Takagi & Varajão (2020) afirma que:

La guía PMBOK® es uno de los principales estándares internacionales para la gestión de proyectos y se mantiene y publicado por el Project Management Institute (PMI®). La guía no es prescriptiva ya que considera que, como cada proyecto es único, el esfuerzo de gestión debe ajustarse de acuerdo con sus características. Presenta conceptos básicos de gestión de proyectos, como el ciclo de vida del proyecto, así como una lista exhaustiva de procesos junto con posibles entradas, salidas y herramientas y técnicas a utilizar.

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

2.3.1 BASES TEÓRICAS

2.3.1.1 ANÁLISIS FODA

Mezzadri et al. (2023) describe:

El análisis FODA es un instrumento diseñado para conocer la situación real y actual de una organización. Consiste en realizar una lista de sus elementos internos (fortalezas-debilidades) y externos (oportunidades-amenazas). Las fortalezas son los puntos fuertes internos, las oportunidades son las características o elementos externos que se pueden aprovechar, las debilidades son los aspectos internos que nos juegan en contra y las amenazas son los riesgos externos por afrontar. El objetivo del análisis FODA es crear las estrategias necesarias para mejorar la organización.

El análisis de las fortalezas y debilidades proporciona una visión del rendimiento de la empresa u organización. La evaluación de los aspectos positivos y negativos implica evaluarlos y distinguir entre ellos. Este procedimiento puede resultar útil para determinar las prioridades de acción y eliminar las barreras entre el análisis y la implementación de medidas. Algunas fortalezas son críticas para la empresa, ya que constituyen la base de su ventaja competitiva, mientras que otras pueden ser menos relevantes al no agregar valor al cliente y, posiblemente, representar un desperdicio de recursos. Algunas debilidades pueden requerir atención inmediata, ya que son

fundamentales para el éxito empresarial, mientras que otras pueden requerir solo seguimiento debido a su menor importancia (Saccone & Bonatto, 2018).



Figura 2: Análisis FODA.

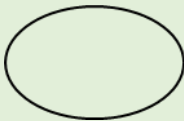
Fuente: (Saccone & Bonatto, 2018).


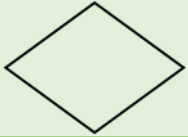

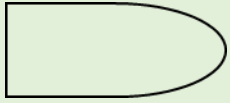
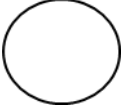
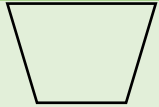
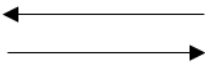
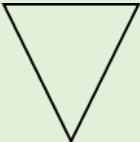
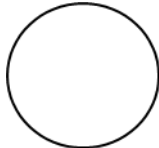
2.3.1.2 DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS

Los diagramas de procesos son representaciones gráficas de los procesos, resultan ser una herramienta valiosa para examinar y evaluar detalladamente los procedimientos, identificando áreas susceptibles de mejora. Su principal ventaja radica en su naturaleza visual, lo que permite comprender rápidamente el desarrollo del proceso con solo una mirada. La elaboración de estos diagramas proporciona una perspectiva general de la organización al mostrar de manera gráfica las interrelaciones entre las actividades, lo que facilita obtener una primera impresión de los procesos que tienen lugar en la misma (Sanchis Gisbert, 2020).

La simbología que se utilizarán para la diagramación de procesos se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3: Símbolos de las categorías del diagrama de procesos.

Figura	Nombre	Descripción
	Límites	Indica el principio y el fin del proceso. Dentro del símbolo aparece la palabra inicio o comienzo, término o fin.

	Operación	Denota una actividad. Dentro del símbolo se utiliza la descripción de una actividad.
	Decisión	Plantea la posibilidad de elegir una alternativa, incluye una pregunta clave.
	Documentación	Significa que se requiere de un documento para realizar el proceso.
	Espera	Se utiliza para indicar espera antes de realizar una actividad.
	Conector	Se utiliza para establecer en una misma página la continuidad del diagrama y/o para conectar actividades distantes.
	Conector de página	Cuando el diagrama de flujo cambia a otra página se usa este símbolo que da continuidad al mismo.
	Sentido de flujo	Denota la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.
	Almacenamiento	Se utiliza cuando exista una condición de almacenamiento controlado y se requiere un orden para pasar a la siguiente actividad programada.
	Inspección	Se utiliza para indicar que el flujo del proceso se ha detenido, para evaluarse la calidad del output.

Fuente: Elaborada por los autores en base a (Sanchis Gisbert, 2020).

2.3.1.3 BUENAS PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

El PMBOK® en su sexta edición, enumera un conjunto de entradas y salidas (por ejemplo, documentos, información, limitaciones organizativas, etc.) y las herramientas y técnicas asociadas para obtener los resultados. Entre ellas, se encuentran los 5 grupos de procesos y las 10 áreas de conocimiento, que juntos construyen un cuadro matricial donde se acomodan los diferentes procesos (Caminero-Granja et al., 2022).

El PMI® (2017) describe los 5 grupos de procesos de la siguiente manera:

- ❖ Grupo de Procesos de Inicio. Proceso(s) realizado(s) para definir un nuevo proyecto o nueva fase de un proyecto existente al obtener la autorización para iniciar el proyecto o fase.
- ❖ Grupo de Procesos de Planificación. Proceso(s) requerido(s) para establecer el alcance del proyecto, refinar los objetivos y definir el curso de acción requerido para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto.
- ❖ Grupo de Procesos de Ejecución. Proceso(s) realizado(s) para completar el trabajo definido en el plan para la dirección del proyecto a fin de satisfacer los requisitos del proyecto.
- ❖ Grupo de Procesos de Monitoreo y Control. Proceso(s) requerido(s) para hacer seguimiento, analizar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios y para iniciar los cambios correspondientes.
- ❖ Grupo de Procesos de Cierre. Proceso(s) llevado(s) a cabo para completar o cerrar formalmente un proyecto, fase o contrato.

Además de los Grupos de Procesos, los procesos también se categorizan según Áreas de Conocimiento. Una Área de Conocimiento se define como un área específica de la gestión de proyectos que se caracteriza por sus requisitos de conocimiento y se detalla en términos de procesos, prácticas, entradas, salidas, herramientas y técnicas asociadas (PMI®, 2017). Las diez Áreas de Conocimiento incluidas en esta guía se describen en la tabla a continuación:

Tabla 4: Áreas de Conocimiento PMBOK®.

Área de conocimiento	Descripción
Gestión de la Integración del Proyecto	Incluye los procesos y actividades para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de dirección del proyecto dentro de los Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos
Gestión del Alcance del Proyecto	Incluye los procesos requeridos para garantizar que el proyecto incluye todo el trabajo requerido y únicamente el trabajo requerido para completarlo con éxito.
Gestión del Cronograma del Proyecto.	Incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo.
Gestión de los Costos del Proyecto.	Incluye los procesos involucrados en planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado.
Gestión de la Calidad del Proyecto	Incluye los procesos para incorporar la política de calidad de la organización en cuanto a la planificación, gestión y control de los requisitos de calidad del proyecto y el producto, a fin de satisfacer las expectativas de los interesados.
Gestión de los Recursos del Proyecto	Incluye los procesos para identificar, adquirir y gestionar los recursos necesarios para la conclusión exitosa del proyecto.
Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	Incluye los procesos requeridos para garantizar que la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados.
Gestión de los Riesgos del Proyecto.	Incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión, identificación, análisis, planificación de respuesta, implementación de respuesta y monitoreo de los riesgos de un proyecto.
Gestión de las Adquisiciones del Proyecto	Incluye los procesos necesarios para la compra o adquisición de los productos, servicios o resultados requeridos por fuera del equipo del proyecto.
Gestión de los Interesados del Proyecto	Incluye los procesos requeridos para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto.

Fuente: Elaborada por los autores en base a (PMI®, 2017).

2.3.1.4 ADAPTACIÓN

Este concepto se introduce en la séptima edición del PMBOK® y según lo describe el PMI® (2021) como: “La adaptación consiste en la adecuación deliberada del enfoque, la gobernanza y los procesos de la dirección de proyectos para que resulten más adecuados para el entorno y el trabajo en cuestión.”

No hay una sola estrategia universal que sea adecuada para todos los proyectos todo el tiempo. En su lugar, la adaptación debe ajustarse según las particularidades de cada proyecto, considerando factores como su magnitud, duración y nivel de complejidad, así como aspectos específicos de la industria, la cultura organizacional y el grado de experiencia en gestión de proyectos del equipo directivo (PMI®, 2021).

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

2.3.2.1 EVENTOS DEPORTIVOS Y GESTIÓN DE PROYECTOS. UNA PROPUESTA PM²

Caminero-Granja et al. (2022). en su artículo científico plantea que las buenas prácticas de la administración de proyectos no están siendo aplicados adecuadamente en la organización de eventos deportivos; por lo que, argumenta la adopción de las diferentes metodologías, estándares o guías convencionales de gestión de proyectos, entre ellos el PMBOK®, para ser implementados en la gestión de eventos deportivos o en cualquier tipo de evento. En particular, recomendando el uso de PM², la metodología de gestión de proyectos desarrollada dentro de la Comisión Europea (Comisión Europea, 2021).

2.3.2.2 MODELO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS CIENTÍFICOS EN UDEP BAJO LA METODOLOGÍA DE DIRECCIÓN DE PROYECTOS

Cumpa Vásquez & Tipacti Gallo (2017) en su tesis propone un modelo de organización de eventos científicos para la Universidad de Piura, en Perú, con el objetivo de entender la dinámica generada en la organización de estos eventos, logrando que el desarrollo de los mismos sea más eficiente y generen un mayor impacto para su entorno; asimismo, para poner al alcance de sus docentes e investigadores, una metodología basada en la dirección de proyectos que de manera práctica permita concretar sus ideas de eventos científicos y divulgar los conocimientos producidos.

2.3.2.3 METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS DE ATLETISMO EN LA CATEGORÍA DE CARRERAS, COMO UNA ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN DE FONDOS PARA PROGRAMAS DE BIEN SOCIAL

Rosales (2021) en su tesis, formula una metodología para la gestión de proyectos basada en los estándares del Project Management Institute (PMI®) y los lineamientos indicados en su guía PMBOK®, para la planificación y organización de eventos deportivos de atletismo en la categoría de carreras, con el propósito de recaudar fondos para los programas de bien social de la Fundación Ayúdenos para Ayudar, que pueda replicarse a través del tiempo y que permita una misión exitosa para la organización en el desarrollo de este tipo de proyectos.

2.3.2.4 ADAPTACIÓN: UN ESTUDIO DE CASO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SÉPTIMO PRINCIPIO DE PMBOK® EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA.

Rodrigues et al. (2023) en su artículo científico, analiza el inicio de las funciones de gestión en un sector de una organización pública, así como las modificaciones realizadas para mejorar el flujo de trabajo y la productividad en los entregables. Como resultado de esta investigación, surge la propuesta de un marco adaptado a las necesidades de la institución, que sirve como punto de partida para la profesionalización de la gestión de proyectos.

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

El artículo científico titulado como “Comprensión del efecto de las prácticas de gestión de proyectos en el éxito de los eventos universitarios” elaborado por Hashan Sandanuwan Wimalasir y publicado en febrero de 2018 por la Universidad de Kelaniya de Sri Lanka, profundizó en determinar si los líderes de sociedades o clubes estudiantiles utilizaban prácticas de la gestión de proyectos para la organización de eventos. Para ello, el investigador utilizó herramientas cualitativas para el desarrollo del estudio, como ser: encuestas, entrevistas, investigación de campo antropológica, grabación de datos de video y audio; y muchos otros enfoques, todos caracterizados por un formato no numérico.

En este estudio de investigación se realizaron entrevistas semiestructuradas a 30 líderes de clubes en la Universidad de Kelaniya, cada una con una duración de entre 20 y 30 minutos. Las habilidades del entrevistador, combinadas con el citado formato de entrevista, permitieron mantener un ambiente de diálogo, estableciendo una relación de confianza y empatía con los

entrevistados. Los datos fueron recopilados, codificados y comparados siguiendo las pautas establecidas por Glaser y Strauss (1967, 2009), para la comparación constante en el desarrollo teórico (Wimalasiri, 2018).

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 CÓDIGO DE COMERCIO

El Código de Comercio de Honduras es una legislación integral que regula una amplia gama de aspectos relacionados con la actividad comercial en el país. Entre sus disposiciones, el Código establece los fundamentos legales para la celebración de contratos comerciales, tanto nacionales como internacionales, así como las normativas que rigen el arrendamiento de bienes muebles e inmuebles para fines comerciales. Además, regula aspectos relacionados con la responsabilidad civil de los comerciantes, los derechos y obligaciones de los acreedores y deudores comerciales, así como los procedimientos para la solución de conflictos comerciales, proporcionando un marco legal robusto para la actividad empresarial en Honduras.

2.4.2 CÓDIGO CIVIL

El Código Civil de Honduras es un cuerpo legal que regula diversos aspectos de las relaciones jurídicas entre las personas, así como los derechos y obligaciones que surgen de ellas. Esta legislación abarca áreas fundamentales como el derecho de propiedad, las obligaciones y los contratos, entre otros. El Código Civil establece los principios y normas que rigen la capacidad jurídica de las personas, proporcionando un marco legal sólido para resolver conflictos y regular las interacciones entre individuos en la sociedad hondureña.

2.4.3 CÓDIGO TRIBUTARIO

El Código Tributario de Honduras es la principal normativa que regula el sistema tributario en el país. Este código establece las bases legales para la administración, recaudación y fiscalización de los impuestos, contribuciones y tasas que deben ser pagadas por los ciudadanos, empresas y otras entidades sujetas a la jurisdicción fiscal hondureña. Su objetivo principal es garantizar la equidad, eficiencia y transparencia en el sistema tributario, promoviendo la recaudación de ingresos fiscales necesarios para financiar el funcionamiento del Estado y el desarrollo económico y social del país.

2.4.4 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley de Protección al Consumidor de Honduras es una legislación que tiene como objetivo salvaguardar los derechos de los consumidores y garantizar la equidad en las transacciones comerciales. Esta ley establece los derechos y obligaciones de los consumidores, así como las responsabilidades de los proveedores de bienes y servicios. Entre sus disposiciones, la ley prohíbe prácticas comerciales desleales, como publicidad engañosa o fraudulenta, y establece mecanismos para que los consumidores presenten reclamos y obtengan compensación por productos o servicios defectuosos. En resumen, la Ley de Protección al Consumidor de Honduras es un instrumento legal crucial para garantizar la justicia y equidad en las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores en el país.

2.4.5 REGLAMENTO PARA EL CONTROL SANITARIO DE LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS

El Reglamento para el Control Sanitario de los Alimentos y Bebidas en Honduras es una normativa fundamental que establece los requisitos y procedimientos para garantizar la seguridad alimentaria y proteger la salud pública en el país. Este Reglamento regula diversos aspectos relacionados con la producción, almacenamiento, transporte, distribución y venta de alimentos y bebidas, con el fin de prevenir la contaminación y la propagación de enfermedades transmitidas por alimentos. Entre sus disposiciones, el reglamento establece estándares de higiene y calidad para la manipulación de alimentos, así como requisitos para la obtención de licencias y permisos sanitarios para establecimientos alimentarios. Además, el reglamento establece protocolos de monitoreo y control por parte de las autoridades sanitarias para asegurar el cumplimiento de las normativas establecidas.

2.4.6 LEY DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

La Ley de Propiedad Industrial en Honduras es una legislación integral que regula y protege los derechos relacionados con la propiedad industrial en el país. Esta ley abarca diversas áreas, incluyendo patentes, marcas, diseños industriales, nombres comerciales y derechos de autor. Su objetivo principal es fomentar la innovación, la creatividad y la competencia leal en el mercado, al otorgar a los titulares de derechos exclusivos sobre sus creaciones intelectuales o industriales. La ley establece los procedimientos para el registro y protección de estos derechos, así como las sanciones por infracciones y el sistema de resolución de disputas relacionadas con la propiedad industrial.

2.4.7 LEY DE IMPUESTO SOBRE LA VENTA

La Ley del Impuesto sobre Ventas (ISV) en Honduras es una normativa tributaria que regula la aplicación y recaudación de este impuesto en las transacciones comerciales realizadas en el país. Esta ley establece las bases para la imposición del ISV sobre la venta de bienes muebles e inmuebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, determinando las tarifas y exenciones aplicables según la naturaleza y características de los productos o servicios gravados.

2.4.8 LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR)

La Ley del Impuesto sobre la Renta (ISR) en Honduras es una normativa tributaria que regula la imposición y recaudación de este impuesto sobre los ingresos generados por personas naturales y jurídicas en el país. Esta ley establece los criterios para determinar la base imponible del ISR, las tasas aplicables según la categoría de contribuyentes y el tipo de ingresos, así como las deducciones y exenciones permitidas por ley. Además, la ley define los procedimientos para la declaración y pago del ISR, los mecanismos de fiscalización y las sanciones por incumplimiento de las obligaciones fiscales relacionadas con este impuesto.

2.4.9 PLAN DE ARBITRIOS

El Plan de Arbitrios de la Alcaldía del Distrito Central es un instrumento normativo esencial que establece las tarifas, impuestos y tasas que los residentes, empresas y organizaciones deben abonar por una variedad de servicios y actividades dentro del área administrativa del Distrito Central en Honduras. Este plan regula aspectos como el impuesto sobre la propiedad inmueble, el impuesto sobre actividades económicas, entre otros. Su propósito es garantizar el financiamiento adecuado para la prestación de servicios públicos y el mantenimiento de la infraestructura urbana en la región, así como promover el desarrollo económico y social local. Además, el Plan de Arbitrios puede incluir medidas para incentivar prácticas sostenibles y el cumplimiento de normativas ambientales, mediante la aplicación de impuestos especiales o descuentos.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Tabla 5: Matriz Metodológica.

Formulación del Problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
		General	Específicos	Independientes	Dependientes
¿Cómo implementar una guía de gestión de eventos para el Country Club de Tegucigalpa basada en los lineamientos del PMBOK®?	¿Cuáles son las áreas específicas de mejora y los posibles puntos de conflicto en los procesos y procedimientos actuales del Country Club de Tegucigalpa (CCT) que pueden influir en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?	Efectuar un análisis de la gestión de eventos del Country Club de Tegucigalpa (CCT), de acuerdo con los lineamientos del PMBOK® con el propósito de facilitar la planificación y ejecución de eventos considerando las buenas prácticas de la administración de proyectos.	Evaluar los procesos y procedimientos actuales del Country Club de Tegucigalpa (CCT) con el fin de identificar áreas de mejora y posibles puntos de conflicto que puedan afectar la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del club.	Procesos y procedimientos existentes	Eficacia o efectividad de la gestión de eventos
	¿Cuáles son las características, del recurso humano que conforma el equipo de trabajo del Country Club de Tegucigalpa (CCT)?		Realizar un análisis del recurso humano que conforma el equipo de trabajo del Country Club de Tegucigalpa (CCT).		
	¿Cuáles son las oportunidades de mejora y las posibles asociaciones estratégicas que pueden identificarse a través de un análisis detallado de la competencia y un estudio de proveedores en la gestión de eventos en Tegucigalpa?		Realizar un análisis de la competencia y un estudio de proveedores en el ámbito de la gestión de eventos en Tegucigalpa, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y posibles asociaciones estratégicas.	Análisis de la competencia Estudio de proveedores	

Fuente: Elaboración propia.

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

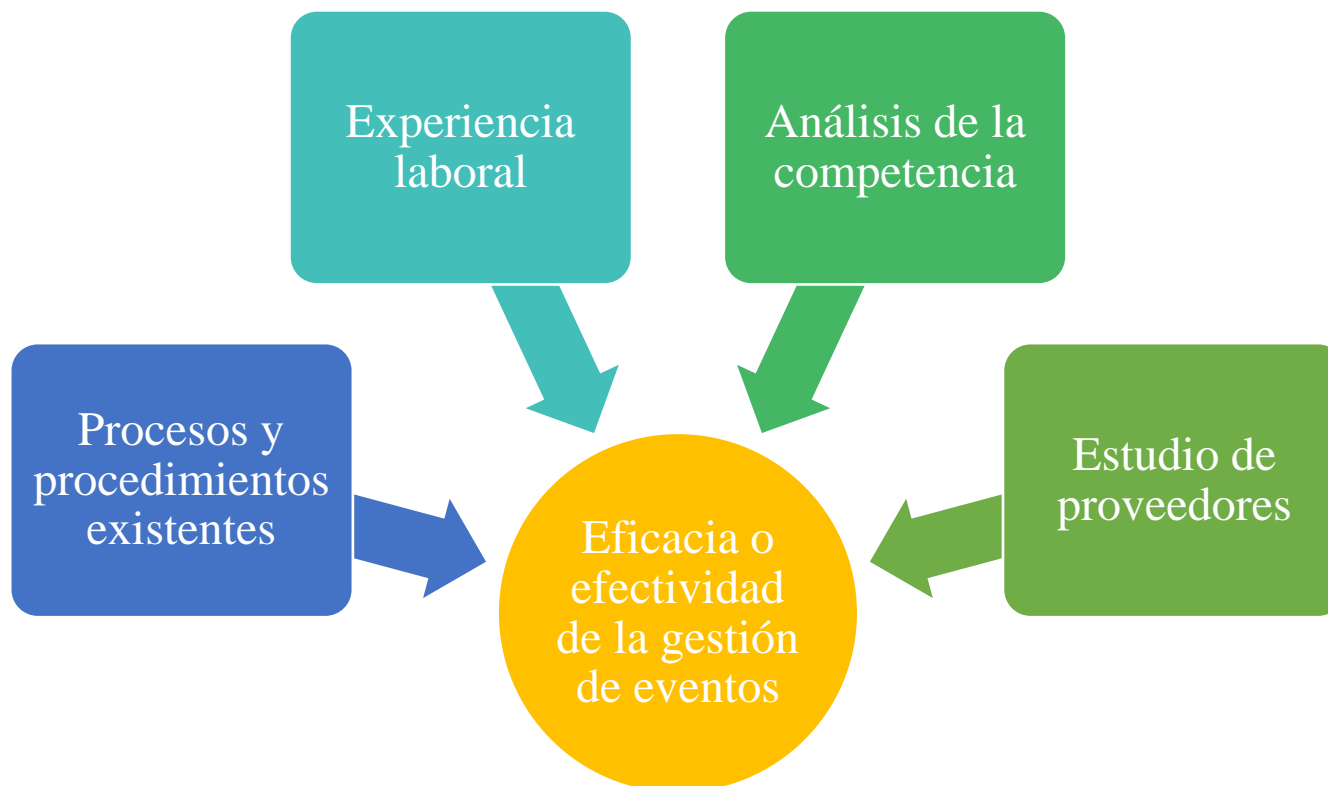


Figura 3: Variables de estudio.

Fuente: Elaboración propia

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 6: Matriz de Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems
Procesos y procedimientos existentes	Métodos, prácticas y pasos establecidos que actualmente se utilizan en el club para organizar y gestionar eventos. Esto incluye todos los procedimientos documentados y no documentados, así como los procesos operativos y administrativos que se llevan a cabo desde la planificación inicial hasta la ejecución y seguimiento de los eventos.	Evaluar los procesos y procedimientos existentes dentro del CCT, así como los recursos y herramientas disponibles a fin de identificar oportunidades de mejora para el desarrollo de los eventos.	Procesos y procedimientos existentes	Número de procesos y procedimientos existentes
			Recursos y herramientas para la gestión de eventos	Número de recursos y herramientas para la gestión de eventos disponibles
			Satisfacción del Cliente	Nivel de satisfacción del cliente
				Nivel de comunicación durante la planificación ejecución del evento
				Nivel de cumplimiento de los requisitos específicos del evento
				Nivel de calidad de las instalaciones y servicios
			Alineación de los procesos y procedimientos existentes con las buenas prácticas de la administración de proyectos	Número de inconvenientes
				Detalle de vinculación con la gestión del cronograma con el proyecto
				Detalle de vinculación con la gestión de los costos del proyecto
				Detalle de vinculación con la gestión de los recursos del proyecto
Detalle de vinculación con la gestión de las comunicaciones del proyecto				

				Detalle de vinculación con la gestión de los riesgos del proyecto
				Detalle de vinculación con la gestión de las adquisiciones del proyecto
Experiencia Laboral	Conjunto de conocimientos, habilidades y competencias adquiridas por un individuo a través de su participación en el mercado laboral.	Determinar la experiencia laboral, formación académica y competencias de los colaboradores involucrados en la gestión de eventos en función de su capacidad, demostrando habilidades prácticas, conocimientos especializados relevantes para la gestión eficiente y efectiva de eventos.	Formación académica	Nivel académico
				Cantidad de certificaciones o cursos obtenidos en gestión de eventos
			Antecedentes laborales	Porcentaje de empleados con conocimiento en la administración de proyectos
				Detalle de Experiencia laboral
Análisis de la competencia	Definir y examinar a los competidores directos e indirectos, sus fortalezas y debilidades, así como sus características principales con el objetivo de comprender el panorama actual del mercado de eventos, identificar brechas y oportunidades para la diferenciación y mejorar la propuesta de valor.	Proceso de examinar y evaluar los costos y servicios de otros clubes, instalaciones o empresas que ofrecen servicios similares de gestión de eventos en la misma región.	Oferta de servicios y productos	Antigüedad en el CCT
				Comparación de los precios de los servicios ofrecidos
Estudio de proveedores	Investigar y evaluar las empresas o personas que suministran bienes, servicios o apoyo estratégico a una organización.	Evaluar proveedores potenciales que puedan proporcionar los recursos y servicios necesarios para satisfacer los requerimientos específicos del evento y contribuir significativamente al éxito de este.		

Fuente: Elaboración propia.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

3.2.1 ENFOQUE:

Otero-Ortega (2018) define el enfoque mixto como:

El proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humano

Dado que el objetivo general de la investigación implica un análisis detallado de los factores clave en la gestión de eventos del CCT, así como el desarrollo de una guía para la mejora de dicha gestión, un enfoque mixto podría ser adecuado. Esto permitiría combinar tanto el análisis cuantitativo como cualitativo para obtener una comprensión completa de la situación y las necesidades del club, así como para desarrollar recomendaciones prácticas.

3.2.2 ALCANCE:

Hernández-Sampieri & Mendoza Torres (2023) afirman que los estudios exploratorios tienen como propósito examinar un fenómeno nuevo o poco estudiado; por otra parte, los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades, características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.

En virtud que el objetivo de la investigación consiste en analizar los factores clave en la gestión de eventos del CCT y desarrollar una guía basada en el PMBOK®, un enfoque descriptivo sería útil para describir y caracterizar los procesos y procedimientos actuales del club. Además, un enfoque exploratorio sería apropiado para investigar y comprender las características, competencias y desempeño del recurso humano del club, así como para identificar información clave sobre los proveedores en el ámbito de la gestión de eventos.

3.2.3 DISEÑO:

Hernández-Sampieri & Mendoza Torres (2023) definen la investigación no experimental como aquellos estudios que se llevan a cabo sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para ser analizados.

Debido que la investigación se centra en comprender y describir la situación actual, así como en desarrollar recomendaciones y guías para la mejora de la gestión de eventos, un diseño no experimental sería más adecuado. Este tipo de diseño se enfoca en observar, describir y analizar fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, sin manipulación o control activo por parte del investigador.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 POBLACIÓN

Pastor (2019) define: “la población objeto de estudio en una investigación, como el conjunto total de elementos de interés”. En esta investigación, se establecieron cuatro poblaciones de estudio siendo la primera, los clientes que han desarrollado eventos en el último mes de 2023 y los primeros tres meses del año 2024 en el CCT.

La segunda población de estudio será la administración del CCT, así como también aquellos que estén involucrados en la organización y gestión de eventos. Esto podría incluir directivos y personal operativo de eventos.

La tercera población de estudio sería la competencia del CCT, siendo empresas que se dedican a la gestión de eventos en el Distrito Central.

La cuarta población comprende cinco empresas proveedoras para la gestión de eventos en el casco urbano de Tegucigalpa y Comayagüela con una calificación mayor a 4 estrellas en Google.

3.3.2 MUESTRA

De conformidad con lo planteado anteriormente, dado que se cuenta con un número específico y finito del universo de clientes, para el análisis cuantitativo se estará aplicando los instrumentos a la totalidad de los clientes (40 clientes) que han desarrollado eventos durante el período diciembre 2023 a marzo 2024. Para el método de recolección cualitativo se realizarán entrevistas a profundidad a 3 directivos y 5 colaboradores del personal operativo de eventos en virtud que engloban la totalidad de los colaboradores que desarrollan actividades relacionadas a la

gestión de eventos en el CCT.

Para el análisis de la competencia se estudiarán las cinco 4 empresas previamente identificadas dentro del área de Tegucigalpa y Comayagüela: Hotel Plaza Juan Carlos, Hotel Honduras Mayan, Hotel Real Intercontinental y Hotel Clarión.

Para el análisis de los proveedores se realizó una búsqueda en Google sobre cinco empresas proveedoras para la gestión de eventos en el casco urbano de Tegucigalpa y Comayagüela con una calificación mayor a 4 estrellas: Cruzadi Catering & Eventos, Tulipanes Alimentos y Servicios, Servifiesta HN, Servigama y Cake To Go.

3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

Chacón et al. (2022) define: “método que solo incluye a los elementos poblacionales que cumplen ciertos criterios prácticos, como la disponibilidad y facilidad de acceso, la proximidad geográfica, o, en el caso de personas, la voluntad de participar en el estudio.”

Para esta investigación se empleará una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta elección se fundamenta en la accesibilidad y disponibilidad de los participantes, así como en la conveniencia práctica de acceder a los clientes actuales y a la administración del CCT. Al utilizar este enfoque, buscamos maximizar la eficiencia en la recopilación de datos al seleccionar participantes fácilmente accesibles y que puedan proporcionar información relevante sobre los procesos y desafíos específicos relacionados con la gestión de eventos y su entorno.

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

3.4.1 TÉCNICAS

3.4.1.1 ENTREVISTA

La técnica de entrevista se utilizará para obtener información detallada y perspectivas directas de los involucrados en la gestión de eventos del club, al realizar entrevistas estructuradas con directivos y colaboradores. Esta técnica permite explorar temas en profundidad y obtener información que podría no estar disponible a través de otras formas de investigación.

Además, las entrevistas ofrecen la oportunidad de establecer un diálogo interactivo con los participantes, lo que permite aclarar dudas, profundizar en temas específicos y obtener información de valor para la investigación. Las perspectivas y experiencias compartidas durante las entrevistas pueden ayudar a identificar áreas de mejora, buenas prácticas y oportunidades para la innovación

en la gestión de eventos del CCT.

3.4.1.2 ENCUESTA

La encuesta es una herramienta que permita recopilar datos cuantitativos y obtener una visión generalizada de las opiniones y experiencias de las personas involucradas. Esta técnica proporciona una forma sistemática y eficiente de recopilar datos de una muestra representativa, permitiendo la identificación de tendencias y patrones que pueden informar el análisis y las recomendaciones de la tesis.

Además, las encuestas ofrecen la ventaja de poder llegar a una amplia audiencia de manera rápida y económica. Al obtener respuestas de un número significativo de participantes, se puede obtener una perspectiva más completa y representativa de las diferentes percepciones y opiniones dentro del contexto de la gestión de eventos en el CCT. Asimismo, al combinar los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas con otras formas de investigación cualitativa, como entrevistas o análisis documental, se puede obtener una comprensión más completa de los diversos aspectos relacionados con la gestión de eventos en el club.

3.4.1.3 OBSERVACIÓN

La técnica de observación proporcionará una visión directa y práctica de la ejecución de eventos, permitiendo identificar aspectos clave, como la interacción entre el personal y los clientes, la eficiencia en la organización de eventos y posibles áreas de mejora, lo que contribuye a una comprensión más completa de la realidad operativa del CCT.

Adicionalmente, la observación ayuda a validar y complementar los datos obtenidos a través de otras técnicas, como entrevistas o cuestionarios. Al comparar la información recopilada mediante observación con datos de otras fuentes, se garantiza la precisión y fiabilidad de los hallazgos de la investigación. Asimismo, al contextualizar la información dentro del entorno real del CCT, la observación proporciona una base sólida para el desarrollo de recomendaciones prácticas y efectivas para mejorar la gestión de eventos en el club.

3.4.1.4 ANÁLISIS COMPARATIVO

Un análisis comparativo de competidores y proveedores implica examinar otras empresas o entidades que operan en la industria de eventos o que proporcionan servicios similares para identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Este análisis ayuda a comprender el panorama competitivo y a identificar posibles socios o proveedores para la gestión

de eventos del CCT.

3.4.2 INSTRUMENTOS

Dentro de los instrumentos desarrollados con el propósito de recolectar información específica sobre el tema de investigación, se diseñó un guion para las entrevistas a profundidad a los directivos, el cual consta de 14 preguntas orientadas a conocer sobre la situación actual de la gestión de eventos en el club, la alineación de los procesos con las buenas prácticas de la administración de proyectos y su experiencia laboral; el referido guion puede visualizarse a profundidad en el “Anexo 1”. Asimismo, se definió un guion para las entrevistas al personal operativo de eventos del CCT, compuesto por 5 preguntas enfocadas a su conocimiento y formación en la gestión de eventos, el cual se puede observar en el “Anexo 2”.

Por otra parte, para la aplicación de encuestas, se formuló un cuestionario digital dirigido a los clientes actuales del CCT, el cual consiste en 6 interrogantes, integrado por preguntas abiertas, de escala de valoración y dicotómicas, que pueden ser consultadas en el “Anexo 3”. Posteriormente, el tercer instrumento a utilizar será una ficha de observación para evaluar los procesos y procedimientos existentes del club, disponible para su visualización en el “Anexo 4”.

3.4.3 PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Las entrevistas con directivos y colaboradores del personal operativo se llevarán a cabo mediante reuniones presenciales en las instalaciones del CCT durante su horario laboral. Estas entrevistas serán grabadas para garantizar la exactitud e integridad de la información recopilada, y posteriormente se transcribirán para documentar todos los detalles discutidos. Cada entrevista comenzará con una breve introducción del estudio de investigación, explicando sus objetivos y relevancia, y concluirá con un agradecimiento por la participación y colaboración en la entrevista.

Las encuestas dirigidas a los clientes que participaron en eventos en CCT se llevarán a cabo de manera virtual utilizando Microsoft Forms. Estas encuestas serán distribuidas a través del número de WhatsApp oficial del CCT. Los clientes recibirán el enlace de la encuesta a través de este medio de comunicación y podrán completarla por medio de internet.

Para el análisis de los procesos y procedimientos, se llevará a cabo mediante observación directa que será documentada en una ficha de observación diseñada para este propósito. Es importante destacar que cada proceso será verificado únicamente una vez para garantizar la coherencia y la precisión de los resultados obtenidos.

Consecuentemente, a través de cotizaciones a los diferentes competidores y proveedores potenciales, se registrará la información referente a los precios de los productos y servicios ofrecidos, para posteriormente realizar un análisis detallado de los datos obtenidos e identificar aspectos relevantes de manera sistemática y comparativa.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Garcés & Marín (2023) menciona que las fuentes de información involucran cualquier herramienta o recurso que puede ser utilizado para satisfacer una necesidad de información para un estudio o investigación.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Torres et al. (2019) afirma que las fuentes primarias son aquellas en las que los datos provienen directamente de la población o muestra de la población.

Para el desarrollo de esta investigación, se consideran como fuentes primarias:

1. Directivos del CCT
2. Personal de la gestión de eventos del CCT.
3. Clientes que han desarrollado eventos en el CCT en el último mes de 2023 y los primeros tres meses del año 2024.
4. Empresas de la industria de la gestión de eventos en Tegucigalpa y Comayagüela.
5. Empresas proveedores de servicios para la gestión de eventos.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Torres et al. (2019) define a las fuentes secundarios como aquellas que se basan en información ya procesada previamente, como por ejemplo datos extraídos de anuarios estadísticos, recursos en línea o medios de comunicación.

Las fuentes secundarias para la investigación incluirían:

1. PMBOK®
2. Manuales de procedimientos, políticas internas, registros de eventos anteriores, informes de satisfacción del cliente, datos operativos y cualquier otro documento interno relevante del CCT.

3. Literatura Académica
4. Proyecciones oficiales del gobierno
5. Informes de organizaciones Nacionales e Internacionales
6. Recursos en línea
7. Normativas y regulaciones
8. Información sobre la competencia
9. Estudios de casos
10. Otros informes relevantes que aborden aspectos clave de la gestión de eventos.

Estas fuentes proporcionarán datos, análisis y ejemplos que complementarán la comprensión del contexto actual del CCT.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presenta el análisis detallado de los datos recopilados producto de la aplicación de los instrumentos previamente enunciados, derivados del planteamiento del presente estudio, así como los resultados obtenidos. Adicionalmente, se discutirán los hallazgos en relación con las bases teóricas y se explorarán las implicaciones prácticas de la información recabada. Este análisis y discusión contribuirán a ampliar la perspectiva sobre la gestión de eventos en el contexto específico del CCT, considerando el criterio emitido por los directivos, colaboradores y clientes.

4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el proceso de recolección de datos, se aplicó un cuestionario digital a través de la plataforma Microsoft Forms, el cual fue dirigido a los clientes que han desarrollado eventos en el CCT durante el período comprendido del mes de diciembre de 2023 al mes de marzo de 2024. En ese contexto, la aplicación de la encuesta dio inicio el 6 de mayo de 2024 y finalizó el 14 de mayo de 2024, obteniendo respuestas por parte de la totalidad de la muestra (40 clientes). Concluida la jornada de aplicación, se procedió a cerrar la encuesta en la plataforma para evitar la recepción de respuestas adicionales.

De igual forma, se realizaron entrevistas a profundidad, siendo la primera dirigida a tres directivos del CCT y la segunda a cinco colaboradores relacionados con la gestión de eventos en el CCT, las cuales se desarrollaron de forma presencial en las instalaciones del club, siendo las mismas registradas mediante grabación de sonido para posteriormente efectuar la tabulación y el análisis correspondiente.

Consecuentemente, por medio de una ficha de observación se recolectó información detallada sobre los procesos y procedimientos relacionados con la gestión de eventos que se encontraban en ejecución durante el sábado 11 de mayo de 2024, a fin de obtener información relevante y complementaria para la documentación de estos.

Finalmente, se solicitaron cotizaciones a las diferentes empresas competidoras identificadas, asimismo, a los proveedores potenciales, para contrastar los precios establecidos en sus diferentes productos y servicios a través de un análisis comparativo.

4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

4.2.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

Pregunta 1: ¿Qué tipo de evento realizó en las instalaciones del Country Club de Tegucigalpa?

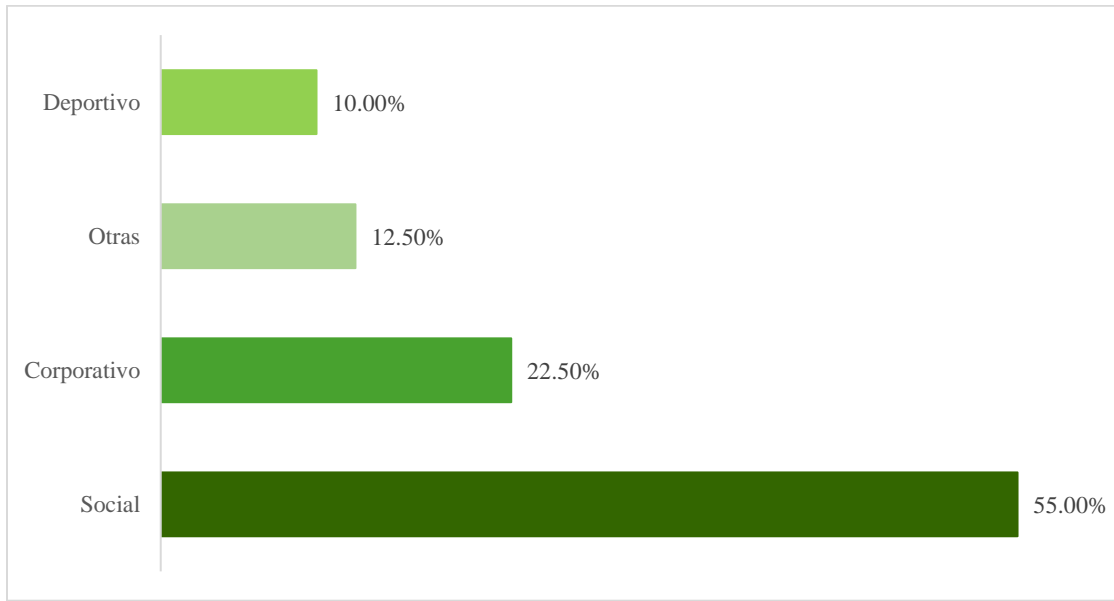


Figura 4: Tipos de eventos desarrollados en el CCT.

Fuente: Elaboración propia.

Se ha identificado una variedad de eventos realizados en las instalaciones del CCT, lo que indica que el club es utilizado para una amplia gama de propósitos. La mayoría de las respuestas (55.00%) indican que los eventos realizados son de naturaleza social. Esto sugiere que el CCT es un lugar concurrido para actividades como fiestas, reuniones familiares o eventos sociales formales. Si bien, este tipo de celebraciones es predominante, también se observa una presencia significativa de eventos corporativos (22.50%), denotando que el club también es utilizado por empresas u organizaciones para conferencias, reuniones de negocios y eventos de mercadeo.

En ese contexto, dependiendo de los objetivos del CCT, este análisis permitirá indicar áreas donde se podría enfocar la promoción o la mejora de servicios para ciertos tipos de eventos. Por ejemplo, si se desea aumentar la presencia de acontecimientos deportivos, se podrían implementar programas o promociones específicas para atraer a más organizadores de este tipo de eventos. Asimismo, esta información nos proporcionará una visión para poder enfocar las propuestas de mejora según los tipos de eventos que se realicen con mayor frecuencia.

Pregunta 2: ¿Cómo calificaría su experiencia general con la gestión de eventos en el CCT?

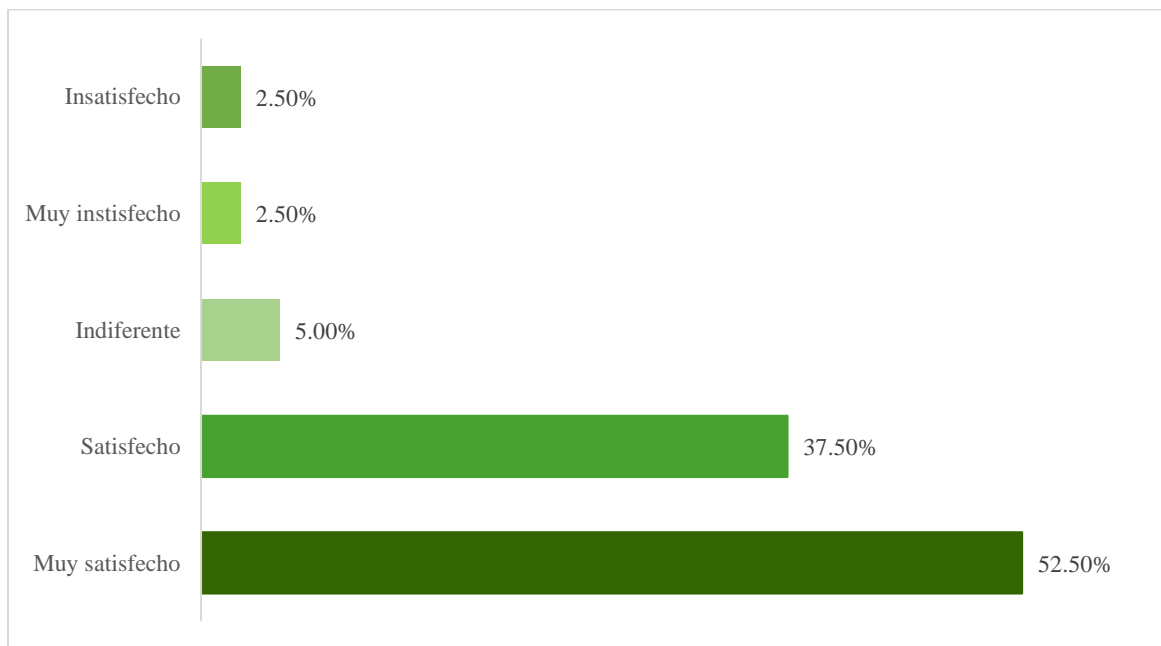


Figura 5: Experiencia general con la gestión de eventos en el CCT.

Fuente: Elaboración propia.

La mayor parte de los encuestados parecen estar satisfechos o muy satisfechos (90.00%) con su experiencia relacionada con la gestión de eventos en el CCT, no obstante, aún pueden identificarse oportunidades de mejora. Dado que hubo algunas respuestas de insatisfacción (5.00%), es importante investigar más a fondo las razones detrás de estas opiniones y abordar cualquier problema subyacente, es por ello que, se pretende complementar este análisis mediante la aplicación de otras técnicas con el objetivo de conocer de forma integral las causas de estas perspectivas.

Adicionalmente, es valioso considerar cómo las buenas prácticas de la administración de proyectos pueden mejorar aún más el proceso de gestión de eventos en el CCT. Por ejemplo, la integración de una estructura de desglose del trabajo (EDT), el uso de cronogramas, determinar un presupuesto, entre otras, podría facilitar una planificación más detallada y una asignación más efectiva de recursos para cada fase del evento. Además, la aplicación de técnicas de gestión de riesgos permitiría anticipar posibles obstáculos y desarrollar estrategias de mitigación proactivas. Por otra parte, el enfoque en la comunicación y la gestión de partes interesadas puede ayudar a

fortalecer las relaciones con los clientes y colaboradores clave, garantizando una alineación clara de expectativas y una colaboración fluida durante todo el proceso.

Pregunta 3: ¿Cómo calificaría la comunicación y coordinación con el personal del CCT durante la planificación y ejecución de su evento?

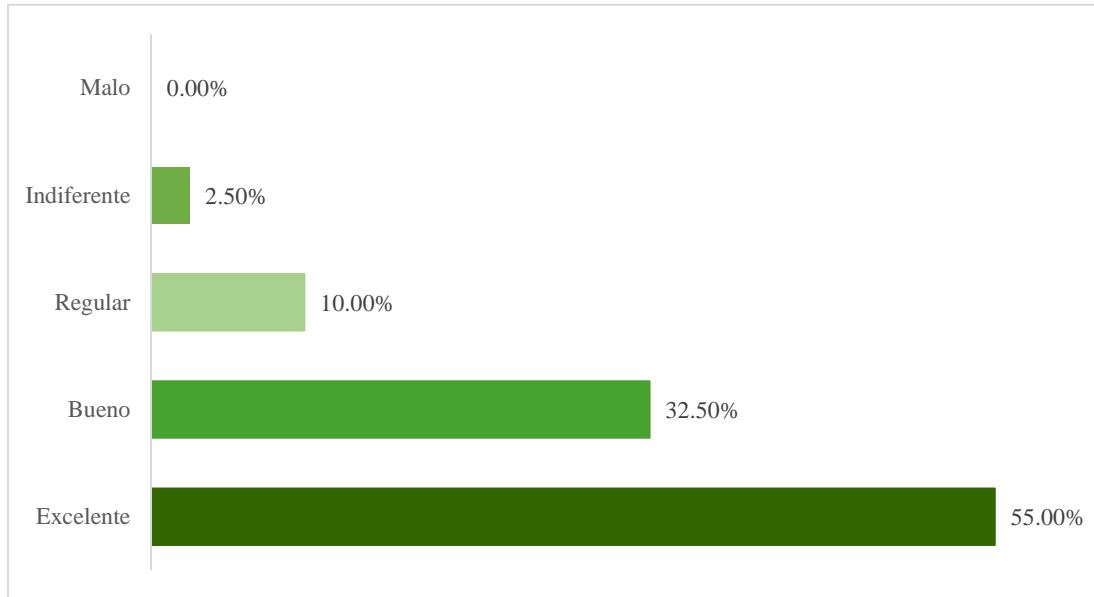


Figura 6: Comunicación y coordinación con el personal del CCT.

Fuente: Elaboración propia.

La mayor proporción de los clientes expresó una opinión muy favorable sobre la comunicación y coordinación con el personal del CCT, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción en cuanto a las interacciones sostenidas durante la planificación y desarrollo del evento. Sin embargo, es importante abordar las calificaciones en las categorías de regular e indiferente ya que estos datos proporcionan una valiosa oportunidad para la mejora continua. Tal análisis no solo servirá para abordar las preocupaciones individuales de los clientes, sino que también puede revelar tendencias o patrones subyacentes que podrían beneficiarse de ajustes o mejoras en los procesos de comunicación y coordinación. Una oportunidad de mejora podría ser que no se cuenta con un plan de gestión de las comunicaciones para los eventos desarrollados en el club ya que este permitiría mejorar la eficiencia, claridad y consistencia en todas las interacciones con los clientes y partes interesadas durante la planificación y ejecución de eventos, lo que fortalecería la imagen del club, aumentaría la satisfacción del cliente y fomentaría relaciones duraderas.

Pregunta 4: ¿La calidad de las instalaciones y servicios durante su evento cumplió con sus expectativas?

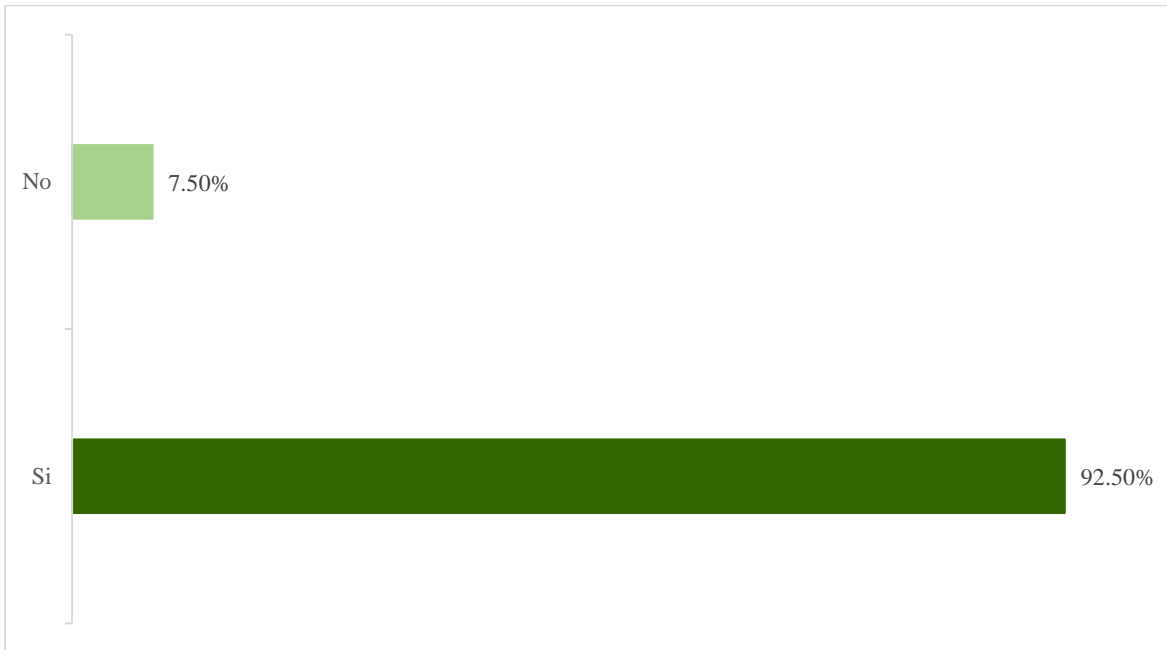


Figura 7: Calidad instalaciones y servicios del CCT.

Fuente: Elaboración propia.

El 92.50% de la muestra manifestó que la calidad de las instalaciones y servicios durante su evento cumplió con sus expectativas, sin embargo, existen clientes que expresaron no estar conformes, debido a inconvenientes con el estacionamiento, indicando la falta de espacio disponible, especialmente cuando se desarrollaban múltiples eventos o torneos deportivos simultáneos en el CCT. Asimismo, exteriorizaron la existencia de altas temperaturas en los espacios interiores, en vista que los aires acondicionados no funcionaban adecuadamente. Lo anterior refleja oportunidades de mejora en cuanto a la planificación y ejecución del evento, así como, en la gestión de los recursos, riesgos y adquisiciones.

Pregunta 5: ¿Se presentaron inconvenientes durante la planificación o ejecución del evento?

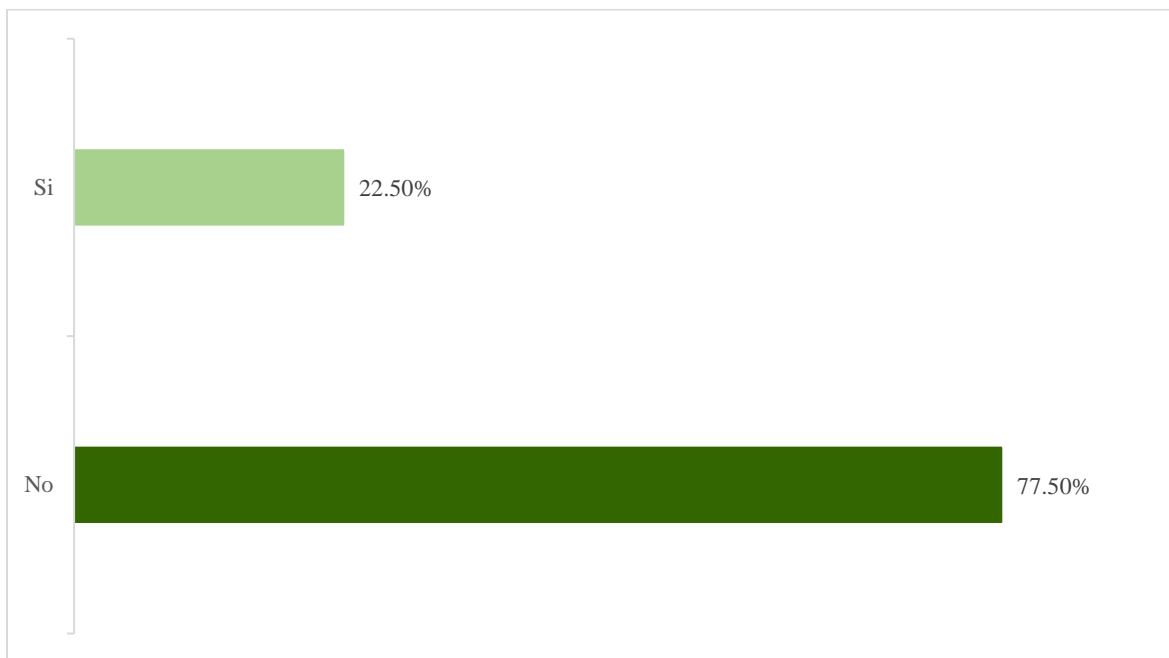


Figura 8: Inconvenientes durante la planificación o ejecución del evento.

Fuente: Elaboración propia.

Un 22.50% de la muestra expresó haber experimentado inconvenientes durante la gestión de su evento; a pesar de ser una baja incidencia general, las respuestas proporcionadas revelan varios problemas percibidos por los clientes, entre ellos: Atención al cliente insatisfactoria, interrupción de energía eléctrica, mal funcionamiento del sistema de audio, condiciones ambientales incómodas y fallas del aire acondicionado. Aunque la mayoría de los eventos se desarrollaron sin complicaciones, es importante continuar recopilando comentarios de los clientes para identificar cualquier otro problema emergente y abordarlo de manera más oportuna, así como implementar una mejor gestión de los riesgos. La retroalimentación regular puede ayudar al CCT a mantener altos estándares de calidad en la planificación y ejecución de eventos.

Pregunta 6: ¿Recomendaría el CCT para la organización de eventos a otras personas?



Figura 9: Opinión sobre recomendar al CCT para organizar eventos.

Fuente: Elaboración propia.

La alta tasa de recomendación (97.44%) sugiere que los encuestados tienen una percepción positiva de las instalaciones y servicios ofrecidos por el CCT para la organización de eventos. Esto puede incluir aspectos como la calidad de las instalaciones, la variedad de servicios disponibles y la experiencia general proporcionada durante los eventos. Las recomendaciones personales contribuyen significativamente a la promoción de una empresa y podrían influir en la atracción de nuevos clientes, sin embargo, esta percepción depende en cierta medida de acontecimientos o apreciaciones puntuales, según es el caso de las respuestas negativas, las cuales expresan nuevamente que debido a un inconveniente con el aire acondicionado no recomendaría al club para el desarrollo de eventos a otras personas.

4.2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

4.2.2.1 ENTREVISTA DIRECTIVOS

Tabla 7: Matriz de Tabulación Entrevistas Directivos.

No.	Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1.	¿Cuál es su nivel académico?	Pasante universitario	Perito Mercantil	Maestra
2.	¿Cuál es su experiencia laboral?	8 años de experiencia, con experiencia en administración, cocina, servicio al cliente y eventos.	Tengo 25 años de trabajar lo que es hotelería. Inicé en Honduras Maya como mesero, con el tiempo, me enviaron como capitán de meseros a Villas Telamar, con el tiempo conocí a los dueños de La Ensenada, me pasé a laborar ahí, luego conocí a los dueños del Infinity en Roatán y me fui a probar a Roatán, pero por la distancia no me resultó, pero, ahí fue donde yo aprendí sobre restaurantes, porque allá no es mucho lo de banquete, es full servicio. Luego, retorné a Tegucigalpa a laborar en el Hotel Marriott, empecé como host, luego mesero, luego audiovisuales y luego caí como mesero en el departamento de banquetes y finalmente como capitán. Después de ahí, salí y me fui al Inter, empecé nuevamente como mesero por 6 meses, luego como capitán. Luego, me pasé al Hyatt como capitán, luego, me llamaron del Clarión como capitán, cuando me realizaron la propuesta de trasladarme al CCT y	Laboré en Ciudad Mujer como jefa de Módulos y en la Dirección de Discapacidad.

			ahora soy el capitán de meseros acá.	
3.	¿Tiene conocimiento sobre la administración de proyectos?	No.	No.	No.
4.	Describame, ¿Cuál es proceso que ejecuta actualmente el CCT para la gestión de eventos? ¿Se encuentran documentados estos procesos?	<p>El primer proceso que se realiza es la entrevista con el cliente, donde él nos deja saber qué es lo que necesita para su evento y de qué forma es que él lo quiere, así podemos realizar una cotización y ver la disponibilidad de las fechas de los eventos; luego se les hace llegar la cotización y se detallan todos los productos o servicios que incluye la misma con su respectivo costo, de esta forma el cliente decide que desea realmente y se hacen los ajustes necesarios a la cotización, no obstante, nosotros también le damos algunas recomendaciones o asesoría para llevar a cabo el evento de una mejor manera; posteriormente, se solicita el pago de un adelanto que representa la mitad del costo total del evento, en ese momento se establece la fecha del evento y se comienza con la planificación, comenzando con la cocina donde se pasa una “hoja de función” donde se indica la cantidad de alimentos necesarios para el evento, asimismo, se le proporciona al capitán de mesero para saber el montaje necesario y la cantidad de personas para el evento, de igual forma, se solicita una lista de invitados para registrar el ingreso al club por temas de seguridad, luego un día antes del evento se solicita el 50% del pago restante</p>	<p>Le diré que, en cuanto a la parte de la administración, es poca la información que yo manejo. En cuanto a mi experiencia, yo inicialmente leo y pregunto, ¿qué es?, si es un cumpleaños, bautizo, boda, si es una reunión, si es una conferencia, capacitación, yo con lo que sé, solo necesito me indiquen de que es el evento y yo con eso me guío. Inicio viendo cual es plato, de ahí parto, yo sé que, si es un bautizo, es una mesa redonda, y así comienzo a montar, a imaginarme como yo montaba en el Inter, ya que ahí es donde mayor referencia tuve a eventos como capitán ya que ahí la demanda de eventos es grande, de lunes a domingo. Yo solo veo el ambiente del salón y empiezo a dar ideas, el espacio es lo que a mí me define que voy a montar. Yo le indico siempre a la administración que siempre es importante traer al cliente para que conozca las instalaciones y que nos pueda indicar que es lo que necesita, cual es la idea que él quiere, y ahora esto es lo que se ha estado haciendo y esto es lo que nos ha dado resultado. Este proceso no se encuentra documentado.</p>	<p>Se inicia con una solicitud del cliente o socio, luego se le realiza una cotización de acuerdo con lo que ellos solicitan para cada evento, si quieren alquilar solo el salón, salón con comida, bebida, mesa, sillas, manteles, etc. Se elabora la cotización de acuerdo con las necesidades que ellos presentan. De ahí, se remite la cotización al socio o al cliente y se va determinando si se queda con lo que se ha presentado, si necesita que se le elimine o agregue algo más. Ya aprobada la cotización, se elabora el proceso dentro del CCT, que primero se pasa a cocina y al capitán de meseros un pequeño resumen para ya ver todo lo que es montaje y cocina revisa que pedidos debe de realizar para el banquete, el capitán se encarga del montaje y de los meseros que van a estar presentes. También se realiza el proceso de alquiler, ya que nosotros realizamos alquiler de mesas y sillas, si no lo tenemos en el club, utilizamos proveedores. Este proceso no se encuentra documentado.</p>

		para el día siguiente contar con todo lo requerido para la ejecución del evento. Luego se entrega la factura.		
5.	¿Qué herramientas o recursos utilizan para apoyar la gestión de eventos?	Plantilla de cotizaciones, plantilla de recursos en Ms Excel, Calendario de Google para gestionar fechas y reservaciones de los eventos.	Sí, la administración utiliza plantillas. Sin embargo, considero que estas tienen oportunidades de mejora, como ser: indicar hora de inicio, hora de servicio (coffee breaks, horas de servicio de plato fuerte), hora de finalización y tipo de montaje.	Sí, se utiliza un formato de cotización que fue realizado por la Gerencia del CCT.
6.	¿Qué tipo de eventos se realizan con mayor frecuencia?	Cumpleaños, bodas, cenas navideñas de empresas, capacitaciones y eventos corporativos.	Cumpleaños, es lo que más tenemos. Conferencias corporativas y cocteles.	Corporativos, cumpleaños, primeras comuniones, bodas, torneos deportivos con eventos de inauguración o clausura.
7.	¿Realizan una planificación detallada para cada evento utilizando un cronograma?	Se trabaja con tiempo de antelación previo al evento, desde que el cliente realiza el pago del adelanto se comienza a realizar la planificación con ayuda del chef y el capitán de meseros, sin embargo, no se utiliza un cronograma.	Yo normalmente lo hago de un día para otro, ya que yo confío con mi capacidad y se cuánto tiempo me tarda montar un evento.	Se trabaja con un calendario, que de acuerdo con lo que hay semanal, se va realizando el alquiler con los proveedores.
8.	¿Llevan a cabo una gestión de costos precisa mediante la elaboración de un presupuesto para cada evento?	Se estima un presupuesto mediante la cotización y mediante el cuadro (plantilla) de Ms Excel, el cual no es manipulable dado que ya cuenta con los precios ofrecidos por el club.	Se realiza en la parte inicial con la cotización.	Sí, claro.
9.	¿Realizan una evaluación detallada de los recursos requeridos para cada evento?	Se realiza según el criterio del capitán de meseros para poder determinar la cantidad de personas por mesa, se le notifica al cliente para calcular el montaje, asimismo, se utiliza un cuadro en Ms Excel donde se tiene una estimación de la cantidad de mesas, sillas, cristalería, manteles requeridos según la cantidad de personas que asistan al evento. En los paquetes del CCT no se incluye audio,	Sí, no lo hacemos en papel, pero yo tengo un inventario, yo sé lo que tengo, cuantas sillas, cuantas mesas, cuantos manteles, cuanta cubertería, servilletas, vasos, de todo; entonces si yo sé que es un evento arriba de las cien (100) personas yo sé que tengo que alquilar (mobiliario y contratar personal adicional).	Sí.

		decoración ni música, lo cual se le indica al cliente, no obstante, se le puede brindar este servicio si él lo desea siempre y cuando esté dispuesto a cubrir con los costos adicionales, debido a que se cuentan con proveedores internos que puedan facilitar estos servicios.		
10.	¿Cómo se manejan las comunicaciones durante la gestión de eventos, considerando las interacciones entre clientes, el equipo de trabajo y los proveedores?	Muchas veces tenemos una comunicación bastante puntual con el cliente, por temas de disponibilidad de tiempo, en ocasiones por llamadas telefónicas, asimismo, cuando ellos llegan al club a realizar pagos, se aprovecha para tener reuniones, conversar sobre aspectos del evento, dar un recorrido por las instalaciones, se le indica sobre posibles cambios o requerimientos especiales que deseen.	De ambas maneras, por teléfono o en persona, yo siempre comparto mi número a los clientes, porque ellos hacen muchos cambios; sin embargo, a veces la información no fluye de la mejor forma, ya que en ocasiones me han informado sobre un tipo de evento, el cual yo visualizo y organizo, no obstante, luego viene el cliente y me indica que lo quería de otra forma, pero, en esos casos, yo trato de darle soluciones al cliente y realizo los cambios en el menor tiempo posible, porque no podemos quedar mal. De esa misma forma nos comunicamos entre el equipo de trabajo, ya sea en persona o por teléfono.	Primero la comunicación por teléfono. Pero generalmente, el cliente siempre llega para primero ver el espacio y luego ponernos de acuerdo con toda la dinámica del evento: comida, selección de menú, detalles de decoración, montaje.
11.	¿Cómo llevan a cabo la gestión de riesgos durante la organización de eventos?	Se tienen personas que estén pendientes del mantenimiento del equipo y la infraestructura, dar mantenimiento constante, previo y posterior a los eventos; asimismo, se le consulta al cliente como fue su experiencia y que se puede hacer para mejorar el servicio; por otra parte, se verifica previamente a la fecha del evento, mediante un checklist si los productos están completos, ya sea recursos y alimentos para realizar los ajustes necesarios en tiempo.	Siempre tratamos de tener personal de mantenimiento, de igual forma, en caso de que se materialice el riesgo, buscamos la manera de solventarlo. Yo tengo conocimiento de a quien solicitar apoyo en caso de atender cualquier problema que se presente (cocina, dinero, mantenimiento, etc.).	En cada evento procuramos siempre tener personal de mantenimiento por si se presenta algún problema con el salón, como ser, electricidad, aires o cualquier cosa, siempre está la parte de mantenimiento. Ahora, en cocina, siempre están los chefs. Nunca estamos solos, siempre se prepara con todo el personal necesario.

12.	¿Cómo llevan a cabo el proceso de gestión de adquisiciones durante la organización de eventos?	Se tiene un registro de proveedores de mobiliario para cuando los recursos con que cuenta el club no son suficientes para la cantidad de personas de un evento, asimismo, se subcontratan meseros o cocineros extras cuando existen eventos en las mismas fechas o cuando son para una cantidad considerable de personas; generalmente, no se realizan contratos dado que son personas y proveedores de confianza debido a que se ha trabajado con ellos durante mucho tiempo. Se cuenta con base de datos para el personal adicional, de igual forma, de los proveedores.	En el caso de los proveedores, si realizamos contratos y cotizaciones; de igual forma cuando yo contrato meseros o personal adicional, trato de dejarlo por escrito, ya que siempre les entrego un recibo.	Cuando ENTRETUR tomo la concesionaria de administración, ya el CCT contaba con proveedores y otros que hemos ido investigando. No se realizan contratos, simplemente cotizamos y nos envían. Con la entrega de los productos, generalmente se paga el envío, pero si este no puede ofrecer el servicio se manda a recoger.
13.	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CCT y cuáles han sido sus responsabilidades principales?	Un año, he estado en el área de cocina, con los meseros, recepción y también en los eventos.	Yo empecé el 2 de diciembre del 2023 en el CCT. He tenido un montón de responsabilidades, pero me gustan los retos. Inicie como mesero y ahora me encuentro como capitán.	Un año y medio. Mis responsabilidades se han enfocado en la parte administrativa y hasta ahorita en eventos.
14.	¿Ha participado en cursos, talleres o programas de desarrollo profesional relacionados con la gestión de eventos?	Sí, un curso sobre catering de eventos, asimismo, nos han dado capacitaciones sobre vinos. No obstante, en la empresa siempre se preocupan por esa parte de capacitar al personal.	Sí, saqué todo lo que tiene que ver con eventos, desde hacer banquetes, yo soy cocinero, tipos de montajes y coctelería, todos antes del CCT. Laborando ya en el CCT, recibimos un curso sobre catering de eventos.	Sí, de banquetes y de vinos.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se detalla el análisis de los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a los directivos del CCT. Esta entrevista, diseñada para profundizar sobre la actual perspectiva de la gestión de eventos en el club. Al examinar detenidamente las respuestas de los participantes, se busca identificar patrones, tendencias y puntos clave que emergen de los datos recopilados.

Pregunta 1: ¿Cuál es su nivel académico?

Alineado con nuestro objetivo y al haber concluido en la aplicación del instrumento, se determinó que los directivos de la gestión de eventos no cuentan con un conocimiento académico especializado lo cual puede derivar en diversas dificultades en la planificación y ejecución de eventos, sin embargo, la mayor parte de ellos cuenta con experiencia laboral relacionada con administración y servicio al cliente.

Pregunta 2: ¿Cuál es su experiencia laboral?

Se observó que la mayor parte de los directivos (66.67%) posee una experiencia laboral en el ámbito de la gestión de eventos, lo cual contribuye a ejercer un liderazgo más competente y preparado para enfrentar los desafíos de la gestión de eventos. Por otro lado, el 33.33% restante, expresó que no cuenta con experiencia relacionada con esta temática, ya que indicó haber laborado únicamente en instituciones gubernamentales en actividades que no se encuentran vinculadas con la industria de eventos, lo que podría conllevar a deficiencias en la comunicación y dirección de la empresa.

Pregunta 3: ¿Tiene conocimiento sobre la administración de proyectos?

El resultado sugiere que hay una falta generalizada de conocimiento sobre administración de proyectos entre los entrevistados, lo que puede afectar la calidad general de los eventos organizados en el club. Lo anterior subraya la importancia de desarrollar una guía específica para la gestión de eventos en el CCT, esta guía no solo podría proporcionar un marco estructurado para la planificación y ejecución de eventos, sino que también serviría como una herramienta para mejorar la comprensión y la capacidad en gestión de proyectos dentro de la organización. Esta pregunta fundamenta el propósito de esta investigación, dado que se pretende realizar una propuesta de guía con la cual el CCT pueda aplicar ciertos conocimientos y buenas prácticas de la administración de proyectos para el desarrollo de sus eventos.

Pregunta 4: Describame, ¿Cuál es proceso que ejecuta actualmente el CCT para la gestión de eventos? ¿Se encuentran documentados estos procesos?

Se determinó que el primer entrevistado describe un proceso estructurado y detallado para la gestión de eventos en el CCT, expresando que el punto de inicio es una entrevista con el cliente para comprender sus necesidades y preferencias, seguido de la elaboración de una cotización detallada en la cual se enlistan dichos requerimientos. Consecuentemente, se establece un pago inicial para asegurar la reserva y se procede con la planificación del evento, incluyendo aspectos como la cocina, el montaje y la seguridad. Finalmente, se solicita el pago restante antes de la ejecución del evento y se entrega la factura. Este proceso a pesar de no estar documentado sigue una secuencia clara de pasos.

En contraste, el segundo directivo parece tener un enfoque más informal y basado en la experiencia personal. Él confía en su intuición y práctica previa para organizar los eventos, utilizando el conocimiento adquirido en empleos anteriores para guiar su proceso. Aunque menciona la importancia de involucrar al cliente en la visita a las instalaciones y mantener comunicación con él, no hay evidencia de que este proceso esté documentado, lo que puede llevar a inconsistencias en la gestión de eventos.

Por último, el tercer directivo describe un proceso similar al del primer directivo en términos de solicitar una cotización, planificar el evento y coordinar con diferentes áreas dentro del CCT. Sin embargo, señala que este proceso no está documentado. En síntesis, mientras que el primer directivo demuestra un enfoque más estructurado y documentado para la gestión de eventos, los otros dos directivos parecen depender más de la experiencia personal y la intuición, lo cual refleja una falta de estandarización de sus procesos, lo que puede derivar en una serie de inconvenientes que afecten la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes internos/externos; reafirmando la necesidad de definir y documentar los procesos que se llevan a cabo para la gestión de un evento.

Pregunta 5: ¿Qué herramientas o recursos utilizan para apoyar la gestión de eventos?

Los entrevistados reconocen la importancia de utilizar herramientas y recursos para apoyar la gestión de eventos, desde plantillas en MS Excel, formatos de cotización específicos y uso de calendarios en línea. Estos recursos proporcionan una base para el proceso de planificación y ejecución de eventos, reflejando la aplicación de principios de administración de proyectos. Por

otra parte, también se destacan áreas de mejora para optimizar estas herramientas y hacerlas más efectivas, entre ellas, incluir detalles adicionales como la hora de inicio y finalización del evento, la agenda y desarrollo de este, así como el tipo de montaje necesario. Esto resalta la importancia de tener plantillas más completas y detalladas para facilitar la planificación y ejecución de eventos, debido a que estas prácticas ayudan a estructurar el trabajo, gestionar recursos y coordinar actividades de manera efectiva, contribuyendo al éxito general en la gestión de eventos.

Pregunta 6: ¿Qué tipo de eventos se realizan con mayor frecuencia?

Los entrevistados revelan una variedad de eventos que se realizan con mayor frecuencia en el CCT. Se observa que los cumpleaños son mencionados por todos los directivos, lo que sugiere que son actos recurrentes y populares dentro de las actividades del club. Además, los eventos corporativos son destacados por dos de los directivos, lo que indica una fuente importante de actividad y posiblemente ingresos para el CCT. Esto sugiere una orientación hacia el mercado social y empresarial, lo que denota que las propuestas de mejora deben enfocarse hacia este tipo de celebraciones.

Pregunta 7: ¿Realizan una planificación detallada para cada evento utilizando un cronograma?

Según la información recopilada, algunos directivos mencionan trabajar con un calendario o realizar planificaciones con tiempo de antelación, sin embargo, ninguno hace referencia al uso de un cronograma detallado para cada evento. Esta falta de estructura puede representar una oportunidad de mejora en la gestión de eventos, ya que un cronograma proporcionaría una guía clara y organizada para todas las actividades y tareas necesarias antes, durante y después de cada evento. Sin un cronograma, existe el riesgo de que las tareas se realicen de manera menos eficiente o que se omitan aspectos importantes en la planificación y ejecución de los eventos.

Pregunta 8: ¿Llevan a cabo una gestión de costos precisa mediante la elaboración de un presupuesto para cada evento?

Las respuestas de los directivos sugieren que en el CCT se lleva a cabo algún tipo de gestión de costos mediante la elaboración de presupuestos para cada evento. El primer directivo destaca un proceso estructurado, donde se estima el presupuesto a través de una cotización y una plantilla de MS Excel predefinida con los precios del club. Por otro lado, el segundo directivo indica que

la gestión de costos se inicia con la cotización, aunque no proporciona detalles adicionales sobre el proceso. Si bien el tercer directivo afirma de manera concisa que se realiza una gestión precisa de costos, la falta de detalles sobre cómo se elaboran los presupuestos deja algunas incertidumbres sobre la efectividad y la aplicación de esta práctica en el CCT. Mientras que algunas señales apuntan a una gestión de costos estructurada, otras respuestas sugieren una necesidad de mayor claridad y detalle en el proceso, por lo que, se incluirán mejoras relacionadas a este aspecto en la guía que se desarrollará en el capítulo de aplicabilidad.

Pregunta 9: ¿Realizan una evaluación detallada de los recursos requeridos para cada evento?

Para la evaluación de los recursos, el primer entrevistado describe un proceso detallado que incluye consultas con el personal involucrado y el uso de una plantilla en MS Excel, además, se comunica claramente con el cliente sobre los servicios disponibles. El segundo directivo confía en su conocimiento personal del inventario para estimar los recursos necesarios basado en el tamaño del evento. El tercer directivo simplemente confirma que se realiza una evaluación, pero no ofrece detalles adicionales. Con base a lo anterior, se evidencia que actualmente no se efectúa una adecuada gestión de los recursos para la gestión de eventos en el CCT, en vista que se realiza de manera empírica o informal, por lo tanto, se plantearan algunas recomendaciones en la guía que se desarrollará en el capítulo VI de este estudio.

Pregunta 10: ¿Cómo se manejan las comunicaciones durante la gestión de eventos, considerando las interacciones entre clientes, el equipo de trabajo y los proveedores?

Se puede inferir en que no se cuenta en un proceso definido para la gestión de comunicaciones de los eventos desarrollados en el club, debido que las distintas perspectivas de los directivos reflejan diversos métodos de comunicación con los interesados. Desde comunicación puntual y reuniones en persona hasta compartir números telefónicos, los directivos muestran un enfoque centrado en satisfacer las necesidades del cliente y resolver cambios rápidamente. Cabe resaltar que la combinación de interacciones tanto telefónicas como presenciales demuestra una comunicación cercana y personalizada con el cliente. En síntesis, no se cuenta con un plan de comunicaciones para gestionar adecuadamente la interacción entre las partes interesadas de los eventos.

Pregunta 11: ¿Cómo llevan a cabo la gestión de riesgos durante la organización de eventos?

Durante la organización de eventos en el CCT, la gestión de riesgos parece depender principalmente de medidas reactivas en lugar de un enfoque proactivo y planificado. Si bien se asigna personal para el mantenimiento y se establecen protocolos de respuesta rápida, la ausencia de una planificación sistemática para identificar y mitigar riesgos potenciales podría dejar al club vulnerable ante situaciones imprevistas. La falta de menciones específicas sobre evaluaciones de riesgos previas o la implementación de medidas preventivas sugiere que la gestión de riesgos podría tener oportunidades de mejora. Algunas de estas medidas se estarán describiendo posteriormente.

Pregunta 12: ¿Cómo llevan a cabo el proceso de gestión de adquisiciones durante la organización de eventos?

La gestión de adquisiciones durante la gestión de eventos en el CCT se caracteriza por una combinación de prácticas informales y formales. Mientras que algunos proveedores son seleccionados según la confianza y la experiencia previa, otros son contratados mediante procesos más estructurados que incluyen la elaboración de contratos y cotizaciones. Sin embargo, la falta de contratos formales en algunos casos denota una gestión de adquisiciones menos rigurosa, donde la confianza y la relación a largo plazo con los proveedores juegan un papel importante en el proceso de adquisición. De la misma forma que en algunos análisis anteriores, este proceso se está realizando de manera empírica.

Pregunta 13: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CCT y cuáles han sido sus responsabilidades principales?

Los directivos tienen una experiencia laboral en el CCT que varía desde seis meses hasta año y medio. Durante este tiempo, han desempeñado diversas responsabilidades que incluyen áreas como cocina, servicio de meseros, administración, recepción y coordinación de eventos. Desde roles iniciales como meseros hasta posiciones más avanzadas como capitán y responsabilidades administrativas, han asumido una variedad de funciones dentro de la organización. Lo anterior puede significar que los directivos se encuentran informados sobre los diferentes procesos que se ejecutan, permitiendo tener una visión o un panorama más amplio sobre la operatividad del club, asimismo, sobre el planteamiento de oportunidades de mejora; lo cual puede facilitar la aceptación

y adaptación de las propuestas que serán incluidas en la guía específica que se desarrollará para la gestión de eventos en el club.

Pregunta 14: ¿Ha participado en cursos, talleres o programas de desarrollo profesional relacionados con la gestión de eventos?

Si bien los directivos han participado en cursos y talleres relacionados con la gestión de eventos, la variedad y frecuencia de estas capacitaciones podrían ser un área de mejora. Mientras que algunos mencionan haber recibido formación específica sobre catering de eventos y vinos, otros no detallan cursos adicionales. Esto sugiere una posible falta de uniformidad en las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas por la empresa, lo que podría resultar en brechas de conocimiento entre los miembros del equipo. Un mayor enfoque en programas de formación podría contribuir a un equipo mejor capacitado y competente en la gestión integral de eventos.

4.2.2.2 ENTREVISTA PERSONAL OPERATIVO

Tabla 8: Matriz de Tabulación Entrevistas al Personal Operativo.

No.	Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
1.	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CCT y cuáles han sido sus responsabilidades principales?	Voy a cumplir 6 meses el 14 de este mes (mayo). Mis responsabilidades desde que empecé ha sido ser mesera, hasta hace poco estoy en la caja y como usted sabe que acá en restaurante nos toca hacer de todo, ya sea en el bar, haciendo café, cobrando, atendiendo, de todo. Si nos toca cubrir algún evento, pues toca, hacemos de todo.	Llevo 7 meses y 18 días. Trabajo de mesero, pero ayudo a los supervisores en otras actividades, como ser bodega. Se hace un poco de todo acá.	Llevo 3 semanas laborando en el CCT. Mis responsabilidades se han centrado en atender como mesero, cobrar y también bartender.	Llevo 3 meses laborando aquí. Más que todo me han enfocado en el área de bar.	En el CCT tengo desde diciembre 2023, 5 meses. Mis responsabilidades han sido servicio al cliente directo. Por los momentos me encuentro como asistente del capitán de meseros.
2.	¿Cuál es su nivel académico?	Bachillerato en informática.	Perito Mercantil y Contador Público.	Bachiller.	Noveno grado.	Bachillerato en Ciencias y Letras.
3.	¿Cuál es su experiencia laboral?	En Honduras, no. Fuera del país, sí. Estuve laborando en España, estuve en un minibar por poco tiempo ya que no estaba acostumbrada al ambiente de allá, me dedicaba más que todo	He tenido 7 empleos. Primero en Cruzadi/Las Tejitas, El Morito, 911/Copeco, Casa Presidencial y Centro Cívico Gubernamental. Siempre como	Si, pero más que todo en el área de construcción.	He laborado en otros hoteles, en el Hyatt y en Clarión, siempre como bartender.	Estuve en backyard by berde, trabajé 8 meses, estuve dos meses como servicio al cliente y seis meses como encargado en el turno de cierre. Antes de ahí estuve en garden plaza, nifu nifa, la grota,

		a cuidar personas mayores.	mesero.			barroco siempre en el tema de servicio al cliente.
4.	¿Ha participado en cursos, talleres o programas de desarrollo profesional relacionados con la gestión de eventos?	No, nunca.	Sí, en la Embajada de Perú. Era un curso de montaje y decoración de bodas, banquetes y hoteles.	No.	Sí, un curso enfocado en coctelería.	De eventos, no. Capacitaciones en servicio al cliente y licores.
5.	¿Tiene conocimiento sobre la administración de proyectos?	No.	No.	No.	No.	No.

Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente, se aborda el análisis de los resultados obtenidos mediante la entrevista realizada al equipo de trabajo CCT. Al examinar detenidamente las respuestas de los participantes, se busca identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades para optimizar el desempeño y bienestar del personal, contribuyendo así al desarrollo organizacional del club.

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CCT y cuáles han sido sus responsabilidades principales?

De las respuestas proporcionadas por los entrevistados se evidenció que la mayor parte del personal son de recién ingreso al club, por lo que podemos aseverar que aún se encuentran en la curva de aprendizaje de los procesos y actividades a los cuales fueron asignados. Asimismo, se observó que los colaboradores no están únicamente asignados a la gestión de eventos, sino que realizan otras labores requeridas por el club, entre las cuales se encuentran principalmente: Atención al cliente en el restaurante (mesero), apoyo en el área de caja, bar y bodega. Lo anterior podría ocasionar que exista un menor enfoque en cumplir con los procesos referentes a la gestión de eventos.

Pregunta 2: ¿Cuál es su nivel académico?

Alineado con nuestro objetivo y al haber concluido en la aplicación del instrumento, se determinó que el personal asignado a la gestión de eventos no cuenta con una formación adecuada para brindar un servicio que asegure una mejor planificación y ejecución de los eventos. Si bien es cierto, se reconoce que generalmente las personas que se desempeñan en estas posiciones no cuentan con un nivel académico superior a la educación media, sin embargo, podrían ser capacitados sobre aspectos relacionados con sus labores, dado que esto aumentaría la probabilidad de obtener mejores resultados para el CCT.

Pregunta 3: ¿Cuál es su experiencia laboral?

Se observó que el 60.00% de los entrevistados cuenta con experiencia laboral en el ámbito de la gestión de eventos, lo cual es beneficioso para el CCT en vista que esto contribuye a brindar un mejor servicio para los clientes y mejores resultados durante la planificación y ejecución del evento. Por otra parte, se identificó que el 40.00% restante no posee experiencia laboral alineada a la gestión de eventos o servicio al cliente, ya que indicaron haber laborado únicamente en el cuidado de adultos mayores o en el área de construcción, lo cual no se encuentra relacionado con

el rubro de negocio del club, lo que podría ocasionar que puedan tener algunas dificultades para atender ciertas situaciones, según lo detallaron los clientes a los que se les aplicó el instrumento cuantitativo.

Pregunta 4: ¿Ha participado en cursos, talleres o programas de desarrollo profesional relacionados con la gestión de eventos?

La mayoría de los entrevistados (60.00%) indican haber participado en al menos un curso, taller o programa relacionado con la gestión de eventos, lo cual puede brindar un valor agregado para la planificación y ejecución de eventos en el club al contar con personal que se encuentra adquiriendo conocimiento especializado sobre estos temas. Adicionalmente, en consonancia con las preguntas anteriores, debido a la alta cantidad de actividades que los colaboradores deben efectuar puede existir un menor enfoque en la capacitación, así como, también se denota una falta de interés en cuanto a la preparación de los empleados por parte de la administración, dado que el personal entrevistado indicó no tener experiencia laboral previa en la gestión de eventos y la empresa no le ha brindado ninguna formación relacionada al tema. Esto se encuentra vinculado con la gestión de los recursos del proyecto del PMBOK®, evidenciando deficiencias en cuanto al desarrollo del equipo, ya que no se muestran acciones para mejorar las competencias del personal.

Pregunta 5: ¿Tiene conocimiento sobre la administración de proyectos?

El hallazgo indica nuevamente una carencia generalizada de conocimiento en gestión de proyectos entre los colaboradores, lo cual podría impactar negativamente en la calidad de los eventos organizados en el CCT. En consonancia con la pregunta 3 realizada a los directivos, se reafirma la necesidad de crear una guía específica para la gestión de eventos en el club, contribuyendo a desarrollar un entorno de trabajo más eficiente y asegurando celebraciones con una mejor calidad.

4.2.3 ANÁLISIS DE LOS DATOS ENCONTRADOS CON OTRAS TÉCNICAS

4.2.3.1 FICHA DE OBSERVACIÓN

El presente análisis se centra en el proceso de montaje de eventos, particularmente en el contexto donde la observación se ha limitado a este único proceso. La razón de este enfoque reside en que los procesos para la gestión de eventos en el CCT están compuestos por diferentes etapas, las cuales tienen una duración prolongada y no consecutiva, dificultando el proceso de observación. Asimismo, con la aplicación de este instrumento se pretendió realizar una verificación de las actividades operativas que se realizan durante la planificación y ejecución de un evento, así como, contrastar cierta información proporcionada por los entrevistados.

Tabla 9: Ficha de Observación.

Ficha de Observación				
Observador:	Jorge	Fecha:	11/05/2024	
Procesos o Procedimientos por evaluar	Proceso de montaje de evento social (cumpleaños)			
Nombre de la persona que ejecuta el proceso	Henry – Directivo 2			
Involucrados del proceso	2 meseros de apoyo 1 colaborador de limpieza 1 colaborador de mantenimiento Decoradora			
Descripción del proceso/procedimiento	El proceso de montaje del evento se desarrolló comenzando con la limpieza y preparación del espacio designado para el evento, colocando el mobiliario de acuerdo con los requerimientos previstos del cliente (este cumpleaños era para 50 personas). Primero se colocaron las mesas y sillas, seguido se colocaron los manteles y finalmente se posicionó la cubertería (platos, cubiertos, vasos, copas y servilletas). Consecuentemente se trabajó en la ambientación del lugar, en apoyo con la decoradora quien es subcontratada y encargada de colocar los elementos decorativos (globos, backdrops, velas y centros de mesa). Finalmente se montó la zona de buffet donde se colocaron las entradas y platos fuertes para los invitados. Tras ajustes finales el espacio quedó listo para recibir a los invitados.			
¿Se encuentra documentado?	Si		No	X
Recursos disponibles	Sillas, mesas, vasos, platos, cubertería y manteles.			
¿Cómo se realiza la comunicación?	De forma verbal, personal y mediante llamadas telefónicas.			
Inconvenientes	No se registraron inconvenientes.			
Observaciones adicionales	La decoradora no siempre es parte del proceso, solo si el cliente decide, ya que el CCT no ofrece el servicio de decoración, sin embargo, si un cliente lo solicita, se realizan las gestiones para brindar el servicio de manera externa.			

Fuente: Elaboración propia.

El análisis del proceso de montaje que se realiza para los eventos desarrollados en el CCT

revela varios aspectos sobre la eficiencia y la coordinación, así como áreas clave para mejorar. Una de las áreas más evidentes de mejora es la falta de documentación del proceso. La ausencia de registros escritos limita la capacidad para estandarizar y replicar el procedimiento de manera consistente. Documentar el proceso permitiría no solo una mayor uniformidad en la ejecución de los eventos, sino también una evaluación más precisa y la identificación de oportunidades para optimizar cada etapa.

Por otra parte, la gestión del tiempo en el proceso muestra una secuencia organizada de tareas, desde la limpieza inicial hasta la ambientación final y el montaje del buffet. Sin embargo, la implementación de un cronograma del proyecto, utilizando herramientas como diagramas de Gantt, podría mejorar la eficiencia temporal al planificar y visualizar el tiempo asignado a cada tarea, asegurando que el evento se efectúe dentro del tiempo previsto.

Finalmente, la aplicación de este instrumento refleja de manera práctica lo indicado por los entrevistados en cuanto a los procesos y procedimientos actuales del CCT, de los cuales podemos resaltar que existen oportunidades de mejora, es por ello que se pretende realizar el proyecto de guía para la gestión de eventos específicos del club, resaltando aspectos como formalizar la documentación, mejorar la planificación del tiempo y recursos, estructurar la comunicación, gestionar la calidad y los riesgos de manera proactiva, y asegurar la satisfacción de todas las partes interesadas, con el fin de contribuir a optimizar significativamente la eficiencia y la calidad del servicio.

4.2.3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO

Para el desarrollo del análisis comparativo sobre los proveedores y competencia se realizará un análisis comparativo, el cual incluirá:

- Costos de alquiler de los recursos.
- Análisis de precios

En el capítulo VI (aplicabilidad) del presente trabajo de investigación se abordarán los aspectos previamente mencionados.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado en el contexto del CCT. Se examinan a detalle los resultados obtenidos a partir de la aplicación de diferentes instrumentos sobre la percepción de los directivos, colaboradores y clientes del club. Además, se analizan las implicaciones prácticas de estos hallazgos en relación con las teorías previamente establecidas.

5.1 CONCLUSIONES

1. Los procesos y procedimientos actuales del CCT revelan un enfoque predominante en la toma de decisiones basado en la experiencia e intuición, sin una estructura formal ni documentación establecida, evidenciándose en las respuestas brindadas por el 100% de los directivos para la pregunta número 4 y en el proceso estudiado mediante la ficha de observación, denotando que ninguno describe el proceso de la misma forma y coincidiendo en que los procesos no se encuentran documentados. No obstante, aún y cuando la gestión de eventos en el club se efectúa bajo dicho enfoque, el 92.50% de los clientes se encuentran conforme con la calidad del servicio, según se evidencia en la pregunta número 4 de la encuesta, aunado a ello, el 90.00% de los encuestados manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos con su experiencia general en el CCT, de conformidad a lo expresado en la pregunta número 2.
2. Se identificó que el 100% de los entrevistados carece de formación académica a nivel universitario, de acuerdo con lo expresado en las respuestas obtenidas para la pregunta 1 de la entrevista dirigida a los directivos, asimismo, en las respuestas brindadas para la pregunta 2 realizadas al personal del club; adicionalmente, se reflejan deficiencias en cuanto a la formación específica sobre la gestión de eventos, dado que el 62.50% de los entrevistados no ha recibido ningún curso, taller o programa de desarrollo profesional relacionado a dicha temática, de conformidad con respuestas a las preguntas 14 y 4 de los precitados instrumentos; aunado a ello, el 100% del personal indica no tener conocimiento sobre la de administración de proyectos, lo cual, conlleva a que efectúen sus actividades basándose únicamente en su experiencia laboral, de los cuales, el 62.50% poseen experiencia en el rubro de eventos y servicio al cliente. Esta disparidad en las características del recurso humano que conforma el equipo de trabajo

- del CCT puede afectar la consistencia y excelencia en la ejecución de los eventos, evidenciando áreas de mejora para el club.
3. En vista de las limitaciones de los recursos para la gestión de eventos en el CCT, manifestadas en las respuestas de las preguntas 9 y 12 de la entrevista a los directivos, se evidencia que las relaciones con los proveedores son un factor clave para optimizar la planificación y ejecución de los eventos desarrollados en el club, por lo que, se debe gestionar de una mejor manera las relaciones con estos. Por otra parte, se identificaron en el marco teórico cinco empresas como competencia directa del CCT, las cuales pueden ocasionar una disminución de la afluencia de eventos en el club, razón por la cual, es preciso conocer sobre sus ofertas con el fin de considerar propuestas de valor para el CCT que le permitan diferenciarse de sus competidores.
 4. Mediante la elaboración de una guía basada en la sexta y séptima edición del PMBOK® para la gestión y desarrollo de eventos en el CCT se pretende demostrar que las buenas prácticas de la administración de proyectos pueden ser adaptadas al contexto específico del club. La integración de estos conocimientos proporciona un enfoque sistemático y estandarizado que facilita la planificación y ejecución de eventos. Esta guía no solo estará orientada a promover una gestión más eficiente y efectiva de los recursos, sino que también mejorar la coordinación con proveedores y aumentar la satisfacción de los clientes.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Implementar mejoras basadas en los principios de la administración de proyectos puede proporcionar una estructura sólida y sistemática que optimice las operaciones del CCT. La adopción de estas prácticas incrementaría la consistencia y la calidad del servicio, mejorando la capacidad del club para satisfacer las expectativas de sus clientes y manejar eficazmente los desafíos operativos, para lo cual, en el capítulo VI de esta investigación se presenta el desarrollo de una guía para la gestión de eventos basada en las buenas prácticas del PMBOK®.
2. Definir a corto plazo un plan de capacitación integral y continuo, que aborde los principios básicos o fundamentos de la gestión de eventos, así como, algunas de las técnicas más avanzadas, asegurando que todos los colaboradores, independientemente de su experiencia previa, adquieran las competencias necesarias para desempeñarse de manera efectiva, por lo que, en el capítulo de Aplicabilidad de este estudio se detalla un proceso de socialización según lo indica el principio de adaptación del PMBOK® séptima edición.
3. Gestionar en el corto plazo estrategias para fortalecer las relaciones con los proveedores, esto podría incluir la implementación de acuerdos y negociaciones para obtener mejores condiciones. Asimismo, realizar un análisis comparativo de empresas identificadas como competidoras directas, con el fin de desarrollar propuestas de valor únicas. Para ello, en el capítulo VI de este trabajo de investigación, se detalla un análisis de los proveedores y la competencia del CCT.
4. Establecer procesos claros y documentados que se vinculen con las directrices del PMBOK®, abarcando todas las fases de la gestión de eventos, desde la planificación inicial hasta la ejecución. La documentación detallada garantizará la consistencia y calidad en la organización de eventos, facilitando la identificación de áreas de mejora y la adopción de buenas prácticas. En ese sentido, en el capítulo de aplicabilidad se presenta el desarrollo de una guía para la gestión de eventos específica para el CCT, la cual contribuirá a obtener dichos resultados.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Guía para la gestión de eventos en el Country Club de Tegucigalpa (CCT).

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Esta propuesta se sustenta en la investigación teórica realizada, así como, en los hallazgos obtenidos como resultado de la aplicación de los diferentes instrumentos a la población objeto de este estudio, de manera particular a raíz de las respuestas brindadas para la pregunta número tres de la entrevista dirigida a los directivos y la pregunta cinco al personal operativo, las cuales se encuentran vinculadas a que se evidencia una falta generalizada de conocimiento sobre la administración de proyectos en el personal del CCT, lo cual puede afectar negativamente la planificación y ejecución de los eventos.

En ese sentido, el desarrollo de esta guía puede contribuir a establecer un marco operativo eficiente y estandarizado para la gestión de eventos en el club, con base en las buenas prácticas del PMBOK® sexta y séptima edición, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, optimizar los recursos disponibles y garantizar la satisfacción de los socios y clientes. Adicionalmente, esta guía servirá como recurso educativo para la capacitación y desarrollo del personal, proporcionando material de referencia y formación, facilitando la transferencia de conocimientos y fomentando un ambiente de mejora continua y profesionalismo.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

La guía abarca desde la conceptualización y estructuración de los grupos de procesos del PMBOK® sexta edición, enfocados en la gestión específica de eventos del CCT. Esta se limita únicamente a proporcionar algunos principios básicos y prácticos, que sirvan como orientación para el personal del club en el desarrollo de sus actividades durante la planificación y ejecución de los eventos. De igual forma, se incluirá un componente de socialización inicial de esta guía, dejando excluido el seguimiento e implementación de esta.

6.3.1 OBJETIVOS

6.3.1.1 OBJETIVO GENERAL

Crear una guía que proporcione un marco operativo eficiente y estandarizado para la gestión de eventos en el CCT, fundamentada en las directrices del PMBOK® sexta y séptima edición.

6.3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Ofrecer información detallada y herramientas prácticas para optimizar la gestión de eventos en el CCT.
2. Mejorar la calidad y aumentar la satisfacción del cliente en los eventos organizados en el club.
3. Proporcionar un recurso valioso que funcione como herramienta de capacitación para los colaboradores del CCT.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1 DESCRIPCIÓN

La guía para la gestión de eventos en el CCT inicia con la planificación y el desarrollo de esta. En esta fase inicial, se define los objetivos y el alcance, estableciendo los propósitos y límites del documento. Posteriormente, se diseña la estructura de la guía, organizando su contenido de manera lógica y coherente. Además, se incorporan buenas prácticas del PMBOK®, asegurando que la guía esté alineada con estándares reconocidos en la administración de proyectos. Se desarrollan también herramientas y plantillas, facilitando la implementación práctica de la guía.

Una vez desarrollada la guía, se somete a un proceso de revisión con los directivos del CCT, obteniendo la aprobación y retroalimentación necesaria de la alta dirección para asegurar la alineación con las expectativas y necesidades institucionales, consecuentemente, se presenta la preparación de la documentación final de la guía incluye la redacción del documento final, consolidando toda la información revisada y aprobada. Se preparan anexos y material complementario, proporcionando soporte adicional y detallado sobre ciertos aspectos de la guía. Esta etapa culmina con la aprobación final, asegurando que el documento esté listo para su implementación y distribución.

Finalmente, la socialización es esencial para garantizar una implementación efectiva de la

guía. Se planifican las sesiones de socialización, diseñando los programas y organizando las sesiones formativas. La implementación de la socialización entrena al personal del CCT en el uso y aplicación de la guía, asegurando que todos los involucrados estén adecuadamente preparados.

6.4.2 DESARROLLO


6.4.2.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

El acta de constitución del proyecto establece los fundamentos iniciales y los lineamientos cruciales para su ejecución. Este documento detalla aspectos clave como la identificación de los miembros del equipo y sus roles, junto con los objetivos y justificación del proyecto. El acta de constitución proporciona una estructura clara y precisa para asegurar una ejecución efectiva y coordinada del proyecto.

Tabla 10: Acta de Constitución del Proyecto.

Fecha: 01/06/2024	Nombre del Proyecto: Guía para la gestión de eventos en el Country Club de Tegucigalpa (CCT).
Justificación: El desarrollo de esta guía puede contribuir a establecer un marco operativo eficiente y estandarizado para la gestión de eventos en el club, con base en las buenas prácticas del PMBOK® sexta y séptima edición, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, optimizar los recursos disponibles y garantizar la satisfacción de los socios y clientes. Adicionalmente, esta guía servirá como recurso educativo para la capacitación y desarrollo del personal, proporcionando material de referencia y formación, facilitando la transferencia de conocimientos y fomentando un ambiente de mejora continua y profesionalismo.	
Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Crear una guía que proporcione un marco operativo eficiente y estandarizado para la gestión de eventos en el CCT, fundamentada en las directrices del PMBOK® sexta y séptima edición • Proporcionar plantillas para la planificación de eventos incluyendo listas de verificación y formatos par la comunicación interna y externa • Documentar los procesos y procedimientos necesarios para la planificación y ejecución de eventos. • Socializar la guía de gestión de eventos con los directivos y colaboradores. 	Entregables: <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y desarrollo de la guía: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de proyecto: documento detallado que incluye objetivos, alcance, cronograma, recursos necesarios y roles del equipo. • Esquema de la guía: estructura preliminar que describe los temas y secciones de la guía • Borrador inicial de la guía: versión preliminar que contiene el contenido desarrollado según el esquema y las directrices establecidas. 2. Revisión y documentación final: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de revisión: documento que detalla los comentarios y sugerencias recibidos durante el proceso de revisión y las acciones tomadas para abordar esos comentarios. • Versión revisada de la guía: versión final de la guía, actualizada con base en la revisión y comentarios. • Documentación de soporte: material adicional, como anexos, apéndices o referencias, que complementan la guía final. 3. Socialización: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la guía: Material de presentación, como diapositivas o notas, para

	introducir la guía a los usuarios y partes interesadas.												
<p>Breve descripción del proyecto: Desarrollar una "Guía para la Gestión de Eventos en el Country Club de Tegucigalpa (CCT)" basada en las buenas prácticas y procesos establecidos en la sexta y séptima edición del PMBOK®. Esta guía busca estandarizar y optimizar la planificación y ejecución de eventos en el CCT, contribuyendo a alcanzar mayor eficiencia operativa y la satisfacción de los socios y clientes. El proyecto incluirá un plan de socialización para el personal.</p>													
<p>Principales Interesados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Directivos CCT 2. Personal operativo CCT 3. Jorge Ramos 4. Francia Chinchilla 5. Proveedores 6. Empresas Competidoras 	<p>Roles de Principales Interesados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Patrocinador 2. Cliente 3. Director de Proyecto 4. Gestor de Proyecto 5. Proveedores de recursos y servicios 6. Competidores 												
<p>Requisitos, supuestos, restricciones y exclusiones.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la estructura de la guía incluyendo secciones como: inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control y cierre. • Crear plantillas estandarizadas para la planificación de eventos, listas de verificación y formularios. • Definir métodos de comunicación interna durante todas las fases del proyecto. • Validación de la guía por parte de la administración del CCT. • Definir un plan de socialización de la guía para el personal del club. <p>Supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad y cooperación de todos los involucrados en el proyecto. • Acceso a los recursos financieros y técnicos necesarios. • Apoyo continuo de la dirección del CCT y compromiso con la implementación de la guía operativa. <p>Restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones presupuestarias que puedan afectar la adquisición de recursos y herramientas. • Tiempo limitado para la socialización y adaptación del personal. • Posibles resistencias al cambio por parte del personal y los socios del CCT. <p>Exclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se abordarán procesos correspondientes al área de cocina, audiovisuales, limpieza y mantenimiento. • El proyecto se limitará a presentar la versión inicial de la guía, por lo que no formará parte del proyecto realizar actualizaciones de esta. 													
<p>Riesgos principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los directivos y el personal del CCT pueden mostrar resistencia a adoptar nuevos procesos y procedimientos. • Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes equipos involucrados en el proyecto. • Cambios inesperados en las políticas o directrices del CCT pueden afectar la implementación del proyecto. • No contar con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto. • La guía podría basarse en información incompleta, inexacta o desactualizada, afectando su efectividad. • La guía puede ser no validada o aceptada por todos los colaboradores y partes interesadas del club. 													
<p>Cronograma de hitos principales:</p> <table border="1" data-bbox="203 1667 1419 1864"> <thead> <tr> <th data-bbox="203 1667 792 1703">Hitos</th> <th data-bbox="792 1667 1419 1703">Fecha Estimadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="203 1703 792 1734">Finalización de estructura de la guía.</td> <td data-bbox="792 1703 1419 1734">14 de junio de 2024</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 1734 792 1766">Presentación de primer borrador de la guía al CCT</td> <td data-bbox="792 1734 1419 1766">15 de junio de 2024</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 1766 792 1797">Validación de la guía por el CCT</td> <td data-bbox="792 1766 1419 1797">17 de junio de 2024</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 1797 792 1829">Envío de los documentos en versión digital al CCT.</td> <td data-bbox="792 1797 1419 1829">21 de junio de 2024</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 1829 792 1864">Socialización de la guía con el personal del CCT.</td> <td data-bbox="792 1829 1419 1864">29 de junio de 2024</td> </tr> </tbody> </table>		Hitos	Fecha Estimadas	Finalización de estructura de la guía.	14 de junio de 2024	Presentación de primer borrador de la guía al CCT	15 de junio de 2024	Validación de la guía por el CCT	17 de junio de 2024	Envío de los documentos en versión digital al CCT.	21 de junio de 2024	Socialización de la guía con el personal del CCT.	29 de junio de 2024
Hitos	Fecha Estimadas												
Finalización de estructura de la guía.	14 de junio de 2024												
Presentación de primer borrador de la guía al CCT	15 de junio de 2024												
Validación de la guía por el CCT	17 de junio de 2024												
Envío de los documentos en versión digital al CCT.	21 de junio de 2024												
Socialización de la guía con el personal del CCT.	29 de junio de 2024												
Director del Proyecto	Nivel de Autoridad												

Jorge Ramos	<input checked="" type="checkbox"/> Acceder a la información del cliente y negociar cambios. <input checked="" type="checkbox"/> Programar reuniones del proyecto con los gerentes funcionales. <input checked="" type="checkbox"/> Aprobar el presupuesto del proyecto y sus modificaciones. <input checked="" type="checkbox"/> Negociar con los gerentes funcionales los miembros del grupo.
Patrocinador: Country Club de Tegucigalpa (CCT).	Firma del Patrocinador 

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.2 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)

A continuación, se presenta la Estructura de Desglose del Trabajo (EDT) del proyecto, detallando la descomposición jerárquica de todas las tareas y entregables del proyecto, proporcionando una visión clara y detallada de los elementos necesarios para alcanzar los objetivos.

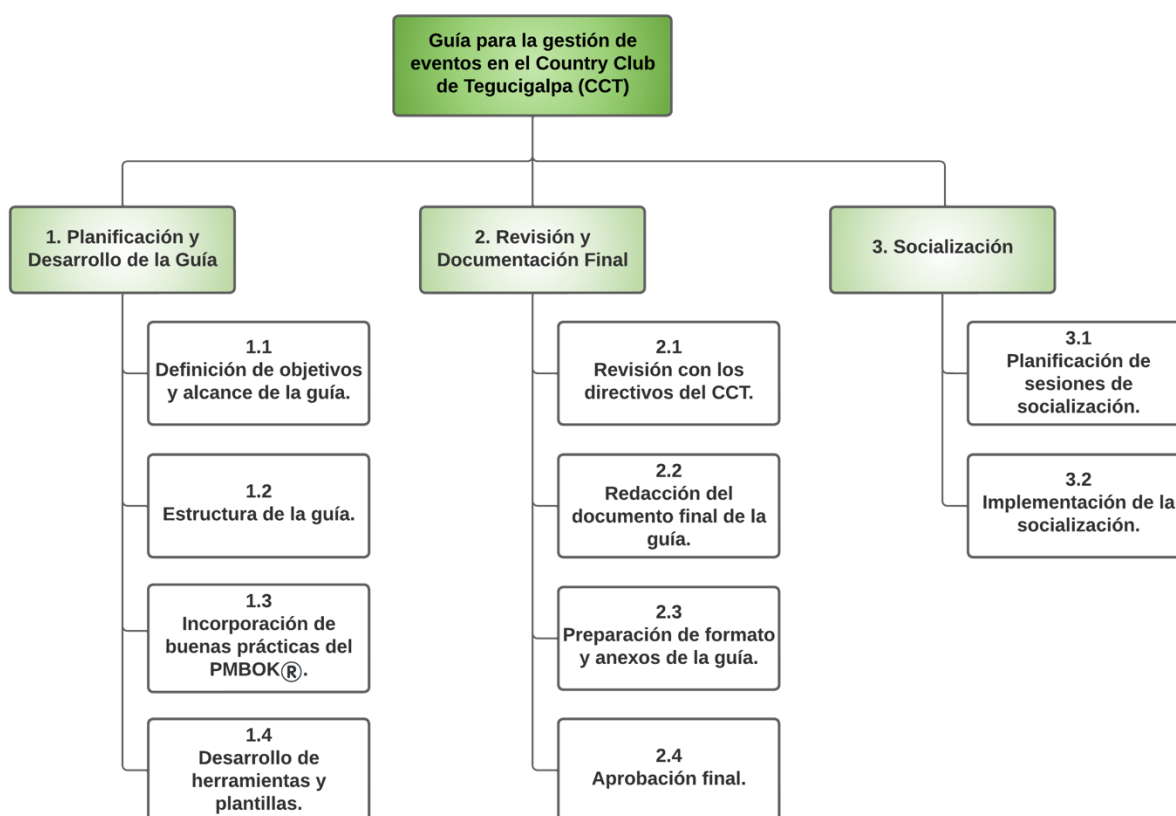


Figura 10: Estructura de Desglose de Trabajo

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.3 DICCIONARIO DE LA ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO

Tabla 11: Diccionario EDT.

ID #:		Ultima Actualización:	Responsable:
1. Planificación y Desarrollo de la Guía		03/06/2024	Jorge Ramos
Descripción:	Esta fase se centra en la planificación y desarrollo inicial de la guía de gestión de eventos para el Country Club de Tegucigalpa. Durante esta etapa, se establecerán los objetivos, alcance, estructura y recursos necesarios para la creación de la guía		
Criterio de aceptación:	<ul style="list-style-type: none"> • La definición clara de los objetivos y alcance de la guía. • Se establecen las bases de la estructura y formato de la guía. • Se asignan los recursos necesarios para el desarrollo de la guía. • Se identifican y documentan los supuestos y riesgos asociados con el proyecto. 		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de objetivos y alcance de la guía. 2. Definición de la estructura de la guía. 3. Incorporación de buenas prácticas del PMBOK®. 4. Desarrollo de herramientas y plantillas. 		
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • Se contará con la colaboración y apoyo de todas las partes interesadas durante el proceso de desarrollo de la guía. • La información necesaria para la creación de la guía estará disponible en tiempo y forma adecuados. • Los recursos asignados serán suficientes y estarán disponibles según lo planificado. 		
Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los requerimientos o en el alcance de la guía, lo que podría afectar el cronograma y los recursos asignados. • Conflictos entre los miembros del equipo de trabajo, lo que podría afectar la calidad y el progreso del desarrollo. • Retrasos en la obtención de recursos necesarios, como información o tecnología, que podrían afectar el desarrollo de la guía. 		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyecto • Tecnología • Disponibilidad de tiempo del personal del CCT. 		
Duración:	1 semana		
ID #:		Ultima Actualización:	Responsable:
1.1 Definición de objetivos y alcance de la guía		03/06/2024	Francia Chinchilla
Descripción:	Determinar y documentar los objetivos principales y el alcance de la guía, incluyendo qué aspectos de la gestión de eventos cubrirá y cuáles no.		
Criterio de aceptación:	Los objetivos y el alcance deben ser claros, específicos, medibles, alcanzables, relevantes y estar aprobados por el equipo de proyecto.		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones iniciales del equipo del proyecto. 2. Investigación y análisis de necesidades. 3. Redacción del documento de objetivos y alcance. 		
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de información relevante. • Acceso a los directivos para consultas 		
Riesgos:	Falta de claridad en los objetivos y alcance puede ocasionar desviaciones en el proyecto.		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyecto • Tecnología • Disponibilidad de tiempo del personal del CCT. 		
Duración:	1 día		
ID #:		Ultima Actualización:	Responsable:
1.2 Estructura de la guía		03/06/2024	Jorge Ramos
Descripción:	Diseñar y estructurar el contenido que compondrá la guía, organizando los temas de manera lógica y coherente.		

Criterio de aceptación:	<ul style="list-style-type: none"> La estructura debe permitir una navegación fácil y lógica por la guía. Debe ser revisada y aprobada por el equipo de trabajo 		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> Crear un esquema detallado de la guía. Revisar y ajustar la estructura con el equipo. Aprobación del esquema final. 		
Supuestos:	La estructura debe ser flexible para adaptarse a cambios durante el desarrollo.		
Riesgos:	Incluir capítulos o secciones que no agreguen valor al proyecto.		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de proyecto Tecnología 		
Duración:	2 días		
ID #: 1.3 Incorporación de buenas prácticas del PMBOK®		Ultima Actualización: 03/06/2024	Responsable: Francia Chinchilla
Descripción:	Desarrollar el proyecto utilizando el estándar del PMBOK® así como integrar estas prácticas en la guía para la gestión de eventos específica en el CCT.		
Criterio de aceptación:	Prácticas del PMBOK® correctamente referenciadas y aplicadas en el contexto de la gestión de eventos		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> Implementación de las buenas prácticas del PMBOK® para el desarrollo del proyecto. Adaptación de la guía 		
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la última edición del PMBOK®. Comprensión de su aplicación. 		
Riesgos:	Malinterpretación de las prácticas del PMBOK® puede llevar a una implementación incorrecta.		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de proyecto Tecnología Sexta y séptima edición del PMBOK®. 		
Duración:	2 días		
ID #: 1.4 Desarrollo de herramientas y plantillas		Ultima Actualización: 03/06/2024	Responsable: Jorge Ramos
Descripción:	Crear herramientas y plantillas específicas que faciliten la gestión de eventos, como cronogramas, listas de verificación, entre otros.		
Criterio de aceptación:	Herramientas y plantillas deben ser revisadas, probadas y aprobadas por el equipo de trabajo, asegurando su utilidad y facilidad de uso.		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> Diseño inicial de herramientas y plantillas. Pruebas de funcionalidad y ajustes. Revisión y aprobación final. 		
Supuestos:	Herramientas y plantillas deben ser fáciles de usar y adaptables a diferentes tipos de eventos.		
Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas y plantillas pueden no ser utilizadas si son demasiado complicadas Herramientas y plantillas mal diseñadas. 		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de proyecto Tecnología Disponibilidad de tiempo del personal del CCT. 		
Duración:	2 días		
ID #: 2. Revisión y Documentación Final		Ultima Actualización: 03/06/2024	Responsable: Francia Chinchilla
Descripción:	Durante esta fase, se finalizará la documentación de la guía de gestión de eventos del Country Club de Tegucigalpa. Se llevarán a cabo los últimos ajustes y revisiones, se preparará la versión final de la guía		
Criterio de aceptación:	<ul style="list-style-type: none"> La documentación final ha sido revisada y aprobada por todas las partes interesadas. Se realizarán todos los ajustes y correcciones necesarios de acuerdo con los comentarios recibidos. 		

	<ul style="list-style-type: none"> La guía está lista para ser entregada y distribuida a los usuarios finales.
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> Redacción del documento final de la guía. Preparación de formato y anexos de la guía. Aprobación final.
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> Todas las revisiones y ajustes han sido completados satisfactoriamente. Todas las partes interesadas estarán disponibles y dispuestas a participar en la revisión final y aprobación de la documentación. No habrá contratiempos significativos que puedan retrasar la entrega y distribución de la guía una vez que se haya finalizado.
Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> Se identifiquen errores o problemas de último minuto en la documentación final, lo que podría requerir ajustes adicionales y retrasar la entrega. Desacuerdos entre las partes interesadas sobre los cambios realizados durante la fase de validación y revisión, lo que podría dificultar la obtención de la aprobación final. La documentación final no cumpla con las expectativas de los usuarios finales, lo que podría afectar su utilidad y efectividad.
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de proyecto Tecnología Disponibilidad de tiempo del personal del CCT.
Duración:	1 semana
ID #:	
2.1 Revisión con los directivos del CCT	
Ultima Actualización: 03/06/2024	
Responsable: Jorge Ramos	
Descripción:	Presentar estructura de la guía a los directivos del CCT para obtener su aprobación y retroalimentación sobre el contenido y la aplicabilidad de la guía.
Criterio de aceptación:	Aprobación preliminar de los directivos del CCT, incorporando cualquier retroalimentación recibida.
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> Presentación del documento preliminar a los directivos. Documentación de retroalimentación y ajustes necesarios.
Supuestos:	Disponibilidad de los directivos para revisar el documento
Riesgos:	Observaciones extensas pueden requerir más tiempo del planificado.
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de proyecto Tecnología Disponibilidad de tiempo del personal del CCT.
Duración:	1 día
ID #:	
2.2 Redacción del documento final de la guía	
Ultima Actualización: 03/06/2024	
Responsable: Francia Chinchilla	
Descripción:	Redactar la versión final de la guía incorporando todas las revisiones y ajustes obtenidos durante las etapas de validación y revisión.
Criterio de aceptación:	Redactar la versión final de la guía incorporando todas las revisiones y ajustes obtenidos durante las etapas de validación y revisión.
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> Integrar todas las observaciones y ajustes. Redacción final del documento Revisión final de calidad.
Supuestos:	Todos los comentarios y revisiones deben estar completamente integrados
Riesgos:	Errores no detectados en revisiones previas pueden afectar la calidad final
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de proyecto Tecnología
Duración:	2 días
ID #:	
2.3 Preparación de formato y anexos de la guía	
Ultima Actualización: 03/06/2024	
Responsable: Jorge Ramos	
Descripción:	Preparar el diseño y formato del documento, así como, anexos que apoyarán la guía.
Criterio de aceptación:	Diseño formal y de fácil comprensión.

Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño y desarrollo del formato del documento. 2. Preparación de los anexos. 		
Supuestos:	Acceso a todos los recursos necesarios para crear el formato y los anexos.		
Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de coherencia entre el documento principal y los anexos. • Documento extenso y complejo. 		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyecto • Tecnología 		
Duración:	2 días		
ID #: 2.4 Aprobación Final		Ultima Actualización: 03/06/2024	Responsable: Jorge Ramos
Descripción:	Obtener la aprobación final del documento por parte de los directivos del CCT, asegurando que cumple con todos los requisitos y expectativas		
Criterio de aceptación:	Aprobación formal del documento final por parte de los directivos del CCT:		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación del documento final a los directivos. 2. Incorporación de cualquier ajuste final requerido. 3. Obtención de la aprobación formal. 		
Supuestos:	Disponibilidad de los directivos para revisar y aprobar.		
Riesgos:	No aprobación del documento, lo que puede ocasionar retrasos en el cronograma y retrabajo.		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyecto • Tecnología • Disponibilidad de tiempo del personal del CCT. 		
Duración:	2 días		
ID #: 3. Socialización		Ultima Actualización: 03/06/2024	Responsable: Francia Chinchilla
Descripción:	Durante esta fase, se llevará a cabo la socialización del entregable al personal del CCT en el uso y aplicación de la guía de gestión de eventos recién desarrollada. El objetivo es asegurar que todos los involucrados comprendan cómo utilizar la guía de manera efectiva para la planificación y ejecución de eventos.		
Criterio de aceptación:	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los participantes han demostrado comprensión sobre el contenido y el uso adecuado de la guía. • Se han abordado todas las preguntas y dudas relacionadas con la aplicación de la guía durante las sesiones de socialización. 		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de sesiones de socialización. 2. Implementación de la socialización. 		
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal relevante estará disponible y dispuesto a participar en las sesiones de socialización. • Se contará con los recursos necesarios, como espacio y materiales de socialización para llevar a cabo las sesiones de manera efectiva. 		
Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no comprenda completamente la guía y no pueda aplicarla de manera efectiva en la práctica. • Las sesiones de socialización no aborden adecuadamente las necesidades y expectativas del personal, lo que podría limitar su utilidad. 		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyecto • Tecnología • Disponibilidad de tiempo del personal del CCT. 		
Duración:	1 semana		
ID #: 3.1 Planificación de sesiones de socialización		Ultima Actualización: 03/06/2024	Responsable: Jorge Ramos
Descripción:	Planificar las sesiones de socialización necesarias para implementar la guía entre el personal del CCT.		
Criterio de aceptación:	Plan de socialización debe ser completo, detallado y aprobado por el equipo de proyecto.		

Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo del plan de socialización. 2. Aprobación del plan de socialización. 		
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de todos los participantes. • Disponibilidad de recursos para la socialización. 		
Riesgos:	Falta de interés del personal puede afectar la efectividad de la socialización.		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyecto • Tecnología 		
Duración:	2 días		
ID #:		Ultima Actualización:	Responsable:
3.2 Implementación de la socialización.		03/06/2024	Francia Chinchilla
Descripción:	Ejecutar el plan de socialización diseñado para el personal del CCT.		
Criterio de aceptación:	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las sesiones han sido completadas según lo programado en el plan de socialización. • El personal ha participado activamente en las sesiones y ha demostrado comprensión sobre el contenido presentado. • Se han proporcionado los materiales y recursos necesarios para facilitar el aprendizaje del personal. 		
Actividades a realizar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación de Recursos. 2. Convocatoria y Coordinación. 3. Impartición de las sesiones de socialización. 		
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal relevante estará disponible y participará activamente en las sesiones. • Los materiales y recursos necesarios para la socialización estarán disponibles y serán entregados según lo programado. 		
Riesgos:	Las sesiones de socialización no aborden adecuadamente las necesidades y expectativas del personal, lo que podría limitar su utilidad.		
Recursos asignados:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyecto • Tecnología • Disponibilidad de tiempo del personal del CCT. 		
Duración:	2 días		

Fuente: Elaboración propia

6.4.2.4 ANÁLISIS FODA DE LA GESTIÓN DE EVENTOS EN EL CCT.

En complemento a los instrumentos aplicados, se llevará a cabo un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la gestión actual de eventos en el CCT. Este análisis identificará las áreas que necesitan mejoras y las oportunidades que pueden aprovecharse para optimizar los procesos y mejorar el servicio. La información obtenida será esencial para desarrollar una guía que mejore la planificación, ejecución y evaluación de eventos en el club, garantizando una mejor experiencia para los clientes y fortaleciendo la competitividad del CCT.

Tabla 12: Análisis FODA.

Fuente: Elaboración propia.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones de calidad. 2. Ubicación accesible. 3. El CCT cuenta con personal que con la formación adecuada puede mejorar significativamente la gestión de eventos. 4. Es un club reconocido por la comunidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adoptar estándares como el PMBOK® puede profesionalizar la gestión de eventos. 2. La formación del personal en gestión de proyectos y atención al cliente puede mejorar significativamente la eficiencia y calidad de los eventos. 3. Integrar tecnologías de gestión de eventos y sistemas de seguimiento puede optimizar la planificación y ejecución. 4. Asociarse con proveedores y expertos en gestión de eventos puede aportar conocimientos y recursos adicionales para mejorar las operaciones. 5. Disponer de instalaciones que pueden seguir siendo renovadas con la finalidad de ofrecer una mayor diversidad de servicios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencias en la coordinación interna de la gestión de eventos. 2. No se realiza un seguimiento adecuado para evaluar el éxito de los eventos, lo que impide la mejora continua. 3. El personal carece de conocimientos y habilidades en administración de proyectos, lo que afecta la eficiencia operativa. 4. No se cuenta con procesos y procedimientos documentados, lo que puede afectar la estandarización de sus operaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otros establecimientos con una mejor gestión pueden captar eventos y clientes que el CCT podría perder. 2. Las expectativas y demandas de los clientes pueden cambiar rápidamente, y la incapacidad de adaptarse puede resultar en una pérdida de negocio. 3. Situaciones económicas adversas y factores externos pueden afectar la capacidad de realizar eventos. 4. Dificultad para atraer y retener talento calificado.

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN DE EVENTOS EN EL CCT ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA.

A continuación, se presenta una comparación detallada de algunos indicadores del Country Club de Tegucigalpa (CCT) antes y después de la implementación de la guía de gestión de eventos. Los indicadores seleccionados reflejan aspectos críticos de la gestión de eventos, como la cantidad de eventos organizados, los ingresos y costos operativos.

Tabla 13: Análisis del estado actual y proyectado post implementación de la guía en el CCT.

Indicador	Antes de la guía	Después de la guía
Número de eventos mensuales	7	8
Ingresos promedio por evento	L32,000.00	L33,600.00
Costos operativos promedio por evento	L14,000.00	L12,600.00
Beneficio neto semestral	L720,000.00	L1,008,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Los datos proyectados post-implementación de la guía se fundamentan en la premisa de que la estandarización y mejora de los procesos conducirán a una mayor eficiencia y calidad en la gestión de eventos, lo cual, a su vez, se traducirá en un aumento de los ingresos y una optimización de los recursos. Basado en la capacidad mejorada y la eficiencia operativa, se puede proyectar un aumento del 10% en el número de eventos mensuales. Esto se fundamenta en la reducción del tiempo de planificación y la mejora en la coordinación, permitiendo al club gestionar más eventos.

En tal sentido, la mejora en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente puede llevar a un aumento en los ingresos por evento. La proyección de un 5% de incremento es razonable, considerando que los clientes estarían dispuestos a pagar más por un servicio mejorado y bien organizado. Adicionalmente, los beneficios por la reducción de errores operativos pueden disminuir los costos en un estimado de un 10%. Finalmente, la profesionalización de la gestión de eventos buscará atraer nuevos segmentos de clientes para el club, aumentando los beneficios esperados.

6.4.2.6 PLAN DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS

El plan de involucramiento de los interesados es un aspecto crucial en la administración de proyectos. Este proceso implica identificar y comprender a todas las partes interesadas, analizando compromiso, nivel de influencia, grado de interés en el proyecto y estrategia a seguir con los mismos. Mediante una planificación estratégica y una comunicación efectiva, se busca asegurar su participación y apoyo continuo, minimizando conflictos y maximizando la colaboración. El objetivo es lograr una alineación entre los objetivos del proyecto y las expectativas de los interesados, promoviendo un entorno de trabajo colaborativo que facilite la implementación exitosa de la guía y su aceptación por parte de todos los involucrados.

Tabla 14: Matriz de involucramiento de los interesados.

Interesados/Stakeholders								
Interesado	Compromiso					Poder/ Influencia	Interés	Estrategia
	Desconoce	Se Resiente	Neutral	Apoya	Líder			
Directivos CCT					X	A	A	Gestionar de Cerca
Personal operativo CCT				X		B	A	Informar
Jorge Ramos					X	A	A	Gestionar de Cerca
Francia Chinchilla					X	A	A	Gestionar de Cerca
Proveedores	X					B	B	Monitorear

Empresas Competidoras	X					B	B	Monitorear
Notas:								
X: Actual								
A: Alto; B: Bajo								
Estrategias:								
Gestionar de Cerca (A-A); Mantener Satisfecho (A-B); Informar (B-A); Monitorear (B-B).								

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.7 GESTIÓN DEL CRONOGRAMA

En el contexto del desarrollo de la guía, la gestión del cronograma implica la identificación y secuenciación de actividades y la estimación de la duración de cada tarea. Un cronograma bien gestionado facilita el seguimiento y control del progreso del proyecto, permitiendo ajustes oportunos y asegurando que el proyecto se complete de manera eficiente y efectiva dentro del tiempo previsto.

6.4.2.7.1 DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla 15: Actividades para el desarrollo del proyecto.

No	Actividad	Predecesora	Duración (días)	Fecha de inicio	Fecha de final	Responsable
1	Reuniones iniciales del equipo del proyecto.		1 día	29/5/24	29/5/24	Jorge Ramos
2	Investigación y análisis de necesidades.	1	1 día	30/5/24	30/5/24	Jorge Ramos
3	Redacción del documento de objetivos y alcance.	2	1 día	31/5/24	31/5/24	Francia Chinchilla
4	Crear un esquema detallado de la guía.	3	1 día	1/6/24	1/6/24	Francia Chinchilla
5	Revisar y ajustar la estructura con el equipo.	4	1 día	2/6/24	2/6/24	Jorge Ramos
6	Aprobación del esquema final.	5	1 día	3/6/24	3/6/24	Jorge Ramos
7	Implementación de las buenas prácticas del PMBOK® para el desarrollo del proyecto	6	7 días	4/6/24	10/6/24	Francia Chinchilla
8	Adaptación de la guía.	7	7 días	11/6/24	17/6/24	Jorge Ramos
9	Diseño inicial de herramientas y plantillas.	8	1 día	18/6/24	18/6/24	Francia Chinchilla
10	Pruebas de funcionalidad y ajustes.	9	1 día	19/6/24	19/6/24	Francia Chinchilla
11	Revisión y aprobación final de herramientas y plantillas.	10	1 día	20/6/24	20/6/24	Jorge Ramos
12	Presentación del	11	1 día	21/6/24	21/6/24	Jorge Ramos

	documento preliminar a los directivos.					
13	Documentación de retroalimentación y ajustes necesarios.	12	1 día	22/6/24	22/6/24	Francia Chinchilla
14	Integrar todas las observaciones y ajustes.	13	1 día	23/6/24	23/6/24	Francia Chinchilla
15	Redacción final del documento	14	1 día	24/6/24	24/6/24	Jorge Ramos
16	Revisión final de calidad.	15	1 día	25/6/24	25/6/24	Jorge Ramos
17	Diseño y desarrollo del formato del documento.	14	1 día	24/6/24	24/6/24	Francia Chinchilla
18	Preparación de los anexos.	14	1 día	24/6/24	24/6/24	Francia Chinchilla
19	Presentación del documento final a los directivos.	18	1 día	25/6/24	25/6/24	Jorge Ramos
20	Incorporación de cualquier ajuste final requerido.	19	1 día	26/6/24	26/6/24	Francia Chinchilla
21	Obtención de la aprobación formal.	20	1 día	27/6/24	27/6/24	Jorge Ramos
22	Desarrollo del plan de socialización.	19	1 día	26/6/24	26/6/24	Francia Chinchilla
23	Aprobación del plan de socialización.	22	1 día	27/6/24	27/6/24	Jorge Ramos
24	Preparación de Recursos.	22	1 día	27/6/24	27/6/24	Francia Chinchilla
25	Convocatoria y Coordinación.	23	1 día	28/6/24	28/6/24	Jorge Ramos
26	Impartición de las sesiones de socialización.	25	1 día	29/6/24	29/6/24	Jorge Ramos

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.8 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

En el ámbito del desarrollo de la guía para la gestión de eventos en el CCT, la gestión de las comunicaciones comprende una serie de procesos para garantizar una coordinación fluida y efectiva entre todos los involucrados. Esta sección detalla el enfoque adoptado para la formación del equipo y la elaboración de una matriz de comunicaciones, enfatizando la importancia de establecer sistemas eficientes que faciliten el intercambio de información relevante durante todas las fases del proyecto.

6.4.2.8.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO

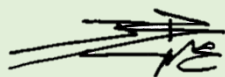
Tabla 16: Acta de Constitución del Equipo.

Fecha: 10/06/2024	Nombre del Proyecto: Guía para la gestión de eventos en el Country Club de Tegucigalpa (CCT).
Roles del Equipo: <ul style="list-style-type: none"> • Director de Proyecto: Jorge Ramos • Gestor de Proyecto: Francia Chinchilla 	Valores del equipo: Los valores fundamentales del equipo incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en conjunto • Comunicación continua • Respeto recíproco • Responsabilidad • Empatía • Compromiso • Capacidad para resolver problemas • Transparencia • Honestidad • Diligencia • Perseverancia • Flexibilidad
Pautas de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro de comunicaciones utilizando herramientas tecnológicas como plataformas de información compartida, chats, videoconferencias, llamadas de audio y correos electrónicos. • Todas las comunicaciones relacionadas con el proyecto serán canalizadas a través de un medio oficial previamente establecido. • Un integrante del equipo será asignado con la responsabilidad de gestionar las comunicaciones oficiales. 	
Criterios y proceso para la toma de decisiones: El proceso para la toma de decisiones seguirá un protocolo que incluirá la presentación de una propuesta detallada, que comprenda la identificación clara del asunto en cuestión, la información pertinente respaldando su implementación, así como un análisis exhaustivo de posibles alternativas. Esta propuesta será discutida por todos los miembros del equipo en una sesión conjunta con el fin de obtener su aprobación, evaluándose bajo criterios de viabilidad, factibilidad de implementación e impacto económico.	
Proceso para resolución de conflictos: El proceso de manejo de conflictos se iniciará con la identificación del mismo, seguido de la recopilación de información proveniente de todas las partes involucradas con el propósito de comprender sus perspectivas y preocupaciones. Concluyendo esta etapa, se realizará un análisis exhaustivo de las causas subyacentes del conflicto para entonces proceder a generar soluciones objetivas en colaboración con las partes afectadas. Se empleará como técnica primordial la colaboración y la resolución de problemas, abordando el conflicto desde múltiples perspectivas y manteniendo un diálogo abierto para propiciar un resultado beneficioso para todas las partes involucradas, en una dinámica de ganar-ganar.	
Pautas para reuniones: Programar las reuniones por medio de correos electrónicos, especificando el tema a tratar, los puntos principales a	

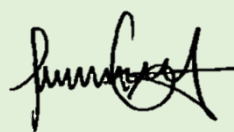
discutir, la hora de inicio y los participantes requeridos. La duración de cada sesión no sobrepasará una hora y media. Al concluir la reunión, se redactará un resumen detallado, incluyendo los aspectos abordados, los acuerdos alcanzados, los compromisos adquiridos, los responsables asignados y la lista de asistentes presentes.

Acuerdos del equipo:

- Escuchar activamente a los demás
- Emplear los medios de comunicación apropiados.
- Actuar de manera proactiva.
- Adoptar decisiones consensuadas por todo el equipo.
- Estar receptivo a sugerencias de mejora.
- Brindar retroalimentación constructiva a los demás.
- Respetar los plazos establecidos.
- Fomentar un ambiente laboral de respeto mutuo.
- Promover la colaboración y el apoyo continuo entre los miembros del equipo.
- Mantener una colaboración fluida y amigable.



Jorge Ramos
Director de Proyecto:



Francia Chinchilla
Gestor de Proyecto

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.8.2 MATRIZ DE COMUNICACIONES

Tabla 17: Matriz de Comunicaciones.

Tipo de comunicación	Objetivo	Enviado por	Recibido por	Formato de comunicación	Frecuencia
Reunión de equipo	Coordinación y actualización del proyecto	Director del Proyecto	Gestor del Proyecto	Virtual	Diario
Correo electrónico	Comunicaciones formales, avisos y consultas	Todos	Todos	Email	Diario
Llamada telefónica	Resolución de problemas urgentes	Todos	Todos	Teléfono	Según sea necesario
Acta de reunión	Registro de decisiones y tareas asignadas	Gestor del Proyecto	Director del Proyecto	Email	Post-reunión
Mensajería instantánea	Comunicaciones rápidas y urgentes	Todos	Todos	WhatsApp	Según sea necesario
Revisión de calidad	Revisión y/o validación de los avances del proyecto	Director del Proyecto	Gestor del Proyecto / Directivos del CCT / Personal del CCT	Presencial / virtual	Semanal
Presentación de socialización	Presentación del documento final de la guía	Director del Proyecto/ Gestor del Proyecto	Directivos del CCT / Personal del CCT	Presencial	Al finalizar el proyecto

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.9 GESTIÓN DE RIESGOS

Con el objetivo de lograr un control y una documentación más efectivos de los riesgos potenciales, se ha establecido una plantilla que incluye los siguientes campos: descripción del riesgo, probabilidad de ocurrencia del riesgo, impacto del riesgo, nivel de severidad del riesgo (VTR), actividades de mitigación y responsables de las actividades de mitigación.

Para los apartados de probabilidad, impacto y severidad, se han definido tablas de ponderación que asignan valores específicos a cada una de estas variables. La probabilidad de ocurrencia del riesgo se refiere a la posibilidad de que un evento o suceso se materialice, y se clasifica de la siguiente manera:

Tabla 18: Ponderación de la Categoría de Probabilidad.

Categoría de la Probabilidad	Ponderación	Escala de Probabilidad
Muy probable	3	90%
Probable	2	50%
Improbable	1	10%

Fuente: Elaboración propia.

El impacto del riesgo se refiere a los efectos que la materialización del riesgo podría tener sobre el proyecto. Algunos impactos son más significativos que otros y pueden ser medidos de manera cualitativa o cuantitativa. Esta variable se pondera de la siguiente manera:

Tabla 19: Ponderación de la Categoría de Impacto.

Categoría del Impacto	Ponderación	Escala de Impacto
Alto	3	L5,000.00
Medio	2	L2,500.00
Bajo	1	L1,000.00

Fuente: Elaboración propia.

La categorización de la estrategia proporciona un mayor control sobre los riesgos, facilitando así el proceso de toma de decisiones. A continuación, se presenta la ponderación de las estrategias:

Tabla 20: Estrategia de Tratamiento del Riesgo.

Estrategia	VTR
Aceptación pasiva	1-3
Mitigar	4-6
Transferir/Evitar	7-9

Fuente: Elaboración propia.

Para concluir, el Nivel de Severidad del Riesgo (VTR) se determina mediante la valoración combinada de la probabilidad de ocurrencia y los impactos o consecuencias del riesgo. Este nivel de riesgo proporciona información crucial para la priorización de los riesgos. El cálculo se realiza de la siguiente manera:

$$\text{Nivel de Severidad del Riesgo} = \text{Probabilidad de Ocurrencia} \times \text{Impacto}$$

A continuación, se detalla la Matriz de Riesgos:

Tabla 21: Matriz de Riesgo de la Elaboración de la Guía.

No .	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	P	I	VTR	TIPO DE RIESGO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES DE MITIGACION	RESPONSABLE
1	Retraso en la entrega de la guía.	3	3	9	CUALITATIVO	EVITAR	Desarrollar un cronograma detallado y asignar recursos adecuados.	Director de proyecto
2	Falta de aprobación de los directivos.	2	2	4	CUALITATIVO	MITIGAR	Involucrar a los directivos desde las primeras etapas y mantener una comunicación constante.	Equipo de proyecto
3	Inconsistencias en el contenido.	3	3	9	CUALITATIVO	EVITAR	Implementar revisiones internas periódicas y estandarizar el formato del documento	Equipo de proyecto
4	Resistencia al cambio por parte del personal.	2	2	4	CUALITATIVO	MITIGAR	Realizar sesiones de capacitación y talleres de sensibilización para el	Director de Proyecto

							personal	
5	Errores en la estimación de recursos necesarios.	2	2	4	CUANTITATIVO	MITIGAR	Realizar revisiones periódicas de las estimaciones y ajustar según el progreso del proyecto	Director de Proyecto
6	Cambios regulatorios o normativos.	1	2	2	CUALITATIVO	ACEPTACIÓN PASIVA	Mantenerse actualizado sobre cambios regulatorios y ajustar la guía conforme a nuevas normativas.	Director de Proyecto
Simbología: P: Probabilidad. I: Impacto. VTR: Nivel de Severidad del Riesgo.								

Fuente: Elaboración propia.

Para el riesgo número 5 correspondiente a errores en la estimación de recursos necesarios, en vista que es un riesgo cuantitativo, se procedió a determinar el impacto financiero que puede generar en el presupuesto del proyecto, para lo cual se definió una reserva de contingencia de la siguiente manera:

1. Costo Esperado: como se definió en la tabla 17, se estimó 50% según la escala de probabilidad para el riesgo en mención, asimismo, una escala de impacto de L2,500.00, por lo que, al efectuar la operación de la probabilidad x impacto, se obtiene un valor de L1,250.00.
2. Reserva de contingencia de riesgos identificados: L1,250.00
3. Reserva de contingencia de riesgos no identificados (10% del subtotal del proyecto): L1,117.60
4. Reserva de contingencia total: $L1,250.00 + L1,117.60 = L2,367.60$

6.4.2.10 GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para el presente proyecto, la gestión de la calidad se llevará a cabo mediante un proceso riguroso de validación del borrador de la guía. Este proceso implicará la revisión y aprobación del contenido preliminar de la guía por parte de los directivos del CCT. La validación por parte de los directivos es fundamental para asegurar que el material cumpla con los estándares de calidad y los

objetivos del proyecto, así como para incorporar las perspectivas y recomendaciones de los líderes del club.

Para garantizar una gestión de la calidad efectiva, se estableció como parte del cronograma del proyecto revisiones con los directivos durante fases clave del desarrollo. Se recogerán sus comentarios y se realizarán las modificaciones necesarias para alinear el contenido con las expectativas y necesidades del club. Este enfoque colaborativo no solo mejorará la calidad de la guía, sino que también asegurará que el entregable final refleje fielmente la visión y los valores del CCT.

6.4.2.11 PLAN DE SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA.

Realizar un plan de socialización de la guía implica definir estrategias y acciones para asegurar que todos los colaboradores del CCT comprendan y utilicen la guía de manera efectiva. A continuación, se presenta un plan detallado paso a paso:

1. Objetivos del Plan de Socialización:

- Asegurar que todos los colaboradores conozcan, comprendan y utilicen la guía de gestión de eventos de manera eficiente.
- Facilitar la adopción de las buenas prácticas de administración de proyectos según el PMBOK®.

2. Identificación del Público Objetivo:

- Directivos del CCT.
- Personal Operativo del CCT.

3. Estrategias de Socialización.

- Taller de Socialización: Realizar taller interactivo para explicar los distintos apartados de la guía.
- Material de apoyo: Distribuir la guía al personal involucrado en la gestión de eventos.

4. Canales de Comunicación;

- Taller presencial en las instalaciones del CCT.
- Remisión de información digital vía WhatsApp o correo electrónico.
- Entrega de copia física de la guía a los colaboradores del CCT.

5. Calendario de Socialización:

Tabla 22: Calendario de Socialización de la Guía.

Actividad	Fecha
Taller de Socialización	28 de junio de 2024
Distribución de material de apoyo	28 de junio de 2024

Fuente: Elaboración propia.

6.4.2.12 ESTRUCTURA DE LA GUÍA

Como parte de desarrollo del proyecto se ha definido una estructura de los elementos que serán incluidos como parte del entregable final, la cual proporcionará la base para la conformación del contenido de la guía. Dicha estructura se estableció de la siguiente manera:

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción:** descripción del propósito de la guía, conceptos generales sobre la gestión de eventos, presentación de los objetivos y alcance del documento.
4. **Inicio del evento:** información referente a comunicación inicial con los clientes y gestión de cotización del evento.
5. **Planificación del evento:** descripción detallada de las etapas de planificación basadas en las áreas de conocimiento del PMBOK®.
6. **Ejecución del evento:** diagramación del proceso de desarrollo de un evento en el CCT.
7. **Monitoreo y control del evento:** evaluación de satisfacción al cliente.
8. **Cierre del Evento:** cierre de contratos y adquisiciones relacionadas con el evento y documentación de lecciones aprendidas.
9. **Información adicional:** actividades adicionales que fortalecerían al club con la aplicación de la guía, estudio de proveedores y análisis de la competencia.
10. **Anexos:** plantillas y diagramas de flujo.

6.4.2.13 DESAROLLO DE LA GUÍA

Para acceder a la guía completa para la gestión de eventos en el CCT, hemos facilitado su disponibilidad en línea. Puede acceder al documento mediante el siguiente enlace <https://meqr.com/IMPv2eNI> o escaneando el código QR proporcionado a continuación. Este acceso digital asegura que todos los interesados puedan consultar y descargar la guía de manera fácil y rápida.



Figura 11: Código QR Guía Gestión de Eventos.

Fuente: Elaboración propia.

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

Para asegurar el óptimo desarrollo de los eventos, se sugiere la implementación de un sistema de revisión periódica y sistemática de la guía. Este proceso de revisión tiene múltiples objetivos:

1. Identificación de Hallazgos: detectar cualquier aspecto que pueda no estar funcionando correctamente o que necesite ajustes para mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión de eventos.
2. Oportunidades de Mejora: evaluar continuamente los procesos y actividades para identificar posibles mejoras que pueden ser implementadas. Esto incluye la adopción de nuevas prácticas o tecnologías que puedan aumentar la calidad de los eventos.
3. Actualización de Procesos y Actividades: asegurar que los procedimientos descritos en la guía estén actualizados. Esto es crucial para mantener la relevancia y efectividad de la guía en la gestión de eventos.
4. Adaptación a Cambios Contextuales: considerar cualquier cambio en el contexto del club o en el entorno externo que pueda requerir ajustes en la guía, garantizando que siga siendo una herramienta útil y aplicable en todo momento.

La implementación de estas medidas de control permitirá que la guía se mantenga como un documento vivo, adaptable y siempre alineado con las mejores prácticas en la gestión de eventos. Esto no solo contribuirá a un mejor desarrollo de los eventos, sino que también asegurará una mejora continua en la calidad y eficiencia de estos.

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

6.6.1 DIAGRAMA DE GANTT

A continuación, se detalla el cronograma de implementación para la guía, representado a través de un diagrama de Gantt. Este diagrama visual proporciona una hoja de ruta clara y estructurada de las actividades planificadas para la implementación del presente proyecto.

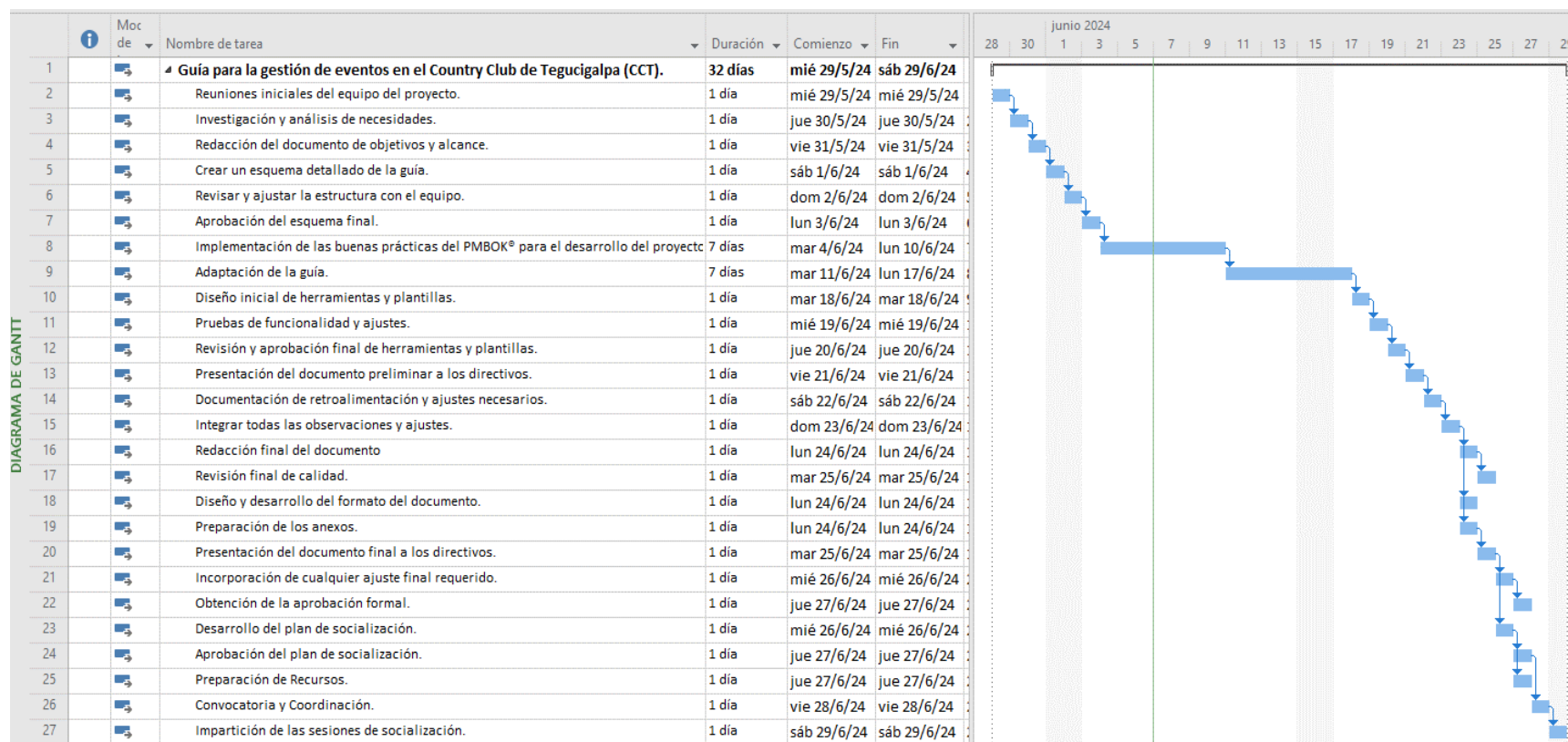


Figura 12: Cronograma de implementación del proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

6.6.2 DIAGRAMA DE RUTA CRÍTICA

A continuación, se presenta como complemento al cronograma de implementación para la guía, la representación del diagrama de ruta crítica, en el cual se detalla una visión clara y estructurada de las actividades clave y sus dependencias, destacando el camino crítico necesario para completar el proyecto dentro del plazo establecido.

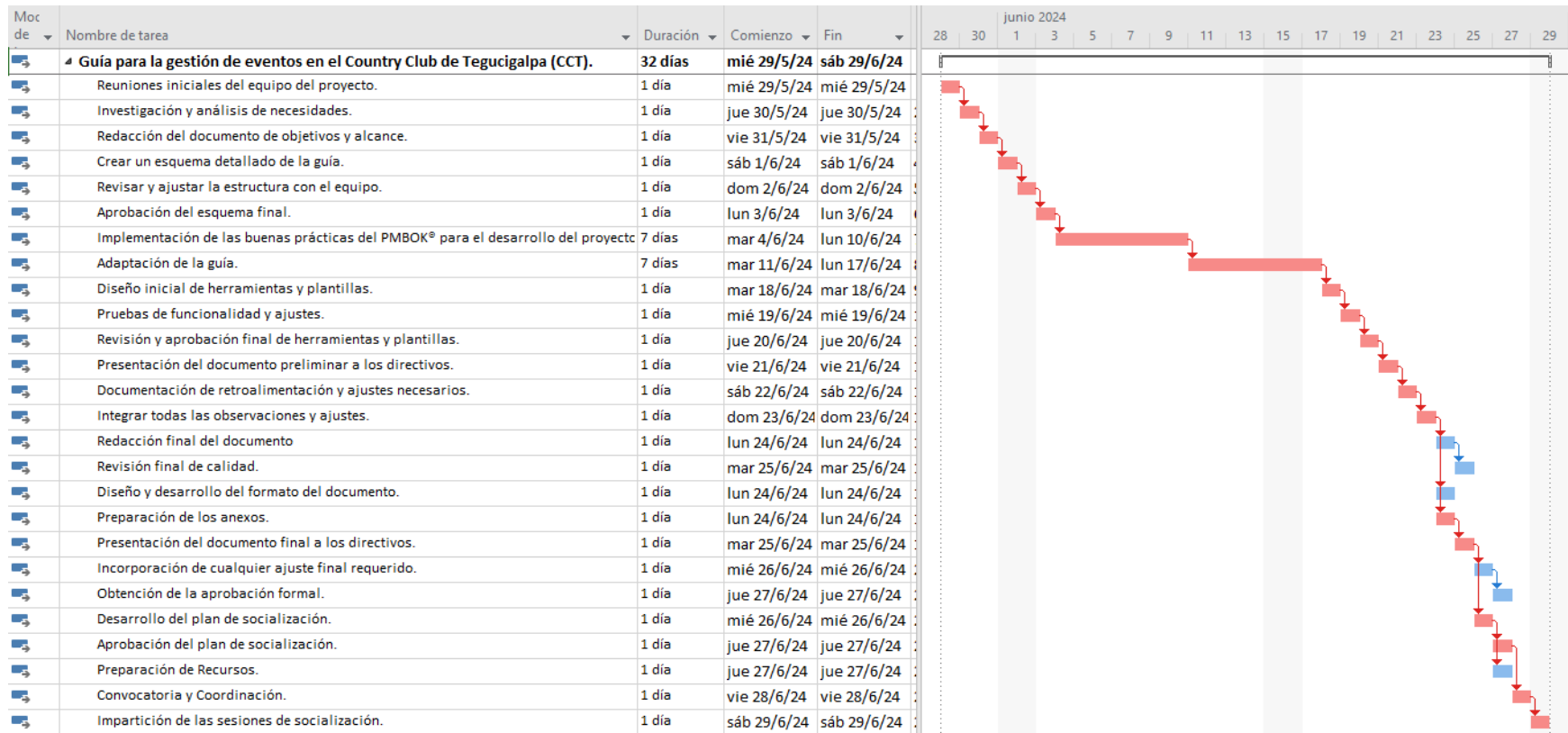


Figura 13: Diagrama de ruta crítica.

Fuente: Elaboración propia.

6.6.3 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN

En esta sección, se presenta el presupuesto para la implementación del proyecto de guía para la gestión de eventos en el CCT, basada en las mejores prácticas del PMBOK®. Este presupuesto no solo abarca los costos directos asociados con la creación y distribución de la guía, sino que también considera los recursos necesarios para la socialización de esta.

Tabla 23: Presupuesto de implementación.

Recurso	Precio unitario	Cantidad	Total
Redacción, desarrollo y socialización de la guía	L150.00/día	32 días	L4,800.00
Combustible	L250.00/día	2 días	L500.00
Impresión de la guía	L8.00 por página	8 impresiones (59 páginas)	L3,776.00
Refrigerio	L250.00/persona	8 personas	L2,000.00
Alquiler data show	L100.00/día	1 día	L100.00
		Subtotal	L11,176.00
		Reserva de contingencia	L2,367.60
		Presupuesto total	L13,543.60

Fuente: Elaboración propia.

6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

A continuación, se detalla la matriz de concordancia la cual ilustra los elementos clave de la tesis y la propuesta planteada.

Tabla 24: Matriz de Concordancia.

Título de Investigación	Capítulo I	Capítulo II		Capítulo III	Capítulo V	Capítulo VI			
	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodología de Sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuestos
Proyecto de Guía para la gestión de eventos en el Country Club de Tegucigalpa (CCT)	Efectuar un análisis de la gestión de eventos del Country Club de Tegucigalpa (CCT), de acuerdo con los lineamientos del PMBOK® con el propósito de facilitar la planificación y ejecución de eventos considerando las buenas prácticas de la administración de proyectos.	1. Evaluar los procesos y procedimientos actuales del Country Club de Tegucigalpa (CCT) con el fin de identificar áreas de mejora y posibles puntos de conflicto que puedan afectar la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del club.	Análisis FODA Diagramación de procesos y procedimientos Buenas prácticas de la Administración de Proyectos. Adaptabilidad	1. Procesos y procedimientos existentes	1. 40 Clientes que han desarrollado eventos en el último mes de 2023 y los primeros tres meses del año 2024 en el CCT.	1. Encuesta Ficha de Observación	1. Los procesos y procedimientos actuales del CCT revelan un enfoque predominante en la toma de decisiones basado en la experiencia e intuición, sin una estructura formal ni documentación establecida, evidenciándose en las respuestas brindadas por el 100% de los directivos para la pregunta número 4 y en el proceso estudiado mediante la ficha de	Guía para la gestión de eventos en el Country Club de Tegucigalpa (CCT).	Ofrecer información detallada y herramientas prácticas para optimizar la gestión de eventos en el CCT.

						<p>observación, denotando que ninguno describe el proceso de la misma forma y coincidiendo en que los procesos no se encuentran documentados . No obstante, aún y cuando la gestión de eventos en el club se efectúa bajo dicho enfoque, el 92.50% de los clientes se encuentran conforme con la calidad del servicio, según se evidencia en la pregunta número 4 de la encuesta, aunado a ello, el 90.00% de los encuestados manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

							con su experiencia general en el CCT, de conformidad a lo expresado en la pregunta número 2.		
		2. Realizar un análisis del recurso humano que conforma el equipo de trabajo del Country Club de Tegucigalpa (CCT).		2. Experiencia Laboral	2. 3 directivos y 5 colaboradores del personal operativo de eventos del CCT.	2. Entrevista	2. Se identificó que el 100% de los entrevistados carece de formación académica a nivel universitario, de acuerdo con lo expresado en las respuestas obtenidas para la pregunta 1 de la entrevista dirigida a los directivos, asimismo, en las respuestas brindadas para la pregunta 2 realizadas al personal del club; adicionalmente, se reflejan deficiencias en cuanto a la		Mejorar la calidad y aumentar la satisfacción del cliente en los eventos organizados en el club.

							<p>formación específica sobre la gestión de eventos, dado que el 62.50% de los entrevistados no ha recibido ningún curso, taller o programa de desarrollo profesional relacionado a dicha temática, de conformidad con respuestas a las preguntas 14 y 4 de los precitados instrumentos; aunado a ello, el 100% del personal indica no tener conocimiento sobre la de administración de proyectos, lo cual, conlleva a que efectúen sus actividades basándose únicamente en</p>		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

							su experiencia laboral, de los cuales, el 62.50% poseen experiencia en el rubro de eventos y servicio al cliente. Esta disparidad en las características del recurso humano que conforma el equipo de trabajo del CCT puede afectar la consistencia y excelencia en la ejecución de los eventos, evidenciando áreas de mejora para el club		
		3. Realizar un análisis de la competencia y un estudio de proveedores en el ámbito de la gestión de eventos en Tegucigalpa, con el		3. Análisis de la competencia	3. Cinco 5 empresas dentro del área de Tegucigalpa y Comayagüela: Hotel Plaza San Martín, Hotel Plaza del Libertador,	3. Análisis Comparativo	3. En vista de las limitaciones de los recursos para la gestión de eventos en el CCT, manifestadas en las respuestas de		Proporcionar un recurso valioso que funcione como herramienta de capacitación para los colaboradores del CCT.

		propósito de identificar oportunidades de mejora y posibles asociaciones estratégicas.			Hotel Honduras Mayan, Hotel Real Intercontinent al y Hotel Hyatt.		las preguntas 9 y 12 de la entrevista a los directivos, se evidencia que las relaciones con los proveedores son un factor clave para optimizar la planificación y ejecución de los eventos desarrollados en el club, por lo que, se debe gestionar de una mejor manera las relaciones con estos. Por otra parte, se identificaron en el marco teórico cinco empresas como competencia directa del CCT, las cuales pueden ocasionar una disminución de la afluencia de eventos en el club, razón por la cual, es preciso	
				3. Estudio de proveedores	Cinco empresas proveedoras para la gestión de eventos en el casco urbano de Tegucigalpa y Comayagüela con una calificación mayor a 4 estrellas en Google: Cruzadi Catering & Eventos, Tulipanes Alimentos y Servicios, Servifiesta HN, Servigama y Cake To Go.			

							conocer sobre sus ofertas con el fin de considerar propuestas de valor para el CCT que le permitan diferenciarse de sus competidores.		
		4. Elaborar una propuesta de guía basada en la sexta y séptima edición del PMBOK® para la gestión y desarrollo de eventos en el Country Club de Tegucigalpa.					4. Mediante la elaboración de una guía basada en la sexta y séptima edición del PMBOK® para la gestión y desarrollo de eventos en el CCT se pretende demostrar que las buenas prácticas de la administración de proyectos pueden ser adaptadas al contexto específico del club. La integración de estos conocimientos proporciona un enfoque sistemático y		

							estandarizado que facilita la planificación, ejecución, monitoreo y control de eventos. Esta guía no solo estará orientada a promover una gestión más eficiente y efectiva de los recursos, sino que también mejorará la coordinación con proveedores y aumentará la satisfacción de los clientes.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceves, P. (2018). *Administración de proyectos*. Grupo Editorial Patria.
- Aleman, A. J. (2024, enero 16). Balance 2023. *FOSDEH*.
<https://fosdeh.com/publicacion/balance-2023/>
- Antwerpen, S. van. (2023). A proposed integration of the event and project management body of knowledge. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 7(2), 108-119. <https://doi.org/10.31940/ijaste.v7i2.108-119>
- Baumgartner, F. (2018). *International project management: The application of project management in international event management with focus Switzerland*.
<https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/12067>
- BCH. (2023). *Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE)*.
<https://www.bch.hn/estadisticos/EME/ndice%20Mensual%20de%20Actividad%20Econmica%20IMAE/%C3%8Dndice%20Mensual%20de%20la%20Actividad%20Econ%C3%B3mica%20Diciembre%202023.pdf>
- Biaett, V., & Richards, G. (2020). *Event experiences: Measurement and meaning*.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19407963.2020.1820146?scroll=top&needAccess=true>
- Caminero-Granja, J. A., Pajares, J., & Martin-Cruz, N. (2022). Sports events and project managent. A PM2 proposal. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(2), Article 2. <https://doi.org/10.3926/jiem.3722>
- Chacón, L. J. R., Morales, G. E. R., Luna, A. C. P., Medina, J. H. C., & Cantuña-Vallejo, P. F. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Universidad y Sociedad*, 14(S5), Article

S5.

Clarion Hotel. (2024). *Clarion Hotel Real Tegucigalpa—Hotel WebSite*.

<https://clarionhotelrealtegucigalpa.com-hotel.com/es/>

Cumpa Vásquez, A., & Tipacti Gallo, M. (2017). *Modelo de organización de eventos científicos en UDEP bajo la metodología de Dirección de Proyectos*.

<https://pirhua.udep.edu.pe/items/e7c1fb74-bae0-4716-bc12-e95323886c28>

Garcés, M. L., & Marin, S. U. M. (2023). Estudio de la calidad de las fuentes de información en el desarrollo de investigaciones universitarias, experiencias universitarias: Study of the quality of information sources in the development of university research, university experiences. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1134>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la Investigación*.

<https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Hotel Honduras Maya. (2024). *Salones – Honduras Maya*. <https://hondurasmaya.hn/salones-hm/>

Hotel Plaza Juan Carlos. (2024). *Eventos—Hotel Plaza JuanCarlos*.

<https://hotelplazajuancarlos.com/eventos>

INE. (2023). *Indicadores Distrito Central EPHPM. Junio 2023—INE*.

<https://ine.gob.hn/v4/2023/12/12/indicadores-distrito-central-ephpm-junio-2023/>

InterContinental Hotel. (2024). *Tegucigalpa Boda & Lugar del evento | InterContinental*

Tegucigalpa at Multiplaza Mall. IHG.

<https://www.ihg.com/intercontinental/hotels/us/es/tegucigalpa/tguha/hoteldetail/meetings-events>

Lledó, P. (2017). *Administración de proyectos: El ABC para un Director de proyectos exitoso*.

- <https://pdfcoffee.com/qdownload/administracion-de-proyectos-pablo-lledo-v56-1-pdf-free.html>
- López Pintado, E. (2021). *Sistema web para la planificación de eventos virtuales de la empresa El Pirqueño 2021*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27739>
- Mezzadri, J. J., Campero, A., & Tauro, N. (2023). La educación de postgrado actual en la neurocirugía de Argentina. Estrategias para su mejoramiento a partir de un análisis FODA.: *Revista Argentina de Neurocirugía*, 37(01), Article 01.
<https://doi.org/10.59156/revista.v37i01.497>
- Morales, M. J., & Alonso, J. M. P. (2017). *Eventos y protocolo: La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales*. Editorial UOC.
- Otero-Ortega, A. (2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*.
https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *PUEBLO CONTINENTE*, 30(1), Article 1.
- Pielichaty, H., Els, G., Reed, I., & Mawer, V. (2017). *Events Project Management*.
<https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Events%20Project%20Management%20-Pielichaty-%20H..pdf>
- PMI®. (2017). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK GUIDE)* (6.^a ed.).
- PMI®. (2021). *El estándar para la dirección de proyectos e Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (7.^a ed.).
- PMI®. (2022). *In Person Virtual Hybrid How Events Are Changing |Projectified*.

<https://www.pmi.org/learning/training-development/projectified-podcast/podcasts/in-person-virtual-hybrid-how-events-are-changing>

Ramírez, A. L. R., & Borjas, D. A. V. (2012). Certificación empresarial para la organización de eventos sociales [Thesis, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC]. En *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*.

<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/7837>

Roca Prats, J. L. (2015). *Planificación, organización y control de eventos*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Rodrigues, M. C., Domingues, L., & Oliveira, J. P. (2023). Tailoring: A case study on the application of the seventh principle of PMBOK 7 in a public institution. *Procedia Computer Science*, 219, 1735-1743. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.468>

Rosales, R. A. (2021). *METODOLOGIA PARA LA GESTION DE PROYECTOS DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS DE ATLETISMO EN LA CATEGORÍA DE CARRERAS, COMO UNA ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN DE FONDOS PARA PROGRAMAS DE BIEN SOCIAL*.

<https://www.ucipfg.com/biblioteca/files/original/299aa78c46a9b5093d528145b3f2acc6.pdf>

Saccone, E., & Bonatto, P. (2018). *Experiencia Marketing*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/162126537.pdf#page=110>

Sanchis Gisbert, R. (2020). *Diagramación de Procesos*.

<https://riunet.upv.es/handle/10251/144115>

Santis, C. A. P. (2019). *EL PMBOK COMO HERRAMIENTA DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/323367004.pdf>

- Sutawidjaya, A., & Nawangsari, N. (2020). *Integrated Project Management Planning and Event Management in Service Industry | Atlantis Press*. <https://www.atlantispress.com/proceedings/icmeb-19/125934088>
- Takagi, N., & Varajão, J. (2020). Success Management and the Project Management Body of Knowledge (PMBOK): An Integrated Perspective. *International Research Workshop on IT Project Management 2020*. <https://aisel.aisnet.org/irwitpm2020/6>
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2817>
- Wimalasiri, H. S. (2018). *Understand the effect of Project management practices to undergraduate events' successfulness*.

ANEXOS

Anexo 1: Guion de entrevista a profundidad dirigida a los directivos.



Introducción:

Buen día, somos estudiantes de la maestría de Administración de Proyectos de la Universidad Tecnológica Centroamérica (UNITEC), el desarrollo de esta entrevista forma parte de nuestro trabajo final de graduación, el cual tiene como propósito evaluar los procesos y procedimientos actuales para la gestión de eventos que realizan el CCT. Agradecemos su colaboración por formar parte de este instrumento el cual le tomará aproximadamente 15 minutos en completar.

Cuerpo de la Entrevista:

Introducción General del Entrevistado:

Nivel académico: _____

Experiencia laboral: _____

¿Tiene conocimiento sobre la administración de proyectos? _____

No.	Bloque de Preguntas
1	Describame, ¿cuál es proceso que ejecuta actualmente el CCT para la gestión de eventos? ¿Se encuentran documentados estos procesos?
2	¿Qué herramientas o recursos utilizan para apoyar la gestión de eventos? Por ejemplo: Ms Excel, plantillas, aplicaciones, entre otras.
3	¿Qué tipo de eventos se realizan con mayor frecuencia?
4	¿Realizan una planificación detallada para cada evento utilizando un cronograma?
5	¿Llevan a cabo una gestión de costos precisa mediante la elaboración de un presupuesto para cada evento?
6	¿Realizan una evaluación detallada de los recursos requeridos para cada evento?
7	¿Cómo se manejan las comunicaciones durante la gestión de eventos, considerando las interacciones entre clientes, el equipo de trabajo y los proveedores?
8	¿Cómo llevan a cabo la gestión de riesgos durante la organización de eventos?
9	¿Cómo llevan a cabo el proceso de gestión de adquisiciones durante la organización de eventos?
10	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CCT y cuáles han sido sus responsabilidades principales?
11	¿Ha participado en cursos, talleres o programas de desarrollo profesional relacionados con la gestión de eventos?

Anexo 2: Guion de entrevista a profundidad dirigida a los colaboradores.



Introducción:

Buen día, somos estudiantes de la maestría de Administración de Proyectos de la Universidad Tecnológica Centroamérica (UNITEC), el desarrollo de esta entrevista forma parte de nuestro trabajo final de graduación, el cual tiene como propósito conocer las características y competencias de los colaboradores asignados para la gestión de eventos del CCT. Agradecemos su colaboración por formar parte de este instrumento el cual le tomará aproximadamente 5 minutos en completar.

Cuerpo de la Entrevista

No	Bloque de Preguntas
1	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CCT y cuáles han sido sus responsabilidades principales?
2	¿Cuál es su nivel académico?
3	¿Cuál es su experiencia laboral?
4	¿Ha participado en cursos, talleres o programas de desarrollo profesional relacionados con la gestión de eventos?
5	¿Tiene conocimiento sobre la administración de proyectos?

Anexo 3: Cuestionario para clientes de eventos en el CCT.

Enlace: <https://forms.office.com/r/1F5dJaHhUB?origin=lprLink>



Buen día, somos estudiantes de la maestría de Administración de Proyectos de la Universidad Tecnológica Centroamérica (UNITEC), el desarrollo de esta encuesta forma parte de nuestro trabajo final de graduación, el cual tiene como propósito evaluar la percepción de los clientes del Country Club de Tegucigalpa (CCT) sobre la gestión de eventos. Agradecemos su participación en este breve cuestionario de satisfacción el cual le tomará aproximadamente 3 minutos en completar.

1. ¿Qué tipo de evento realizó en las instalaciones del Country Club de Tegucigalpa? Favor seleccione una de las opciones siguientes
 - Deportivo
 - Corporativo
 - Social
 - Otro, especifique: _____
2. ¿Cómo calificaría su experiencia general con la gestión de eventos en el CCT?
 - Muy insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Indiferente
 - Satisfecho
 - Muy satisfecho
3. ¿Cómo calificaría la comunicación y coordinación con el personal del CCT durante la planificación y ejecución de su evento?
 - Malo

- Regular
 - Indiferente
 - Bueno
 - Excelente
4. ¿La calidad de las instalaciones y servicios durante su evento cumplió con sus expectativas? Si su respuesta es no, se solicita amablemente especificar su respuesta, proporcionando detalles o información adicional
- Si
 - No, Especifique: _____
5. ¿Se presentaron inconvenientes durante la planificación o ejecución del evento? Si su respuesta es sí, por favor indíquenos que inconvenientes se presentaron
- Si, Especifique: _____
 - No
6. ¿Recomendaría el CCT para la organización de eventos a otras personas? Si su respuesta es no, se solicita amablemente especificar su respuesta, proporcionando detalles o información adicional
- Si
 - No, Especifique: _____

Anexo 4: Ficha de observación.



Ficha de Observación				
Observador:		Fecha:		
Procesos o Procedimientos por evaluar				
Nombre de la persona que ejecuta el proceso				
Involucrados del proceso				
Descripción del proceso/procedimiento				
¿Se encuentra documentado?	Si		No	
Recursos disponibles				
¿Cómo se realiza la comunicación?				
Inconvenientes				
Observaciones adicionales				

Anexo 5: Cotización Proveedor de Mobiliario Cruzadi Catering & Eventos.



PRODUCTOS CRUZ ABADIE S.A.
 RTN: 08019006042676
 Tel: (504) 2236-5450 / 2236-5459 Cel: (504) 9535-0005

Cotización de Eventos "JORGE RAMOS-ALQUILER DE EQUIPO"

Cliente:	CONSUMIDOR FINAL	No de Contrato:	E034488
Solicitante:	JORGE RAMOS	Ejec. Ventas:	MELISSA VILLAMIL
Tel Cont:	98835882	Tipo de SOC-ALQUILER DE EQUIPO	SOC-ALQUILER DE EQUIPO
Dirección:		Fecha:	Mar. 14 - may - 24
Teléfono:		No. Cliente:	000792
Fecha SOC-ALQUILER DE EQUIPO	Vie. 31 - may - 24	Responsable:	
Folio	FOLMTR:		
Maestro:			
Dirección	EL HATILLO		
Entrega:			

Vie. 31 - may - 24				
Horario	Salón	Evento	Montaje	Pax
15:00	Salón:	SOC-ALQUILER DE EQUIPO	AUDITORIO	50
21:30				

CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	SUBTOTAL	TOTAL
	Equipo			L6,700.00
5	MESA REDONDA DE MADERA 72"	L100.00	L500.00	
50	SILLA TIFFANY NORMAL	L25.00	L1,250.00	
5	MANTELES	L200.00	L1,000.00	
50	PLATO BASE	L25.00	L1,250.00	
50	PLATO FUERTE REDONDO BLANCO (TUXTON)	L5.00	L250.00	
50	PLATO POSTRE REDONDO #7	L4.00	L200.00	
50	VASO DE VIDRIO 12 ONZ	L5.00	L250.00	
50	COPA FINA PARA VINO 10 ONZ	L10.00	L500.00	
50	COPA FINA PARA AGUA 20 ONZ	L10.00	L500.00	
50	CUBERTERIA SENCILLA 4 PIEZAS:	L20.00	L1,000.00	
	TENEDOR			
	CUCHILLO			
	CUCHARA SOPERA			
	CUCHARA PARA POSTRE			
	Personal			L2,500.00
2500	TRANSPORTEY PREMONTAJE	L1.00	L2,500.00	



PRODUCTOS CRUZ ABADIE S.A.
RTN: 08019006042676
Tel: (504) 2236-5450 / 2236-5459 Cel: (504) 9535-0005

Renta	Precio	Total	Subtotal	L0.00
-------	--------	-------	----------	-------

Depósitos

Fecha	Hora	Comprobante	Cantidad	Notas	Total Depósitos	L0.00
-------	------	-------------	----------	-------	-----------------	-------

Subtotal :	L9,200.00
Descuento:	L0.00
I.S.V. 15%:	L1,380.00
I.S.V. 18% Alc:	L0.00
10% Servicio:	L0.00
Total SOC-ALQUILER DE EQUIPO	L10,580.00
Total Evento \$:	\$429.38
Anticipo	L0.00
Total a pagar:	L10,580.00

Anexo 6: Cotización Proveedor de Mobiliario Tulipanes Alimentos y Servicios.



TULIPANES ALIMENTOS Y SERVICIOS S.DE R.L.
Col. La Alameda Avenida Tiburcio Carías Andino #720 fte. a Escuela de Ciencias Forestales
RTN: 08019004002892 Correo: contabilidad@tulipanes.hn
TEL 99910644

COTIZACION #1270 V. 3

EVENTO: .

CLIENTE: JORGE RAMOS	IDENTIDAD:	ORIGINAL
CONTACTO: JORGE RAMOS	FECHA: 14/05/2024	
TEL.CONTACTO: 98835883	FECHA EVENTO: 31/05/2024	
RTN: 0826199900159	VENCIMIENTO: 31/05/2024	
DIRECCIÓN: EL HATILLO		

Código	Nombre	Precio	Cant.	Subtotal	Desc.	E/G
002659	MESA REDONDA DE 72"	L. 100.00	5	L. 500.00	L. 0.00	G
004214	MANTEL 120 RED-BLANCO STUARDO	L. 150.00	5	L. 750.00	L. 0.00	G
002754	SILLA TIFFANY BLANCA	L. 25.00	50	L. 1,250.00	L. 0.00	G
002570	COPA DE VINO TINTO	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
002573	COPA PARA AGUA	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
002692	PLATO BASE DE VIDRIO	L. 17.39	50	L. 869.50	L. 0.00	G
002710	PLATO PARA COMIDA TUXON	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
002718	PLATO PARA POSTRE TUXON	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
002781	TENEDOR USA	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
002606	CUCHARA SOPERA USA	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
002614	CUCHILLO USA	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
002608	CUCHARITA PARA POSTRE USA	L. 5.00	50	L. 250.00	L. 0.00	G
004430	SERVILLETA BLANCA LISA SEDA	L. 15.00	50	L. 750.00	L. 0.00	G
002111	TRANSPORTE GENERAL	L. 1,500.00	1	L. 1,500.00	L. 0.00	G

SUBTOTAL / IMPORTE				DESCUENTOS Y	IMPUESTO SOBRE VENTAS		TOTAL A
EXENTO	GRAVADO 15%	GRAVADO 18%	EXONERADO	REBAJAS OTORGADOS	ISV 15%	ISV 18%	PAGAR
0.00	7,619.50	0.00	0.00	0.00	1,142.93	0.00	8,762.43

OCHO MIL SETECIENTOS SESENTA Y DOS L CON CUARENTA Y TRES CTVS

OBSERVACIONES : EL HATILLO

FIRMA Y SELLO

FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE

EJECUTIVO: YASMIN TORRES

CORREO: organizacion@tulipanes.hn

CELULAR:98879026

Anexo 7: Catálogo Proveedor de Mobiliario Servifiesta HN.



MOBILIARIO
CATÁLOGO



Las imágenes mostradas en este catálogo son representativas
Los precios reflejados son costo de alquiler por día y no incluyen ISV
Los precios reflejados no incluyen costos de transporte

+504 9600-6938	servifiestahn1@gmail.com
facebook.com/servifiestahn	@servifiestahn

CONTACTANOS



SERVIFIESTA HN



SILLA FIJA
ACOLCHONADA

L10



SILLA PLEGABLE BLANCA

L15



SILLA JARDINERA

L20



SILLA TIFFANY

L27



SILLA CROSS
BACK

L35



SILLA NAPOLEÓN
CLEAR

L35



SILLA LUIS XV
BLANCA

L60



SILLA LUIS XV
NEGRA

L60



SILLA TIFFANY
COCTELERA

L45

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



MESA REDONDA
1.20M (P/6)

L30



MESA REDONDA O
1.50M (P/10)

L45



MESA RECTANGULAR
.75X1.80M (P/8)

L35



MESA COCTELERA 1.10M
ALTO X .60M DIÁMETRO

L85



MESA CUADRADA
.75X.75M (P/4)

L15



SOFÁ MODULAR
NEGRO CENTRAL

L250



SOFÁ MODULAR
NEGRO ESQUINA

L300



BUTACA REDONDA
NEGRA

L200



MESA LOUNGE
NEGRA VIDRIO

L300

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



SALA LOUNGE
BLANCA

L1200



BIOMBO SEPARADOR
DE ESPACIOS

L120



CARPA 3X3M

L500



CARPA 3X6M

L900



TOLDO 5X5M

L1500
L2000 CON LINER



TOLDO 6X6M

L2500
CON LINER L3000



TOLDO 6X6M CARPA
TRANSPARENTE

L3000



TOLDO 6X9M

L3000
L4000 CON LINER



TOLDO 6X12M

L4000
L5000 CON LINER

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



MANTEL RECTANGULAR
BLANCO

L55



FALDÓN RECTANGULAR
BLANCO

L80



FALDÓN REDONDO
BLANCO

L100



MANTEL REDONDO
BLANCO

L60



MANTEL RECTANGULAR
(VARIEDAD DE COLORES)

L75



FALDÓN REDONDO
(VARIEDAD DE COLORES)

L120



FALDÓN RECTANGULAR
(VARIEDAD DE COLORES)

L120



FALDÓN REDONDO CON
DISEÑO (VARIOS ESTILOS)

L200



SOBREMANTEL
(VARIEDAD DE COLORES)

L35

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



LICRA RECTANGULAR
(VARIEDAD DE COLORES)

L00



LICRA COCTELERA
(BLANCO Y NEGRO)

L85



FORROS DE SILLA
(BLANCO Y NEGRO)

L12



SERVILLETAS (VARIEDAD
DE COLORES)

L10



LISTONES (VARIEDAD
DE COLORES)

L5



ORGANZA (VARIEDAD
DE COLORES)

L15



TERGAL ORGANZA
BLANCO

L50



CORTINA (DORADA O
PLATEADA)

L200



CORTINA BLANCA

L100

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



CANDELABRO DORADO PEQUEÑO

L30



BASE FLORERO PEQUEÑO

L30



CANDELABRO DORADO

L100



CANDELABRO PLATEADO

L100



CENTRO DE MESA DORADO

L120



BASE FLORERO GRANDE PLATEADO O DORADO

L120



STAND PARA FLORES 40"

L150



ARCO METÁLICO PARA DECORAR

L200



ARCO PARA GLOBOS

L50

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



ANILLO SERVILLETERO
DORADO O PLATEADO

L3.50



PORTAPLATO DORADO

L15



PORTAPLATO PLATEADO

L15



PORTAPLATO
TRANSPARENTE

L18



PORTAPLATO NEGRO

L18



PORTAPLATO DE VIDRIO
BORDE DORADO

L20



PORTAPLATO
RATTAN

L18



INDIVIDUAL DE
VARILLA ROJO

L15



INDIVIDUAL DE
VARILLA PLATEADA

L15

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



RISERS NEGROS
SENCILLOS 2 PIEZAS

L50



RISERS BRONCE
GRANDES 3 PIEZAS

L100



RISERS METAL CUADRADO
DORADO O PLATEADO 3 PIEZAS

L75



RISERS METÁLICOS CURVOS
3 PIEZAS

L75



RISERS NEGROS 4 PIEZAS

L100



RISERS ROSA VIEJO
SENCILLOS 3 PIEZAS

L50



DISPLAY PLATEADO
VIDRIO 3 NIVELES

L250



DISPLAY ZIGZAG NEGRO
Y VIDRIO 11 PIEZAS

L350



TORRE ACRÍLICA 3
NIVELES

L50

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



BASE PARA PASTEL
NEGRA

L50



BASE PARA PASTEL
BLANCA

L50



BASE PARA PASTEL
METÁLICA

L50



BANDEJA TRIANGULAR
GRANDE JUEGO DE 3

L50



BANDEJA NEGRA CUADRADA
GRANDE, JUEGO DE 2

L40



BANDEJA MEDIANA
NEGRA (UNIDAD)

L15



BANDEJA MEDIANA
BLANCA (UNIDAD)

L15



DISPLAY ACRILICO
3 NIVELES

L50



LÁMPARA MANTENEDORA
PARA DISPLAY

L200

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



CAFETERA PERCOLADORA

L100 40 TAZAS
L200 100 TAZAS



DISPENSADOR DE BEBIDAS 8LTS

L120



CALENTADOR DE COMIDA

L120



CALENTADOR DISPLAY NEGRO METÁLICO

L200



HIELERA

L150



PLATO BLANCO REDONDO

L3,50



PLATO CUADRADO BLANCO

L3,50



PLATO REDONDO NEGRO

L7



PLATO POSTRE BLANCO

L3,50

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



JUEGO DE TAZA PARA CAFÉ

L4



CUCHARITA PARA APERITIVOS

L3.50



VASO 10 ONZAS

L4



VASO ROCKS

L5



COPA DE VINO

L5



COPA CHAMPAGNE FLAUTA

L5



COPA CHAMPAGNE BAJA

L5



COPA PARA AGUA

L5



GOBLET DE COLORES (ROSADO, AZUL, VERDE Y TRANSPARENTE)

L15

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn



SERVIFIESTA HN



JUEGOS DE CUBIERTOS SENCILLOS

L1.50 POR PIEZA



JUEGOS DE CUBIERTOS HEAVY DUTY

L3 POR PIEZA



PINZAS, CUCHARONES Y UTENSILIOS PARA SERVIR

L10



JARRA PARA AGUA

L10



JUEGO DE TAZA PARA TE

L4



BOWL OVALADO 4 ONZAS

L3



BOWL SOPERO ENTRADA

L3



VASO TEQUILERO

L3



BOWL CUADRADO 6 ONZAS

L3

+504 9600-6938

servifiestahn1@gmail.com

facebook.com/servifiestahn

@servifiestahn

Anexo 8: Catálogo Proveedor de Mobiliario Servigama.

ServigAMA
Somos los mejores en servicios para eventos.

CATÁLOGO

2023

2023

MOBILIARIO DE ALQUILER PARA
EVENTOS

TODOS LOS PRECIOS SUJETOS A CAMBIOS



MESA REDONDA

PARA 10 O 12 PERSONAS L. 40.00
PARA 8 PERSONAS L. 40.00
PARA 6 PERSONAS L. 25.00



MESA RECTANGULAR

PARA 8 PERSONAS L.25.00
PARA 6 PERSONAS L.20.00



MESA CUADRADA

PARA 4 PERSONAS L. 20.00

servigamahn@gmail.com



SILLA TIFFANY



DORADA L.20.00 Y L.25.00
BLANCO L.20.00 Y L.25.00
PLATA L.20.00

SILLA CHANEL / CLEAR



L. 30.00

SILLA PLEGABLE



ACOLCHONADA Y LISA
L. 8.00

SILLA BANQUETERA



BEIGE CON DORADO
NEGRO CON DORADO
L. 15.00

servigamahn@gmail.com



SILLA TIFFANY



DORADA L.20.00 Y L.25.00
BLANCO L.20.00 Y L.25.00
PLATA L.20.00

SILLA CHANEL / CLEAR



L. 30.00

SILLA PLEGABLE



ACOLCHONADA Y LISA
L. 8.00

SILLA BANQUETERA



BEIGE CON DORADO
NEGRO CON DORADO
L. 15.00

servigamahn@gmail.com



MANTEL REDONDO

VARIOS COLORES

L.70.00 EN ADELANTE



MANTEL RECTANGULAR

VARIOS COLORES

L.40.00



SERVILLETAS

VARIOS COLORES

L.5.00



FALDON

BLANCO Y NEGRO

L.60.00 EN ADELANTE

servigamahn@gmail.com



VASO	L.3.00	JARRA PARA AGUA	L.30.00
VASO ROCKERO	L.3.00	HIELERA PEQUEÑA	L.100.00
VASO TEQUILERO	L.3.00	HIELERA GRANDE	L.200.00
COPA DE VINO	L.4.00	HIELERA PARA MESA	L.20.00
COPA DE CHAMPAGNE	L.4.00	PONCHERA	L.200.00
COPA DE AGUA	L.4.00	CAFETERA	L.200.00
JUEGO DE TAZA	L.5.00		

PLATO BUFETE REDONDO	L.4.00	PECERAS PEQUEÑA	L.50.00
PLATO BUFETE CUADRADO	L.5.00	PECERAS GRANDE	L.25.00
PLATO POSTRE	L.3.00	TENEDOR	L.2.00
CONSUMERA	L.3.00	CHUCHILLO	L.2.00
BASE PARA PLATO MELAMINA	L.10.00	CUCHARA	L.2.00
BASE PARA PLATO CRISTAL	L.20.00	CUCHARITA	L.2.00
BASE PARA PLATO ESPEJO	L.10.00	ESPEJO DE VIDRIO REDONDO	L.25.00
AZAFATE	L.30.00	ESPEJO RECTANGULAR	L.25.00
CALENTADOR + ALCOHOL	L.150.00	ESPEJO DE VIDRIO	
ENSALADERA	L.100.00	CUADRADO GRANDE	L.40.00

servigamahn@gmail.com

Anexo 9: Catálogo Proveedor de Mobiliario Cake To Go.



Inventario del Almacen 2024

Cristalería					
Codigo	Equipo y material		Precio L.	Repo	Cantidad
A-001	Copas de vino Grande		L 6.00	95	108
A-002	Copas de vino Blanco		L 6.00	95	131
A-006	Copa Flauta para champagne		L 6.00	95	148
A-008	Copas para Agua Transparente		L 6.00	95	184
A-016	Copas para Margarita		L 10.00	125	88
A-017	Copas para Martini 5 onz. (peq.)		L 10.00	125	111
A-019	Jarritas Cuadradas (Mason jars)		L 10.00	95	48
A-020	Vaso roquero Grande		L 6.00	95	13
A-028	Vasos para Refresco		L 4.00	35	490
A-029	Vasos Tequileros de 1 onza (tipo tubito)		L 5.00	45	18
Vajilla					
Codigo	Equipo y material		Precio	Repo	Cantidad
A-034	Plato Fuerte		L 4.00	135	271
A-037	Plato para ensalada, mediano		L 4.00	125	90
A-038	Plato postre, blanco		L 4.00	115	352
A-040	Plato sopa de entrada, Amway		L 4.00	115	24
A-044	Plato mantequillero Transparente		L 4.00	115	140
Platos Base					
Codigo	Equipo y material		Precio	Repo	Cantidad
A-046	Plato base Blanco con orilla dorada		L 25.00	150	100
A-047	Plato base de vidrio con pelotitas		L 30.00	500	138
A-048	Plato base color café		L 25.00	150	96
A-049	Plato base dorado redondo de hoja		L 25.00	150	22
A-050	Plato base dorado redondo de yute		L 25.00	150	29
A-051	Plato Base dorado redondo damasco		L 25.00	150	34
A-052	Plato base dorado corrugado		L 25.00	150	8
A-053	Plato base Dorado de pelotita		L 25.00	150	6
A-054	Plato base plateado redondo		L 25.00	150	70
A-055	Plato base plateado de vuelos		L 25.00	150	40
A-056	Plato base verde		NO HAY EN EXISTENCIA		
A-057	Plato base de yute		L 30.00	190	50
Cuberteria					
Codigo	Equipo y material		Precio	Repo	Cantidad
A-058	Cuchara sopa , Lisa		L 2.00	45	133
A-063	Cucharita para postre, lisa		L 2.00	45	247

A-270	Mesas rectangulares, rígidas		L35.00	L2,000.00	13
A-271	Mesas redondas de 36" para 5 personas		L30.00	L1,200.00	5
A-272	Mesas redondas de 47" para 6 - 8 personas		L35.00	L1,900.00	10
A-273	Mesas redondas de 60" para 8 a 10 personas		L65.00	L4,000.00	12
A-275	Toldo 6 X 12 , de Lujo 8-10 mesas 60"		L4,800.00		1
A-276	Toldo 6 X 9 , de Lujo 6 mesas 60"		L3,950.00		1
A-277	Toldos portátiles blancos de 3 X 3 mts.		L650.00		4
A-278	Toldos portátiles Negros de 3 X 3 mts.		L650.00		4
A-279	Toldos portátiles Rojos de 3x3 Mts.		L650.00		2
A-280	Toldo Transparente 6x9 de lujo 6 mesas de 60"		L5,900.00		1
A-281	Toldo Blanco 6x18 de lujo 12 a 15 mesas 60"		L8,900.00		1
A-291	Sombrillas de jardín		L1,250.00		4
Mobiliario Deluxe					
Codigo	Equipo y material		Precio	Repo	Cantidad
A-295	Banca de ceremonia		L495.00	L3,500.00	1
A-296	Bar Blanco		L1,250.00	L6,500.00	1
A-297	Columnas Altas		L495.00	L2,500.00	4
A-298	Columnas Bajas		L450.00	L2,500.00	4
A-299	Mesa Blancas de madera Ovaladas		L1,250.00	L17,000.00	2
A-300	Mesa de ceremonia		L650.00	L2,500.00	1
A-301	Mesa de vidrio Alta		L1,250.00	L2,500.00	2
A-302	Mesa de Vidrio Baja		L1,250.00	L2,500.00	2
A-303	Mesas Blancas de madera pequeñas		L250.00	L1,800.00	3
A-306	Salas Lounge		L1,250.00		2
A-307	Cofres de regalo morado		L450.00		1
A-308	Cofre de regalo de Espejo		L450.00		1
Material de eventos					
Codigo	Equipo y material		Precio	Repo	Cantidad
A-373	Alfombra azul 0.8 de ancho/ 12 a 14 mts de largo		L1,200.00	L4,500.00	1
A-374	Alfombra roja 1.20 ancho/ 7.20mts de largo		L1,200.00	L4,500.00	1
A-375	Podium		L790.00	L2,500.00	1
A-376	Pinzas para servir pequeñas		L50.00	L100.00	11
A-377	Pinzas para servir Grandes		L50.00	L100.00	11
A-386	Rompe Fila		L450.00	L3,500.00	6
A-388	Equipo de audio y microfono		L750.00	L3,900.00	1
Material para cocteles					
Codigo	Equipo y material		Precio	Repo	Cantidad
A-397	tina rustica para enfriar bebidas		L150.00	L300.00	3
A-402	Hielera blanca grande		L350.00	L5,800.00	1
A-407	Hielera Igloo amarillas con tapadera roja		L80.00	L2,900.00	7
Azafates					
Codigo	Equipo y material		Precio	Repo	Cantidad
A-439	Azafate Ovalado Negro para guerdón antideslizan		L50.00	L350.00	5
A-440	Azafate negro , grande para mesero, antideslizante		L50.00	L350.00	7

A-441	Azafates negro, pequeño para mesero, antideslizant	L50.00	L350.00	10
A-442	Azafate redondo de metal	L50.00	L350.00	5
A-443	Azafate redondo plato de Pewter	L50.00	L350.00	2
A-444	Azafate ovalado, metal, Cromado	L50.00	L350.00	7
A-445	Azafate plano de vidrio con vuelitos en las orillas	L50.00	L150.00	4

Anexo 10: Cotización de Evento Hotel Plaza Juan Carlos.



Hotel Plaza Juan Carlos

R.T.N.
02011938000904

CONTRATO DE EVENTOS Y BANQUETES

Página: 1/2
Evento No: 24871

Evento: DELICOMIDAS

Fecha inicio: 29 de May del 2024

Tipo Cambio/Exchange Rate: 24.8203

Fecha fin: 29 de May del 2024

Compañía/Ciente: PERSONA FISICA EVENTOS Y BANQUETES

R.T.N: 08019000235716

Ejecutivo(a): ANDREA OSEGUERA

Actividad: DELICOMIDAS

Estado: Solicitada

29/05/24 08:00 AM

29/05/24 01:00 PM

Servicios	Cantidad	Precio (i.n.i)	Importe LPS	Importe USD
ALMUERZOS ENTRADA / 1 CARNE 2 GUARNICIONES + POSTRE	100	360.00	36,000.00	1,450.42
REFRESCO GASEOSO 1 POR PERSONA	100	35.00	3,500.00	141.01
PAQUETE AUDIO CON 1 MICROFONO + DATA Y PANTALLA	1	4,000.00	4,000.00	161.15
PERSONAL DE SERVICIO	1	10,100.00	10,100.00	406.92
Subtotal actividad (i.n.i):			53,600.00	2,159.52
Impuesto de ventas 15%:			8,040.00	323.92
Impuesto de ventas Lic 18%:			0.00	0.00
Propina Voluntaria:			0.00	0.00
Total Actividad Día:			61,640.00	2,483.45

Observaciones:

Total General:

61,640.00

2,483.45

EL HOTEL LE OFRECE EN CORTESÍA:

SALÓN PARA SU EVENTO (Asignación según disponibilidad y confirmación)

CRISTALERIA

CUBERTERIA

MANTELERIA

MOBILIARIO

** Sillas tipo Pullman acolchonada**

Asignación de salón puede ser en cualquiera de los hoteles del Distrito según disponibilidad

** Si desea que su alimentación se sirva en empaques individuales tiene un costo adicional al presupuesto*

(Horario del evento NO incluyen Horas Extras del personal de servicio ni audiovisuales)

POLITICA DE USO DE INTERNET:

Firma Ejecutivo(a): _____
ANDREA OSEGUERA

Representante de Razón Social Cliente

Emitido: 14/05/24 12:07 PM
UAnderson Lagos

**Si desea Incluir personal Internet tiene un costo de \$10+ impto. por mega (según los requerimientos del cliente y cantidad de participantes a conectar). **

PAGO DE ESTACIONAMIENTO:

El servicio tiene un costo de lps 20.00 por vehículo, con ticket sellado ** único pago por la duración del evento * Ticket sin sello lps 40.00 hora o fracción **

PARA PROVEEDORES EXTERNOS:

La empresa o cliente que contrate los servicios a proveedores externos debe coordinar que su proveedor presente y porte constancia /permiso de operación vigente, emitida por la Gerencia de Movilidad Urbana de la AMDC el día de su evento.

Todos aquellos proveedores que no tengan este documento en regla y al día el hotel se reserva el ingreso al establecimiento.

PARA EFECTOS DE RESERVACIÓN SE REQUIERE:

Con el fin de que su evento se realice en las mejores condiciones y realizar el mismo con éxito, solicitamos enviar los documentos firmados 48 horas antes del evento debidamente autorizados para realizar la producción de este, de no llegar en este tiempo el hotel se reserva el cobro de un 10% de recargo del valor total del presupuesto. Tiene el mismo tiempo para confirmar o realizar cambio en el número de participantes, (ver políticas de contratación)

Confirmaciones de última hora (menos de 48 horas), el menú se sujeta a cambio o a sugerencia del chef.

" Eventos corporativos después de las 5:00 pm, incluye cargo adicional. Eventos sociales incluye servicio de 5 horas, después de las 5 horas tiene cargo adicional por cada hora extra.

" Premontaje de salones queda sujetos a cobro de acuerdo con la negociación, el cliente debe sujetarse a los horarios establecidos por el hotel, si se requieren horarios diferentes incluye recargo adicional.

" El cliente que firme el contrato se hará cargo de cualquier daño ocasionado al inmueble.

" Prohibido el ingreso de alimentos y bebidas externos al establecimiento.

" Precios y reserva de salones sujeta a cambio sin previo aviso**

Lo antes descrito es solo una cotización tiene una validez de 5 días después de su fecha de emisión.

** Dicho contrato no tiene validez si la firma y sello del mismo y las políticas de contratación de eventos y banquetes por parte del cliente**

Firma Ejecutivo(a): _____
ANDREA OSEGUERA

Representante de Razón Social Cliente

Emitido: 14/05/24 12:07 PM
UAnderson Lagos

Anexo 11: Cotización de Evento Hotel Honduras Mayan.



COTIZACIÓN DE EVENTOS ALMUERZO FRANCIA CHINCHILLA

Cliete :
Solicitante : LIC. FRANCIA CHINCHILLA
Cargo :
Dirección :
Teléfono : 9887-6069
Fecha Evento : 19 DE JUNIO DE 2024

No de Contrato :
Ejec. Ventas: JASMINA PÉREZ/3160-2547
Tipo de Evento : CORPORATIVO
Fecha : 11-jun-24
No.Cliete :
Responsable :

FECHA EVENTO:19 DE JUNIO DE 2024					
Cant	Hora	Salón	Evento	Montaje	Pax
	08:00 P.M - 01:00 P.M.	SALÓN SALÓN A	ALMUERZO	BANQUETE	100
	Renta	Precio		Subtotal	Subtotal
	ALIMENTACIÓN	Precio Unitario	Dia	Subtotal	Subtotal
100	CENA BANQUETE ENTRADA, 1 CARNE, 2 GUARNICIONES PANECILLO, POSTRE Y 1 REFRESCO POR PERSONA	L 425.00	1	L 42,500.00	L 42,500.00
1	EQUIPO AUDIOVISUAL PARLANTE MEDIOS (1 PARA MONITOR DE ESCENARIO), 2 PARLANTE BAJOS, 1 PANTALLA 9X12 MTS, PROYECTOR, 1 CABLE HDMIN, 3 MICROFONOS INALAMBRICO, CONSOLA DE AUDIO, LAPTOP PARA MUSICA AMBIENTAL	L 11,600.00	1	11,600.00	L 11,600.00
	MOBILIARIO,CUBERTERÍA,CRISTALERÍA MANTELERÍA, PLATO BASE, PARQUEO Y 20 MEGAS DE INTERNET				
				CORTESÍA	
	* PARQUEO PARA PARTICIPANTES DEL EVENTO.				
	PERSONAL				
11	MESEROS	L 800.00	1	L 8,800.00	
2	PERSONAL DE APOYO	L 800.00	1	L 1,600.00	
1	SUPERVISOR	L 1,200.00	1	L 1,200.00	L 11,600.00
	HORAS DE SERVICIO				
	*HORA EXTRA L. 195.00 POR CADA				
	PERSONAL DE SERVICIO				

Subtotal :	L	65,700.00
Subtotal con Otros :	L	65,700.00
I.S.V. 15% :	L	9,855.00
I.S.V. 18% Alc :		
10% Servicio:	L	-
Total, Evento:	L	75,555.00

****ESTACIONAMIENTO PARA PARTICIPANTES DEL EVENTO EN CORTESÍA****

- Una vez reservado el Salón, este se garantiza y confirma mediante Depósito y Firma de Contrato
- Forma de Pago: 50% del total del presupuesto debe ser cancelado con la firma del contrato y el 50% restante tres días antes del evento

3. De tener Crédito aprobado, favor de enviar orden de compra.
4. La decoración va por parte del Cliente
5. El Hotel no se hace responsable por objetos y publicidad olvidados dentro de sus instalaciones
6. Los Precios cotizados están sujetos a cambio sin previo aviso.
7. Tasa de Cambio sujeto a cambio según el Banco Central .

La cotización es válida únicamente por cinco (5) Días hábiles y no es garantía de reservación de eventos, ni del salón, y los precios están sujetas a cambio.

HOTEL HONDURAS MAYA

CLIENTE

HOTEL HONDURAS MAYA
Col. Palmira Ave. Republica de Chile
TEGUCIGALPA.MD.C
R.T.N 08019995340414

Anexo 12: Cotización de Evento Hotel Real Intercontinental.



Presupuesto Banquetes



Nombre de la Empresa: DELICOMIDAS
 Como anuncio su evento: DELICOMIDAS
 Ejecutiva que cotiza: Laura Rivera
 Fecha de Cotización: 16-may-24
 RTN de la empresa:

Ejecutiva: Laura Rivera
 Cliente: DELICOMIDAS
 Teléfono fijo:
 Celular: 9887-6067
 Email : fnicolechinch3@gmail.com

Fecha:	23 de mayo, 24	HORA:	5:00pm. 10:00pm	SALON	Según Disponibilidad
FACTURAR A NOMBRE DE:	DELICOMIDAS				

Descripción					Cantidad	Precio	TOTAL
Día	Menú (Alimentos y Bebidas)			Personas	Lps.	Lps.	
	Almuerzo			100	500.00	50,000.00	
	1 entrada ,1 carne , 2 guarniciones y 1 postre						
	Pan y mantequilla						
	Gaseosas en lata			100	45.00	4,500.00	
						54,500.00	

Audiovisuales - Personal de Servicio - Otros Cargos							
Descripción					Cantidad	Precio	TOTAL
AUDIOVISUALES							
	Datashow			1	2,200.00	2,200.00	
	Pantalla			1	800.00	800.00	
	Audio (Incluye 1 microfono)			1	1,500.00	1,500.00	
MESEROS							
	Meseros			10	700.00	7,000.00	
OTROS CARGOS							
	Renta de Salon			1	10,000.00	10,000.00	
	Incluye mesas, sillas manteleria, cristaleria, mesas cocteleras, tarima según disponibilidad al moemntod e la reserva, parqueo gratis, seguridad etc.						
Subtotal						21,500.00	

Detalles Adicionales	
TASA BANCARIA PERMANENTE \$1 (UN DÓLAR AMERICANO)= LPS.24.85 LEMPIRAS	

Método de pago:
 Cheque certificado, transferencia bancaria, deposito previo a la realización del evento (requerimos copia del depósito para posteo) orden de compra
 El evento debe estar pagado con 48 horas de antelación, si su empresa tiene crédito con e hotel requerimos la orden de compra 2 día antes del evento.
Favor asegurese de habernos brindado los detalles de su facturación para evitar refacturaciones que no son permitidas por ley de Honduras

Nuestros Teléfonos
 Tel: (504) 2290-2700
 Fax: (504) 2231-2828

Esta es una cotización ocupamos este documento firmado para confirmar el evento

Alimentos y Bebidas	54,500.00
Audiovisuales, servicio, otros	21,500.00
Subtotal	76,000.00
15% isv	11,400.00
10% servicio	5,450.00
18% de Impto licor	0.00
Total	92,850.00
Lps	
US\$	\$ 3,736.42

Laura Rivera
 Gerente de Ventas Local

DELICOMIDAS
 Sello y Firma Responsable Empresa

Esta es solamente una cotización, no garantiza el bloqueo de un salón.

Anexo 13: Cotización de Evento Hotel Clarión.



Clarion Hotel Real Tegucigalpa

Ave. Juan Manuel Gálvez #1521, Colonia Alameda
Tel. (504) 2202-4200
RTN 08019999404853

COTIZACIÓN INICIAL DE EVENTOS

Contacto:	Francia Chinchilla	Ejecutivo a cargo:	Madelin Aguilar
Compañía:	Delcomidas	Puesto:	Ejecutiva de Ventas
Correo:	fnicolechinch3@gmail.com	Correo:	madelin.aguilar@r-hr.com
Teléfono:	9887-6069	Teléfono:	(504) 2202-4200 EXT. 2273
Fecha de cotización:	martes 18 de junio de 2024	Celular:	3152-8933
Fecha de vigencia:	viernes 28 de junio de 2024		
Salon tentativo:	Sujeto a disponibilidad		
RTN:			

Descripción	Cantidad	Días	Precio unR.	Precio total
miércoles 03 de julio de 2024				
Servicio de alimentos y bebidas:				
Almuerzo servido (1 entrada, 1 carne, 2 guarniciones, postre)	100	1	L 420	L 42,000.00
Gaseosas ilimitadas	100	1	L 85	L 8,500.00
Audiovisuales:				
	1	1	L 8,000	L 8,000.00
Otros servicios:				
Menaje y cristalería	1	1	L 1,800	L 1,800.00
Renta de salón	1	1	L 2,500	L 2,500.00
Servicio de meseros	8	1	L 700	L 5,600.00
			Subtotal	L 68,400.00
			15% ISV	L 10,260.00
			10% Servicio	L 5,050.00
			Total Lps.	L 83,710.00
			Total USD	\$ 3,368.61

Estacionamiento L.50 por día.

Tasa de cambio vigente a la fecha **L24.85** x \$1.00

La presente cotización no es una garantía de reservación, le solicitamos pago del 50% de anticipo según propuesta anterior, firma en políticas generales para eventos corporativos y carta de responsabilidad adquirida, 72 horas previo al evento se debe cancelar el restante 50%, si cuenta con crédito establecido por favor presentar orden de compra y firma en políticas generales para eventos corporativos. Aceptamos pagos en efectivo, tarjeta de crédito, cheque certificado o depósito a **nuestras cuentas de cheques en BAC #100350393 a nombre de Corporación Hotelera Intercentroamericana S.A. de C.V.**

Ante cualquier interrogante en relación a esta propuesta no dude en contactarme, estoy a sus órdenes.

Atentamente,

Madelin Aguilar
Ejecutiva Comercial Corporativo
Hotel Clarion Tegucigalpa

