

v.2, n.8, 2025 - Agosto

REVISTA O UNIVERSO OBSERVÁVEL

LOGÍSTICA Y OPERACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN DE BANQUETES: Herramientas Para La Mejora De La Gestión Hotelera

LOGISTICS AND OPERATIONS IN BANQUET MANAGEMENT: TOOLS FOR IMPROVING HOTEL MANAGEMENT

Franklin Castillo¹
Ricardo Ortiz²
Yovani Barria³
Yarineth Vázquez⁴
Melvis Anel Sánchez⁵
Julián Camacho⁶

Revista o Universo Observável

DOI: 10.69720/29660599.2025.000163

[ISSN: 2966-0599](https://doi.org/10.69720/29660599.2025.000163)

¹Universidad Nacional De Panamá

E-mail: castillofranklin46@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8043-9800>

²Universidad Nacional De Panamá

E-mail: Ricardoantonio.ortiz.up@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6828-544X>

³Universidad Nacional De Panamá

E-mail: yovanibbarria01@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0321-3971>

⁴Universidad Nacional De Panamá

E-mail: Yarineth.vasquez1520@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4018-1832>

⁵Universidad Nacional De Panamá

E-mail: Melvis19920@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3498-4330>

⁶Universidad Nacional De Panamá

E-mail: Jc717656@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-7201-9267>



LOGÍSTICA Y OPERACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN DE BANQUETES: Herramientas Para La Mejora De La Gestión Hotelera

Franklin Castillo, Ricardo Ortiz, Yovani Barria, Yarineth Vázquez,
Melvis Anel Sánchez e Julián Camacho



PERIÓDICO CIENTÍFICO INDEXADO INTERNACIONALMENTE

ISSN
International Standard Serial Number
2966-0599

www.ouniversoobservavel.com.br

Editora e Revista
O Universo Observável
CNPJ: 57.199.688/0001-06
Naviraí – Mato Grosso do Sul
Rua: Botocudos, 365 – Centro
CEP: 79950-000

RESUMEN

La logística y operaciones en la administración de banquetes hoteleros son un componente estratégico que impacta directamente la rentabilidad, la satisfacción del cliente y la reputación de los hoteles, especialmente en América Latina, donde representan entre el 25 % y 30 % de los ingresos del sector. La gestión eficaz de banquetes se desarrolla en fases interdependientes: planificación, coordinación, ejecución y evaluación, integrando áreas como cocina, servicio, ventas y proveedores externos. En el contexto latinoamericano, los hoteles enfrentan desafíos específicos como infraestructura limitada, distancias geográficas, abastecimiento irregular, rotación de personal y barreras culturales internas, que exigen soluciones creativas, alianzas estratégicas y capacitación continua. La incorporación de tecnologías especializadas —software de gestión de eventos, plataformas de reservas en línea, diagramación digital, sistemas de inventarios, aplicaciones móviles y herramientas IoT— ha transformado la planificación y operación de banquetes, optimizando recursos y reduciendo errores. El análisis de soluciones como EventPro, CaterEase y Delphi.fdc demuestra que existen opciones adaptables a distintos tamaños y perfiles de hotel, lo que facilita la profesionalización del área. Las buenas prácticas para mejorar la eficiencia incluyen planificación proactiva, gestión óptima de la cadena de suministro, integración tecnológica, comunicación interna efectiva, enfoque en calidad y sostenibilidad, así como el uso de indicadores de desempeño (KPIs) para la mejora continua. La profesionalización del sector requiere formación especializada, adopción de estándares internacionales y cultura de innovación constante. En un mercado competitivo, la sinergia entre talento humano capacitado, procesos bien estructurados y tecnología adecuada es la clave para alcanzar la excelencia en banquetes y garantizar la rentabilidad a largo plazo.

Palabras clave: Logística hotelera; administración de banquetes; operaciones de eventos; eficiencia operativa; América Latina; software de gestión de eventos cadena de suministro.

ABSTRACT

Logistics and operations in hotel banquet management are a strategic component that directly impacts the profitability, customer satisfaction, and reputation of hotels, especially in Latin America, where they represent between 25% and 30% of the sector's revenue. Effective banquet management involves interdependent phases: planning, coordination, execution, and evaluation, integrating areas such as the kitchen, service, sales, and external suppliers. In the Latin American context, hotels face specific challenges such as limited infrastructure, geographical distances, irregular supply chains, staff turnover, and internal cultural barriers, which require creative solutions, strategic alliances, and ongoing training. The incorporation of specialized technologies—event management software, online booking platforms, digital layout, inventory systems, mobile applications, and IoT tools—has transformed banquet planning and operations, optimizing resources and reducing errors. Analysis of solutions such as EventPro, CaterEase, and Delphi.fdc demonstrates that there are adaptable options for different hotel sizes and profiles, facilitating the professionalization of the area. Best practices for improving efficiency include proactive planning, optimal supply chain management, technological integration, effective internal communication, a focus on quality and sustainability, and the use of key performance indicators (KPIs) for continuous improvement. Professionalizing the sector requires specialized training, the adoption of international standards, and a culture of constant innovation. In a competitive market, the synergy between skilled human talent, well-structured processes, and appropriate technology is key to achieving excellence in catering and ensuring long-term profitability.

Keywords: Hotel logistics; banquet management; event operations; operational efficiency; Latin America; event management software; supply chain.

INTRODUCCIÓN

Los servicios de banquetes y eventos constituyen una parte crucial del hotelería moderno, aportando una proporción significativa de los ingresos y la satisfacción del cliente. De acuerdo con datos de la asociación hotelera *Cotelco* (Colombia), el área de Alimentos y Bebidas —que incluye banquetes— representa en promedio cerca del 29% del total de ingresos hoteleros, siendo el segundo rubro más importante tras las habitaciones. En América Latina, la creciente demanda de reuniones, convenciones, bodas y eventos corporativos ha impulsado a los hoteles a fortalecer la gestión logística y operativa de sus banquetes para destacarse en un mercado competitivo. Una logística eficiente en banquetes no solo garantiza experiencias de alta calidad para los asistentes, sino que se ha comprobado que mejora significativamente la satisfacción del cliente, impactando positivamente la reputación del hotel y la repetición de negocio.

La logística y operaciones en la administración de banquetes engloban todas las actividades necesarias para

planificar, coordinar, ejecutar y evaluar un evento dentro de un hotel. Diversos estudios en la región destacan que la gestión de eventos exitosos sigue cinco etapas fundamentales: planificación, coordinación, dirección, ejecución y control de las actividades. Esto implica desde la definición inicial del evento (objetivos, alcance y presupuesto) hasta el montaje, servicio durante el evento y las tareas posteriores de desmontaje y evaluación. En el contexto latinoamericano, factores como la diversidad geográfica y las infraestructuras variables suponen retos logísticos únicos —por ejemplo, largas distancias y limitaciones de transporte pueden complicar el traslado de equipos a destinos remotos— que los hoteles deben gestionar de forma creativa y eficiente. Asimismo, las diferencias culturales y operativas en la región requieren establecer relaciones de confianza con proveedores locales y personal, lo cual demanda tiempo y adaptabilidad. Frente a estos desafíos, la profesionalización de la gestión de banquetes, apoyada en herramientas tecnológicas especializadas y buenas prácticas operativas, se vuelve imprescindible para lograr la excelencia en el servicio y la optimización de los recursos en los hoteles latinoamericanos.

Este artículo académico analiza el papel de la logística y las operaciones en banquetes hoteleros, con énfasis en América Latina, abarcando los procesos operativos clave, los principales desafíos logísticos de la región, las aplicaciones tecnológicas actuales (software, automatización, plataformas) y un análisis comparativo de herramientas específicas como *EventPro*, *Caterease* y *Delphi.fdc*. Finalmente, se presentan buenas prácticas y recomendaciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa, seguidas de conclusiones centradas en la mejora continua y la profesionalización del sector hotelero en el ámbito de banquetes y eventos.

Procesos Operativos Clave en la Gestión de Banquetes

La gestión operativa de banquetes en hoteles se desarrolla en varias fases bien definidas, que abarcan desde la planificación inicial hasta las actividades posteriores al evento. A grandes rasgos, se pueden distinguir tres etapas primordiales: pre-evento, ejecución (evento) y post-evento, cada una con sub-procesos específicos. A continuación, se describen los procesos clave involucrados:

Planificación y Preparación (Fase Pre-Evento): En esta fase, el hotel y el cliente definen los objetivos y requerimientos del evento, estableciendo el alcance, temáticas, cronograma y presupuesto. Los responsables de banquetes elaboran propuestas de menú en coordinación con el chef, considerando el tipo de evento (no es lo mismo un menú para boda que para una conferencia empresarial) y ajustándose a márgenes de costo aceptables. También se evalúan los espacios disponibles (salones, terrazas, jardines) y su disposición, asegurándose de que su capacidad y equipamiento se adecúen al número de asistentes y al formato del evento (banquete formal, cóctel, auditorio, etc.). Se cotiza el evento y se preparan propuestas comerciales para el cliente. Una vez el cliente acepta la propuesta y firma el contrato, se recibe un depósito inicial y comienza la planificación detallada.

Coordinación Detallada y Logística (Antes del Evento): Tras la confirmación, el equipo de banquetes entra en la fase más extensa: la organización logística integral del evento. Esto incluye crear la Orden de Evento de Banquete (BEO, por sus siglas en inglés) que resume todos los detalles acordados: fecha, horarios, cantidad de personas, montaje de sala, configuración de mesas, selección de menú y necesidades dietéticas, requerimientos de equipo audiovisual, decoración, amenidades, personal asignado, entre otros. Por ejemplo, se especifican elementos como mantelería, distribución de mesas/sillas, secuencia de servicio de alimentos y bebidas, cronograma de actividades y contactos responsables. Este documento es distribuido con anticipación a todos los departamentos involucrados (cocina, alimentos y bebidas, housekeeping, mantenimiento, seguridad, etc.) para asegurar que todos estén alineados con sus tareas. Durante esta etapa, el gerente de banquetes coordina con proveedores externos cuando corresponda (floristería, música, entretenimiento, alquiler de equipos especiales) y verifica la llegada de insumos requeridos a tiempo (por ejemplo, materias primas de cocina, bebidas, arreglos decorativos). Una práctica común es realizar reuniones de coordinación previas con los jefes de departamento y un ensayo general uno o dos días antes, repasando el orden del evento y asignando claramente las

responsabilidades a cada miembro del equipo. La comunicación anticipada es clave para prevenir contratiempos; todos los involucrados deben conocer el plan y los posibles planes de contingencia (como alternativas en caso de lluvia si el evento es al aire libre, disponibilidad de equipo de repuesto, etc.).

Ejecución del Evento (Día del Evento): En la fase de ejecución, se lleva a cabo el montaje final y la prestación de todos los servicios conforme a lo planificado. Horas antes, el personal dispone el salón según el montaje requerido (mesas redondas, estilo auditorio, escuela, etc.), instala la decoración acordada, prueba los sistemas de sonido e iluminación y prepara las estaciones de comida o barras de bebida. Durante el evento, el equipo de banquetes supervisa en tiempo real el desarrollo: se controla la puntualidad en cada hito (por ejemplo, inicio de servicio de cena, salida de cada tiempo de menú, pausas de café en conferencias), se monitorea la calidad de los platos servidos y la atención de los meseros, y se resuelven imprevistos operativos de inmediato (ajustes en climatización, necesidades especiales de algún invitado, sustitución de equipo defectuoso, etc.). Un coordinador suele fungir como punto de contacto directo con el cliente anfitrión durante el evento, confirmando que todo esté a su satisfacción. Mantener una comunicación interna eficiente es fundamental; muchas operaciones implementan sistemas de radio, auriculares o aplicaciones móviles para que el personal de banquetes, cocina y técnicos se mantengan sincronizados al minuto. La ejecución exitosa se refleja en que los invitados perciban un servicio fluido y de alta calidad sin conocer el intenso trabajo tras bambalinas.

Actividades Post-Evento y Evaluación: Una vez terminado el evento (tras la retirada de los últimos invitados), inicia el desmontaje. El personal procede a recoger mobiliario, equipos y decoraciones, limpiando el salón y almacenando adecuadamente los materiales reutilizables. Pero la gestión no termina allí: en el post-evento se realiza una evaluación integral. Esto implica reuniones del equipo para analizar el desarrollo del evento, identificando aciertos y aspectos a mejorar, así como encuestas de satisfacción al cliente y a los asistentes (cuando es viable) para medir la calidad percibida. Se revisan indicadores clave como cumplimiento del cronograma, desperdicio de alimentos, incidencias ocurridas, ventas adicionales realizadas (por ejemplo, bebidas extra consumidas) y cualquier retroalimentación del cliente. Esta evaluación de resultados es esencial dentro de la filosofía de mejora continua, ya que permite implementar ajustes en los procedimientos para futuros eventos. Adicionalmente, se gestionan las tareas administrativas finales: facturación completa del evento, propinas a repartir al personal según política del hotel, y envío de notas de agradecimiento o cortesías al cliente (por ejemplo, una carta de agradecimiento por haber elegido el hotel, quizás con una oferta para futuros eventos). Un seguimiento post-evento cuidadosamente atendido ayuda a fidelizar al cliente y a reforzar la reputación profesional del equipo de banquetes.

En síntesis, los procesos operativos de un banquete exitoso abarcan planificación metódica, coordinación interdepartamental, ejecución impecable y evaluación rigurosa. Cada etapa se nutre de protocolos y listas de

verificación detalladas (checklists), con el objetivo de que nada quede al azar. Dado el carácter multidisciplinario de los banquetes (que involucran cocina, servicio, logística, tecnología, etc.), es crucial que el departamento de eventos actúe como un engranaje central dentro del hotel, alineando a todas las áreas hacia un objetivo común: cumplir –y preferiblemente superar– las expectativas del cliente con eficiencia y calidad.

Principales Desafíos Logísticos en Hoteles Latinoamericanos

Los hoteles en América Latina enfrentan desafíos logísticos particulares al administrar banquetes y eventos, derivados tanto de características propias de la región como de condiciones del mercado hotelero local. Entre los principales desafíos se destacan:

Infraestructura y Geografía: La vasta extensión y diversidad geográfica de Latinoamérica plantea retos únicos para la logística de eventos. En muchos países, las distancias considerables entre ciudades –agravadas por carreteras de difícil acceso o redes de transporte limitadas– complican el traslado puntual de equipos, insumos y personal especializado. Organizar un banquete de alto nivel en destinos remotos (como haciendas rurales, eco-lodges en zonas selváticas o pueblos alejados) puede requerir una planificación excepcional, incluyendo transporte refrigerado para alimentos, generadores eléctricos móviles, y amortiguadores de tiempo para contrarrestar retrasos. Incluso en áreas urbanas, la infraestructura puede ser un obstáculo: problemas de tráfico urbano, disponibilidad limitada de estacionamiento para proveedores, o deficiencias en servicios básicos (cortes de luz, agua) demandan planes de contingencia robustos por parte del hotel. En algunos destinos emergentes de reuniones en Centroamérica y Sudamérica, la falta de centros de convenciones equipados obliga a los hoteles a improvisar soluciones logísticas creativas para albergar eventos grandes. Por ejemplo, un hotel puede tener que rentar cocinas móviles adicionales si la suya no da abasto, o coordinar convoyes de transporte para grupos grandes debido a la escasez de transporte local adecuado. Estos retos geográficos e infraestructurales obligan a los gestores de banquetes a ser flexibles e innovadores; como señala Pérez Henao (2023), cada desafío se puede transformar en oportunidad mediante estrategias creativas y alianzas locales.

Cadena de Suministro y Proveedores: Asegurar el abastecimiento de insumos de alta calidad para un banquete –alimentos frescos, bebidas, flores, decoración, equipamiento AV, etc.– puede ser complejo en ciertos mercados latinoamericanos. Factores como fluctuaciones cambiarias, trabas aduaneras a la importación, o suministro inconstante de ciertos productos especializados (por ejemplo, ingredientes gourmet, vinos internacionales, equipos tecnológicos) generan incertidumbre logística. Un desafío recurrente es encontrar *proveedores locales confiables* en plazas donde la industria de eventos aún está en desarrollo. Establecer relaciones sólidas con proveedores es vital: un estudio resalta que la colaboración con proveedores confiables, sumada a prácticas de compra sostenibles (p.ej. compras con anticipación, acuerdos marco), mejora significativamente la eficiencia logística y la calidad del servicio ofrecido. En Latinoamérica, muchas empresas

familiares o PYMEs proveen servicios a hoteles (renta de mobiliario, pastelería, transportes), y no todas operan con los mismos estándares internacionales, por lo que el departamento de banquetes debe a veces asesorar y auditar a sus proveedores para garantizar que cumplan tiempos de entrega y niveles de calidad. Otro aspecto es la logística internacional: cadenas hoteleras globales suelen tener proveedores transnacionales para ciertos productos (p.ej. champán francés, sistemas de iluminación inteligentes), y traer esos recursos a un país latinoamericano puede requerir trámites aduaneros y logística de importación, lo que añade complejidad y costo. Para mitigar estos desafíos, los hoteles de la región han adoptado estrategias como crear listas homologadas de proveedores certificados, desarrollar *plan B* para insumos críticos (proveedores alternos o stock de emergencia), y fomentar el uso de productos locales sustitutos cuando sea posible (lo que además contribuye a la sostenibilidad).

Recursos Humanos y Capacitación: La operación de banquetes exige personal calificado en diversas áreas –desde cocineros y meseros hasta coordinadores de eventos, técnicos de audio/iluminación, etc.– trabajando en sincronía. En Latinoamérica, la rotación de personal en hotelería puede ser alta, y no todos los hoteles cuentan con escuelas especializadas de hostelería cercanas que provean mano de obra entrenada. Esto deriva en un desafío de capacitación continua: al inicio de cada temporada alta o ante eventos de gran magnitud, los hoteles deben ampliar sus plantillas con personal eventual o tercerizado, e invertir tiempo en entrenarlos bajo los estándares de servicio esperados. La barrera del idioma a veces surge en eventos internacionales (p.ej., convenciones con asistentes angloparlantes en un hotel de Latinoamérica), requiriendo capacitación en nociones básicas de idiomas extranjeros para el staff o la contratación de personal bilingüe. Otra dificultad es la especialización: mientras que en mercados desarrollados existen roles muy definidos (ej. técnicos de banquetes, *event planners* certificados, sommeliers, etc.), en algunos hoteles medianos de la región el personal cumple múltiples funciones por necesidad, lo que puede diluir la pericia en tareas específicas. Por ello, la profesionalización del equipo de banquetes es una prioridad: incorporar especialistas con formación en gestión de eventos, ofrecer entrenamientos periódicos en servicio al cliente, protocolo, manipulación de alimentos, seguridad y tendencias de la industria. Organizaciones y asociaciones hoteleras latinoamericanas impulsan programas de formación y certificaciones (como cursos avalados por asociaciones internacionales de eventos) para elevar el nivel de competencias. Un personal bien entrenado no solo ejecuta mejor su labor, sino que también está preparado para resolver problemas bajo presión, algo invaluable en el dinámico entorno de un evento en vivo.

Cultura Organizacional y Coordinación Interna: En la logística de banquetes intervienen numerosos departamentos del hotel, y uno de los mayores retos es lograr una coordinación fluida y comunicación efectiva entre todos. Cualquier fallo de comunicación –por pequeño que parezca– puede desencadenar problemas el día del evento (por ejemplo, si no se comunicó a mantenimiento el layout exacto de la sala y faltan mesas, o si recepción no fue informada de la llegada escalonada de autobuses con invitados). Algunos hoteles latinoamericanos

enfrentan silos comunicativos o jerarquías muy marcadas que dificultan la colaboración transversal. También influyen los usos horarios: en ciertas culturas laborales locales, puede costar implementar reuniones de coordinación exhaustivas o que el personal atienda minuciosamente documentación escrita (como un BEO detallado). Superar estas barreras implica fomentar una cultura de trabajo en equipo centrada en el evento. Las mejores prácticas incluyen: reuniones interdepartamentales rutinarias (p.ej. *daily briefings* durante la semana del evento), designar “*embajadores*” o puntos focales de cada departamento para eventos clave, y usar herramientas colaborativas (software de comunicación interna, grupos de mensajería) para mantener a todos informados en tiempo real. Un estudio reciente en un hotel de lujo latinoamericano identificó áreas de mejora justamente en la coordinación interna y comunicación entre departamentos, recomendando enfocarse en estos puntos para elevar aún más los estándares de servicio. La dirección del hotel juega un rol importante en facilitar esta sinergia, promoviendo el entendimiento de que el éxito de un banquete es responsabilidad compartida de todo el equipo, desde la cocina hasta la gerencia general.

Entorno Económico y Presupuestario: La volatilidad económica que cíclicamente afecta a países latinoamericanos constituye otro desafío en la gestión de banquetes. Inflación elevada, devaluaciones monetarias o períodos de recesión pueden restringir los presupuestos de los clientes para eventos, llevando a negociaciones difíciles de última hora o a ajustes sobre la marcha (reducción de número de comensales, cambios en menú por opciones más económicas, etc.). Para el hotel, esto implica tener que optimizar costos sin sacrificar calidad, un equilibrio complejo. Asimismo, en entornos de alta inflación, los precios cotizados con meses de anticipación pueden quedar desfasados al momento del evento; los hoteles deben contemplar cláusulas de ajuste o compras anticipadas de insumos críticos para mitigar el impacto financiero. Adicionalmente, cuando la situación económica es adversa, los hoteles enfrentan competencia fuerte de proveedores alternativos (por ejemplo, salones de eventos independientes, catering externos) que pueden ofrecer precios más bajos al tener estructuras de costos distintas. Esto presiona a las operaciones de banquetes hoteleros a ser más eficientes y creativas: paquetizar servicios, resaltar el *valor agregado* (servicios integrales, seguridad, prestigio) y apoyarse en la tecnología para reducir desperdicios y maximizar productividad del personal.

A pesar de estos desafíos, muchos hoteles latinoamericanos han demostrado una gran capacidad de adaptación. Se observa una tendencia a convertir las limitaciones en catalizadores de innovación: alianzas estratégicas con proveedores locales para sortear problemas de importación, adopción de prácticas sostenibles que reducen costos (por ejemplo, usar productos de temporada locales para menús), y la implementación de tecnología moderna para suplir carencias estructurales (como sistemas de gestión en la nube que facilitan el trabajo remoto en destinos con infraestructura física limitada). La resiliencia y creatividad son características notables de la logística de eventos en la región, permitiendo que, incluso en entornos complejos, los hoteles entreguen experiencias memorables a sus clientes. En los

siguientes apartados, exploraremos cómo la aplicación de tecnologías y herramientas especializadas contribuye precisamente a afrontar y superar varios de estos desafíos operativos.

Aplicaciones Tecnológicas en la Planificación y Operación de Banquetes

En los últimos años, la industria hotelera ha abrazado un conjunto de soluciones tecnológicas para optimizar la planificación y operación de banquetes y eventos. Estas tecnologías buscan automatizar tareas, mejorar la coordinación interdepartamental, aprovechar datos para la toma de decisiones y, en general, aumentar la eficiencia y la rentabilidad del negocio de eventos. A continuación, se describen las principales aplicaciones tecnológicas actuales en el ámbito de banquetes hoteleros:

Software de Gestión de Eventos y Banquetes (Sales & Catering): Se trata de sistemas informáticos integrales diseñados específicamente para planificar, administrar y ejecutar todo el ciclo de vida de un evento, desde la propuesta inicial hasta el cierre y post-evento. Hoy en día, estos software son herramientas intuitivas e integrales que permiten gestionar en una sola plataforma aspectos como la disponibilidad de salones, registro de clientes, generación de órdenes de servicio (BEO), seguimiento de tareas y mucho más. Un buen sistema de gestión de eventos fomenta la colaboración entre departamentos (ventas, banquetes, cocina, reservas, finanzas), centralizando la información y reduciendo errores de comunicación. Entre las funcionalidades típicas de estos sistemas destacan: calendario centralizado de eventos con vistas gráficas de ocupación de salones, bases de datos CRM con historial de clientes, generación automática de Banquet Event Orders y contratos a partir de plantillas cargadas, módulos de gestión de tareas y recordatorios (por ejemplo, alertas para enviar invitaciones o para revisar montajes con días de anticipación), integración con pasarelas de pago (para cobrar anticipos o pagos en línea), capacidad de firma electrónica de contratos, y potentes herramientas de reportes y análisis que permiten al hotel medir indicadores (ingresos por banquetes, tasas de conversión de cotizaciones, productividad del espacio, etc.). Muchos de estos sistemas, además, ofrecen integraciones con otros sistemas hoteleros, como el PMS (Property Management System) o el sistema de inventarios, logrando un flujo de datos continuo entre ventas/eventos y las operaciones diarias del hotel. El impacto de adoptar un software de gestión de eventos moderno es notable: estudios señalan que su uso contribuye a una planificación más precisa, mejor administración de recursos y mayor satisfacción del cliente con la organización del evento. En la era pospandemia, la adopción de soluciones cloud de Sales & Catering se ha acelerado, permitiendo gestionar eventos de forma remota, compartir información en tiempo real con los clientes y adaptarse rápidamente a cambios (por ejemplo, transformación de eventos presenciales a híbridos o virtuales, gestión de aforos y controles sanitarios, etc.). Ejemplos de este tipo de software se analizan en la siguiente sección, incluyendo *EventPro*, *Caterease* y *Delphi*, entre otros.

RESULTADO

Plataformas de Reservas y Ventas Online para Eventos: Siguiendo la tendencia de digitalización, muchos hoteles latinoamericanos han comenzado a utilizar plataformas en línea para comercializar sus espacios y servicios de eventos. Al igual que existe un motor de reservas para habitaciones, ahora es posible ofrecer a clientes corporativos o novios potenciales una herramienta web donde puedan consultar disponibilidad de salones, capacidades, incluso precios referenciales de paquetes de boda o reuniones, e iniciar una solicitud de evento en línea. Algunas soluciones integran recorridos virtuales 3D de salones (virtual tours) o diagramación en línea, de forma que el cliente pueda visualizar cómo quedaría el montaje de su evento. Esto mejora la experiencia de ventas, pues permite captar leads las 24 horas y reducir tiempos de respuesta. Por ejemplo, plataformas especializadas o módulos dentro de la web del hotel permiten enviar *RFPs* (Request for Proposal) digitales; el cliente llena sus datos y requerimientos y el equipo de ventas de banquetes recibe automáticamente esa información en su sistema para generar una cotización rápida. Incluso se ven mercados electrónicos de eventos en la región, donde múltiples venues compiten ofertando sus espacios a clientes que publican sus necesidades (similar a cómo funcionan las agencias de viaje online pero enfocado a grupos y eventos). Estas plataformas suelen conectarse con el software interno del hotel, para evitar dobles reservas y mantener actualizada la disponibilidad. La automatización de la venta de eventos por canales digitales es una tendencia que busca aumentar el alcance comercial de los hoteles en el segmento MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions), especialmente importante tras la pandemia cuando muchas transacciones migraron a entornos virtuales.

Herramientas de Diagramación y Montaje Digital: La disposición física de un banquete (layout de mesas, escenarios, pista de baile, etc.) es un aspecto crítico que hoy puede diseñarse con ayuda de herramientas tecnológicas. Existen programas de diagramación de eventos (algunos integrados al software de eventos, otros independientes, como *Social Tables* o *AllSeated*) que permiten crear planos digitalizados de los salones, arrastrar y soltar elementos (mesas, sillas, tarimas, equipo AV) y producir representaciones visuales en 2D e incluso 3D del montaje. Esto es valioso tanto para la planificación interna –ayuda a calcular capacidades, distancias, cumplimiento de normativas de seguridad– como para comunicar al cliente la propuesta de montaje de manera clara y visual. Muchas de estas herramientas facilitan colaborar en línea; por ejemplo, un wedding planner externo y el coordinador de banquetes del hotel pueden trabajar simultáneamente en el mismo diagrama desde diferentes ubicaciones. Algunas plataformas también generan listas de mobiliario y material automáticamente a partir del diseño (por ejemplo, cuántas mesas redondas de 10 pax, cuántas sillas, cuántos cubremanteles, etc. se incluyeron), lo que se conecta con inventarios para asegurar disponibilidad. En el contexto latinoamericano, donde a veces los espacios no convencionales son usados para eventos (playas, jardines históricos, azoteas), esta diagramación previa ayuda a anticipar retos logísticos (por ejemplo, identificar si un salón antiguo tiene columnas que

obstruyen la visibilidad y por tanto reubicar tarimas). La precisión en la etapa de diseño del montaje evita improvisaciones el día del evento y mejora la comunicación con proveedores de decoración o renta de muebles.

Sistemas de Gestión de Inventarios y Compras Integrados: Dado que un banquete involucra gran cantidad de insumos (alimentos, bebidas, materiales de montaje, amenidades), la tecnología aplicada a la gestión de la cadena de suministro es fundamental. Muchos hoteles integran sus módulos de *Food & Beverage* (restaurantes, banquetes, bares) con un sistema de inventario computarizado que permite controlar existencias y hacer previsiones de compra basadas en eventos futuros. Por ejemplo, al ingresar un evento con menú definido para 200 personas, el sistema puede descontar automáticamente los ingredientes necesarios de stock o alertar de la necesidad de compra para cierta fecha, optimizando la logística de aprovisionamiento. Asimismo, se pueden generar órdenes de compra electrónicas a proveedores y hacer seguimiento a la entrega, todo desde la plataforma. Esto reduce significativamente el riesgo de faltantes de último momento y también evita compras excesivas que resulten en desperdicio. En América Latina, donde en algunos destinos puede haber escasez temporal de ciertos productos (por estacionalidad o problemas de distribución), tener visibilidad temprana de las necesidades de insumo gracias al software facilita tomar acciones (buscar proveedores alternos o ajustar el menú con tiempo). La literatura sugiere que una gestión eficaz de la cadena de suministro, con colaboración estrecha de proveedores y prácticas sostenibles, permite mantener altos estándares de calidad y controlar costos operativos en catering. En este sentido, varias cadenas hoteleras de la región han implementado sistemas de compras centralizados (a nivel nacional o regional) apoyados en tecnología, para obtener economías de escala y asegurar la disponibilidad de productos clave para eventos.

Aplicaciones Móviles y Comunicación en Tiempo Real: La coordinación del personal durante un evento se ha visto facilitada por aplicaciones móviles especializadas. Existen apps internas para hoteles que actúan como centro de mando móvil, donde el gerente de eventos puede ver el cronograma, asignar tareas a equipos (por ejemplo, indicar a mantenimiento que suba la temperatura del salón 2 grados, o pedir a limpieza que retire un derrame en pasillo) y recibir notificaciones cuando se completan. Estas apps, a veces integradas con el software principal, mejoran la respuesta inmediata ante incidentes y mantienen registro de solicitudes y tiempos de resolución, lo cual es útil para analizar la operación posteriormente. Asimismo, se han implementado sistemas de mensajería corporativa (como grupos cerrados de WhatsApp, Telegram, o herramientas tipo Slack/Microsoft Teams adaptadas al hotel) donde durante el evento se van comunicando actualizaciones: “Llegó el autobús con el grupo, listos en lobby”, “Inicia servicio de café en 5 minutos”, etc. Esto suple en parte la limitación de hardware de radio convencional y es más discreto. Por otro lado, algunas aplicaciones se orientan al engagement con los invitados: por ejemplo, apps para registro digital de asistentes, encuestas en vivo, apps de traducción simultánea en conferencias, o código QR en mesas para que los comensales accedan al menú en su

teléfono (útil para reducir contacto físico, algo adoptado durante la pandemia). Aunque estas no son exclusivamente del ámbito operativo, interactúan con la logística (el departamento de eventos debe asegurarse de la infraestructura Wi-Fi, de proveer soporte técnico a los usuarios, etc.). La incorporación de herramientas móviles refleja un esfuerzo de los hoteles por modernizar la experiencia tanto para el staff como para el cliente final, haciéndola más interactiva, dinámica y eficiente.

Automatización y IoT (Internet de las Cosas): Si bien aún emergente, ya se vislumbran aplicaciones de automatización avanzada en la operación de banquetes. Por ejemplo, sensores IoT que monitorizan en tiempo real condiciones de los salones (temperatura, nivel de ruido, ocupación) permitiendo ajustes automáticos o alertas al personal. Algunas propiedades han instalado sistemas automatizados de iluminación y climatización que siguen escenas programadas para eventos: a cierta hora se atenúan las luces para la presentación audiovisual, o se activa la iluminación arquitectónica en fachada al momento de la cena de gala, todo según un script predefinido. En cocinas, la automatización de procesos de producción (con maquinaria inteligente) ayuda a mantener consistencia en resultados aunque haya cambios de personal. Incluso se ha experimentado con robots de servicio en eventos: pequeñas unidades móviles que pueden llevar coffee breaks o ayudar en la entrega de materiales en convenciones, reduciendo carga al personal humano en tareas repetitivas. Si bien estas innovaciones aún no son estándar en la región, representan el futuro de la logística de eventos. Un estudio académico sugiere explorar el impacto de tecnologías emergentes como inteligencia artificial e IoT en la gestión logística de catering y banquetes, anticipando que podrán optimizar aún más la planificación y ejecución de eventos en hoteles. Por ejemplo, la IA podría emplearse para predecir con mayor exactitud el consumo de alimentos en un banquete a partir de datos históricos y así reducir desperdicios, o para personalizar la experiencia de invitados (reconociendo preferencias individuales). Por su parte, IoT junto con *big data* permitiría tener un control casi en tiempo real de todos los activos del evento (ubicación de equipo, temperatura de platos, flujos de invitados en distintas áreas) y ajustar operaciones al vuelo.

En resumen, la tecnología aplicada a la gestión de banquetes hoteleros en América Latina abarca desde sofisticados sistemas integrales de planificación hasta soluciones puntuales de automatización y análisis. La adopción de estas herramientas está transformando la forma en que los hoteles planifican y ejecutan eventos, pasando de métodos tradicionales (basados en papeles, hojas de cálculo aisladas y comunicación informal) a métodos digitales, proactivos y basados en datos. Esta transformación tecnológica, acelerada en parte por las necesidades de eficiencia y resiliencia reveladas durante la pandemia de COVID-19, ofrece a los hoteles la oportunidad de elevar su propuesta de valor en banquetes: pueden atender eventos más complejos con igual o menor esfuerzo operativo, personalizar la oferta para sus clientes y obtener información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. A continuación, profundizamos en algunas de las herramientas de software específicas más

destacadas en la gestión de banquetes y eventos, evaluando sus características y uso en el contexto hotelero latinoamericano.

Análisis Comparativo de Herramientas de Software para Banquetes

Existen diversas soluciones de software especializadas en gestión de banquetes y eventos utilizadas por hoteles y venues en todo el mundo, varias de las cuales han ganado presencia en el mercado latinoamericano. A continuación, se presenta un análisis comparativo de algunas herramientas destacadas –*EventPro*, *Caterease* y *Delphi.fdc* (Amadeus Hospitality)– evaluando sus características y su aplicación en el contexto hotelero de la región. También se mencionan brevemente otras alternativas relevantes (*Opera S&C*, *Event Temple*, *Tripleseat*, etc.) para ofrecer una visión amplia.

Comparación general: En términos de funcionalidad, *Delphi* y *Opera S&C* ofrecen la integración más completa con otras áreas hoteleras y robustez para grandes volúmenes, a cambio de una inversión alta y cierta complejidad. *EventPro* y *Caterease* brindan soluciones sólidas y comprobadas, con mayor flexibilidad de ajuste y costos moderados, siendo ideales para hoteles medianos o aquellos con enfoque fuerte en catering. Las nuevas opciones cloud como *Event Temple* o *Tripleseat* aportan experiencias de usuario modernas y alta satisfacción, aunque aún construyen historial en la región. Lo importante es que todas estas herramientas, bien utilizadas, ayudan a sistematizar la operación de eventos, reduciendo errores (por ejemplo, evitando dobles reservas de salones o comunicando automáticamente cambios a todos los involucrados) y liberando tiempo del personal para enfocarse en la estrategia y la atención al cliente. Cada hotel en América Latina deberá considerar factores como: soporte en español y local, casos de éxito en su país, integración con sistemas existentes, y viabilidad financiera; afortunadamente, la oferta es amplia y creciente, reflejando un interés por la transformación digital de la gestión de banquetes en la industria.

Buenas Prácticas y Recomendaciones para Mejorar la Eficiencia Operativa

La implementación de mejoras en logística y operaciones de banquetes no depende únicamente de la tecnología; también requiere adoptar buenas prácticas de gestión y fomentar una cultura de mejora continua. Basándose en experiencias de hoteles exitosos y en la literatura especializada, a continuación se listan varias recomendaciones y buenas prácticas orientadas a elevar la eficiencia operativa en la administración de banquetes (con especial relevancia para el entorno latinoamericano):

Planificación Detallada y Proactiva: Una y otra vez, los estudios destacan que la planificación minuciosa es fundamental para el éxito de los eventos. Esto implica comenzar la organización con suficiente antelación, elaborar cronogramas retro (timeline inverso desde la fecha del evento hasta el presente, listando hitos y deadlines), y contemplar distintos escenarios. Se recomienda utilizar *checklists* estandarizadas para cada tipo de evento (bodas, conferencias, banquetes corporativos) que sirvan de guía para no omitir

ningún preparativo. Cada evento debe contar con un plan logístico documentado, que incluya mapas de montaje, lista de contactos de todos los involucrados, horarios de entrega de proveedores y secuencia de actividades. La atención al detalle en esta etapa previene improvisaciones costosas el día del evento. Una buena práctica es la sesión de *pre-evento* o *pre-con* (pre-conference meeting) con todos los departamentos unos días antes: repasar juntos el BEO punto por punto, resolver dudas y asegurar que todos comprendan su rol. La meta es que, llegado el día, cada miembro del staff sepa exactamente qué hacer y cuándo, habiendo ya visualizado el evento completo en su mente.

Optimización de la Cadena de Suministro y Alianzas Estratégicas: Como se mencionó, trabajar de cerca con proveedores confiables es crucial para la logística de banquetes. Se recomienda consolidar una red de proveedores certificados, evaluados periódicamente en criterios de puntualidad, calidad y precio. Firmar acuerdos o convenios marco con aquellos de mayor criticidad (p.ej. un proveedor de audio/iluminación en exclusiva para el hotel, o un bakery local para pastelería fina) puede asegurar disponibilidad y tarifas preferenciales, a la vez que facilita la planificación (el proveedor reservado ya sabe qué esperar de cada evento). La eficiencia también se logra implementando prácticas de compra sostenible y just-in-time: adquirir insumos frescos lo más cerca posible de la fecha de uso para garantizar calidad y minimizar almacenaje, pero sin caer en riesgos de último minuto. Aquí el equilibrio es fino, por lo que herramientas tecnológicas de inventario resultan valiosas. Otra recomendación es contar con stocks de seguridad para items no perecederos esenciales (ej. mantelería adicional, focos y cables, equipamiento de cocina básico) y establecer canales de emergencia (¿qué hacer si un proveedor no cumple? Tener identificado un sustituto aunque sea de menor capacidad). Además, en la medida de lo posible, se sugiere aprovechar la oferta local: la adopción de productos locales y de temporada no solo reduce costos y tiempos logísticos, sino que mejora la percepción del cliente y la sostenibilidad del evento. Por ejemplo, hoteles en zonas vitivinícolas pueden ofrecer vinos de la región en vez de importados, o diseñar menús con ingredientes autóctonos—esto disminuye dependencia de largas cadenas de suministro. En resumen, una cadena de suministro bien gestionada se traduce en cero sorpresas en la cocina y los montajes: todo aquello necesario para el evento está donde debe estar, cuando debe estar.

Integración de Tecnologías Avanzadas: Las herramientas tecnológicas descritas anteriormente brindan su máximo valor cuando se integran adecuadamente a los procesos diarios. Por tanto, una recomendación clave es invertir continuamente en tecnología y en la capacitación asociada. Si un hotel aún maneja banquetes “a la antigua”, dar el paso a un software de gestión (aunque sea básico) puede ser transformador: se reducen duplicidades de datos, se minimizan errores humanos y se obtiene visibilidad para gestionar con datos. Para quienes ya cuentan con sistemas, vale la pena explorar nuevas funcionalidades (por ejemplo, módulos adicionales que no se estén usando) o actualizaciones que mejoren el rendimiento. La capacitación del personal en el uso de estas herramientas es igualmente importante; de nada sirve

un gran software si los usuarios solo aprovechan el 50% de sus capacidades. Se sugiere programar entrenamientos periódicos (al ingresar nuevo personal, tras actualizaciones, o anualmente para refrescar habilidades), así como designar “superusuarios” internos que dominen la herramienta y puedan asistir a sus compañeros en dudas puntuales. En la medida de lo posible, aprovechar las integraciones entre sistemas: por ejemplo, enlazar el calendario de eventos con el sistema de control de climatización del edificio para que en días de eventos haya ventilación óptima, o integrar el sistema de punto de venta (POS) con el de banquetes para imputar cargos extras de último momento directamente a la cuenta del evento. La automatización incluso en pequeños detalles puede sumar grandes eficiencias; por ejemplo, usar plantillas de emails para confirmaciones y agradecimientos ahorra tiempo administrativo y asegura consistencia. La investigación sugiere que la adopción de tecnologías avanzadas y sistemas automatizados es una de las estrategias más efectivas para mejorar la eficiencia logística en banquetes, con impactos comprobados en la satisfacción del cliente y en la reducción de errores. Por ello, los hoteles deben estar abiertos a evaluar e implementar innovaciones tecnológicas que se adecuen a su operación, destinando presupuesto a este rubro como inversión de futuro.

Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo: Una operación de banquetes eficiente se sustenta en la excelencia comunicativa. Las mejores prácticas en este sentido incluyen establecer canales formales de comunicación interna específicos para eventos: por ejemplo, un grupo de mensajería instantánea que se active para cada evento donde participen los supervisores de cada área, de forma que cualquier incidencia se reporte ahí al instante (“faltan 2 sillas en mesa 5”, “cliente pide cambiar proyector de sitio”) y sea visible para todos. Adicionalmente, fomentar una cultura donde se promueva preguntar y confirmar: es preferible que un empleado aclare una duda (por trivial que parezca) antes del evento, a que asuma algo y se equivoque. Una táctica útil es el *briefing* justo antes del evento con todo el personal operativo involucrado (meseros, capitanes, anfitriones, seguridad): se repasan rápidamente los puntos críticos, se presentan líderes de cada área y se recuerda el cronograma; esto alinea al equipo y les da confianza para actuar coordinadamente. Igualmente, el *debriefing* tras el evento, aunque sea corto, sirve para que el personal exprese lo que salió bien y mal, reforzando el aprendizaje colectivo. Desde la gerencia, es importante romper los silos entre departamentos; algunas cadenas implementan rotaciones de personal o sesiones conjuntas (p.ej. que el chef asista a una junta de ventas y que un ejecutivo de ventas pase una tarde con montaje de banquetes) para que todos entiendan las presiones y necesidades mutuas. Cuando los colaboradores comprenden el “cuadro completo” del evento, cooperan de forma más natural y proactiva. Finalmente, se recomienda documentar y difundir procedimientos estándar (SOPs) para las tareas recurrentes—por ejemplo, SOP de montaje de coffee break, SOP de limpieza de salón post-evento—de manera que haya claridad en cómo se hacen las cosas de forma eficiente. La estandarización, combinada con la comunicación abierta, reduce la variabilidad en la ejecución y asegura que incluso con personal rotativo los resultados se mantengan consistentes.

Enfoque en la Calidad y Detalles del Servicio: La eficiencia operativa no debe lograrse a expensas de la calidad percibida por el cliente; al contrario, ambas pueden ir de la mano. Se aconseja instituir controles de calidad en distintos puntos del proceso: degustaciones previas del menú (para afinar sabores y presentación), revisión final del montaje antes de abrir puertas (idealmente, con alguien del equipo haciéndose pasar por invitado para detectar qué pudiera faltar o estorbar), y supervisión durante el evento mediante *checklists* (ej. verificar cada 30 minutos limpieza de baños, temperatura de platillos al salir de cocina, sondeo a algún invitado sobre satisfacción). Estas medidas proactivas permiten corregir desviaciones de inmediato. Asimismo, recopilar la retroalimentación del cliente es vital: un método es agendar con el cliente organizador una reunión post-evento al día siguiente o pocos días después, para comentar cómo fue todo, anotar sugerencias y, por supuesto, agradecer su confianza. Muchas veces, de estas conversaciones surgen ideas para mejorar procesos (el cliente puede mencionar “noté que tardaron en servir el plato principal”, lo cual lleva al hotel a reevaluar su secuencia de servicio, por ejemplo). Otra buena práctica es *mystery guests* ocasionales en eventos corporativos o sociales, que reporten imparcialmente el desempeño del servicio de banquetes. En cuanto a detalles, los hoteles deben apuntar a la excelencia: cosillas como preparar kit de emergencia (costurero, botiquín) para imprevistos, tener rotulado el menú en mesa si es formal, ofrecer opciones flexibles ante solicitudes especiales (un menú vegetariano improvisado si llega un invitado con esa necesidad), etc., demuestran un servicio sobresaliente. La suma de detalles cuidados refleja un alto nivel profesional y suele traducirse en *feedback* positivo y fidelización. Vale recordar que una eficiencia mal entendida (recortar demasiados costos o personal) podría comprometer la experiencia; el arte gerencial está en encontrar sinergias donde mejoras operativas también eleven la calidad. Por ejemplo, al digitalizar las órdenes de servicio, se evita que algo se pierda en comunicación y así el invitado obtiene exactamente lo solicitado; o al entrenar polivalencia en el staff (meseros que saben preparar un cóctel sencillo), se cubren necesidades ágilmente sin esperar a otro departamento. En síntesis, eficiencia y servicio excelente deben ir de la mano, alimentándose mutuamente.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social: Incorporar prácticas sustentables en la operación de banquetes no solo responde a una creciente expectativa de clientes y normativa ambiental, sino que también puede mejorar la eficiencia y reducir costos a largo plazo. Algunas recomendaciones en este ámbito: implementar políticas de reducción de desperdicios de alimentos (por ejemplo, optimizando cantidades preparadas según el histórico de consumo, donando excedentes seguros a bancos de alimentos, compostando restos orgánicos), uso de materiales reutilizables o biodegradables (eliminando plásticos de un solo uso en cubiertos, popotes, etc.), y preferir proveedores locales y productos de cercanía como ya se mencionó. Varios hoteles en América Latina han adoptado también prácticas como el “*evento verde*”: ofrecer a clientes opciones de eventos sostenibles, donde se les informa de las acciones ecológicas tomadas (menú con huella de carbono reducida, decoración con flores de origen ético, cero impresiones en papel, etc.). Esto agrega valor y reputación al

servicio de banquetes, diferenciándolo en el mercado. Desde la perspectiva operativa, algunas de estas medidas traen eficiencias inmediatas –por ejemplo, reducir desperdicios alimentarios mejora el margen de banquetes; manejar porciones controladas y recircular sobrantes en cafetería de personal es ahorro neto. Asimismo, la inversión en equipamiento eficiente (hornos de bajo consumo, sistemas de climatización inteligente en salones) reduce costos operativos. Por tanto, sustentabilidad y eficiencia pueden alinearse. El personal debe ser sensibilizado y entrenado en estas prácticas, de forma que vean la sostenibilidad como parte integral de la calidad del evento (no como algo accesorio). El resultado son operaciones de banquetes más limpias, con menos desperdicio de recursos y con un mensaje positivo que cada vez más clientes saben apreciar.

Métricas e Indicadores de Desempeño (KPIs): “Lo que no se mide no se puede mejorar.” Para impulsar la mejora continua, es esencial definir y monitorear *KPIs* clave de la operación de banquetes. Estos podrían incluir: Índice de satisfacción del cliente post-evento (medido vía encuestas, puntajes tipo NPS o comentarios), Rentabilidad por evento (margen obtenido vs. ventas, para controlar costos), Productividad del espacio (porcentaje de días u horas que los salones están efectivamente vendidos, buscando maximizar uso), Tasa de conversión de cotizaciones (qué proporción de solicitudes se concretan en eventos realizados, indicador de efectividad del equipo de ventas), Cumplimiento de tiempos (porcentaje de eventos que comenzaron a la hora pactada, o donde el servicio de comida salió en tiempo previsto), Índice de errores/quejas operativas (registrar incidentes como montajes equivocados, elementos olvidados, etc., para tender a cero), entre otros. Muchos de estos datos pueden extraerse del software de gestión de eventos o compilarlos manualmente en planillas tras cada evento. El equipo gerencial de banquetes debe revisar estos indicadores al menos mensualmente, identificar tendencias y compartir resultados con su equipo. Celebrar los logros (por ejemplo, si la satisfacción promedio subió de 85 a 92 sobre 100) motiva al personal, mientras que analizar juntos las áreas bajas promueve el compromiso con las soluciones. En hoteles grandes, puede compararse el desempeño entre propiedades o contra *benchmarks* de la cadena. Si un KPI clave como la satisfacción baja en un trimestre, tomar acciones inmediatas: más capacitación, invertir en mejor equipo, revisar proveedores. En hoteles pequeños, quizás el seguimiento sea más informal, pero igualmente deben tenerse metas y medirse. Establecer una cultura de datos en la gestión de banquetes profesionaliza la toma de decisiones y aleja la operación de basarse en suposiciones o inercias. Por ejemplo, medir consistentemente la ocupación de salones podría revelar que cierto salón pequeño está infrautilizado; la gerencia podría entonces desarrollar una estrategia para vender más ese espacio (paquetarlo con eventos pequeños o renombrarlo/promocionarlo mejor). Otra métrica, el ingreso *per cápita* por evento, podría indicar oportunidades de *upselling* (venta de mejoras como bebidas premium, decoraciones adicionales) si es comparativamente bajo. En suma, monitorear y analizar KPIs lleva a identificar cuellos de

botella y oportunidades, guiando la mejora continua basada en evidencia.

En conjunto, la adopción de estas buenas prácticas conduce a una operación de banquetes más eficiente, confiable y de alta calidad. Muchas de ellas son de bajo costo de implementación (procedimientos, reuniones de coordinación, checklists), requiriendo más un cambio organizacional que inversión monetaria, por lo que incluso hoteles con recursos limitados pueden beneficiarse. Otras conllevan inversión (tecnología, entrenamiento, equipos), pero se justifican por el retorno en satisfacción del cliente, reputación y optimización de costos a mediano plazo. Cabe recordar que cada hotel es un mundo: se debe adaptar y priorizar las recomendaciones según su realidad, empezando por aquello que atacará sus puntos débiles más notorios. La mejora de la eficiencia operativa es un proceso incremental, pero sostenido –pequeños pasos constantes resultan en grandes avances con el tiempo. Lo importante es el compromiso de la dirección y del equipo en perseguir la excelencia en cada evento, aprendiendo de cada experiencia y nunca dando por estático el nivel de servicio. En la siguiente y última sección, se sintetizan las conclusiones de este estudio, enfatizando la necesidad de mejora continua y la profesionalización del sector de banquetes hoteleros en América Latina para enfrentar los retos futuros.

CONCLUSIONES

La logística y las operaciones en la administración de banquetes hoteleros desempeñan un papel estratégico en la propuesta de valor de los hoteles, especialmente en América Latina donde el segmento de eventos y reuniones cobra creciente relevancia. A modo de conclusión, se destacan los siguientes puntos clave:

Los servicios de banquetes representan una fuente sustancial de ingresos (alrededor de un 25–30% en muchos casos) y un factor diferenciador para los hoteles de la región, lo que exige una gestión operativa rigurosa y profesional. Una logística eficiente en banquetes se traduce en mayores índices de satisfacción del cliente y repetición de negocio, reforzando la competitividad del hotel en un mercado globalizado y exigente.

La gestión operativa de eventos comprende múltiples fases interrelacionadas (planificación, coordinación, ejecución, evaluación), cada una con procesos definidos que deben ser atendidos con meticulosidad. El éxito en banquetes depende de engranar a la perfección todos esos procesos y actores: desde la cocina hasta el departamento de ventas, desde los proveedores externos hasta la alta gerencia. Los hoteles latinoamericanos enfrentan desafíos logísticos particulares (infraestructura, distancias, variabilidad de insumos, formación de personal), pero también poseen la creatividad y resiliencia necesarias para superarlos mediante planeación detallada, alianzas locales y adaptación cultural.

Las tecnologías aplicadas a la gestión de banquetes han emergido como aliadas indispensables para la mejora operativa. Software especializados (Sales & Catering) permiten controlar integralmente el ciclo del evento, eliminando silos de información y optimizando recursos. Herramientas de automatización, plataformas de reservas en línea y soluciones móviles de comunicación agilizan tareas antes manuales y reducen la probabilidad de error humano. La

experiencia muestra que la inversión en tecnología –acompañada de la debida capacitación– eleva tanto la eficiencia operativa como la calidad percibida por los clientes. Los hoteles de la región están transitando por una curva de adopción tecnológica, y es previsible que en los próximos años la digitalización de la gestión de eventos sea prácticamente un estándar incluso en establecimientos medianos, dado el retorno comprobado que ofrece.

En el análisis comparativo de herramientas (*EventPro*, *Caterease*, *Delphi.fdc*, entre otras) se evidencia que existen soluciones para distintos perfiles de hotel. No hay excusa para no profesionalizar la administración de banquetes: un hotel independiente pequeño puede optar por herramientas más asequibles o incluso gratuitas, mientras que grandes resorts cuentan con suites integrales de clase mundial. Lo crucial es seleccionar la herramienta que mejor se adapte a las necesidades y luego sacarle el máximo provecho. La profesionalización del sector pasa por dejar atrás métodos empíricos y apoyarse en metodologías y sistemas reconocidos. En Latinoamérica, esto implica también un cambio de mentalidad: ver la gestión de eventos no solo como un complemento, sino como un campo especializado dentro de la hotelería, que requiere conocimientos específicos (muchos de los cuales se pueden adquirir mediante formación académica o certificaciones profesionales en *event management*).

La implementación de buenas prácticas operativas complementa el uso de la tecnología para lograr una eficiencia sobresaliente. La planificación anticipada, la mejora continua de la cadena de suministro, la comunicación interna eficaz, la obsesión por la calidad del servicio, la sostenibilidad y el uso inteligente de indicadores, son todos elementos que construyen un círculo virtuoso. Hoteles que han adoptado estas prácticas reportan operaciones más fluidas, equipos de trabajo más cohesionados y clientes más satisfechos. Asimismo, dichas prácticas contribuyen a la rentabilidad sostenida: reducción de desperdicios, mejor aprovechamiento de espacios y personal, y mitigación de riesgos operativos (al tener planes de contingencia, estándares y procedimientos, se minimizan los imprevistos costosos).

Se resalta la importancia de la mejora continua y la retroalimentación. Cada evento es una oportunidad de aprendizaje; documentar las lecciones y ajustar procesos en consecuencia permite evolucionar constantemente. En un entorno tan dinámico como el de eventos (influenciado por tendencias sociales, avances tecnológicos, cambios en expectativas de clientes), los hoteles deben evitar la complacencia. La cultura de mejora continua asegura que el departamento de banquetes se mantenga actualizado y pueda anticipar cambios en lugar de reaccionar tarde a ellos.

Por último, la profesionalización del sector de banquetes en América Latina es un llamado a todos los actores: hoteles, academias, asociaciones y proveedores. Es necesario formar y certificar a más profesionales en organización de eventos, compartir conocimientos en conferencias y foros (como los eventos especializados MICE que ya proliferan en la región), y elevar el reconocimiento de la gestión de banquetes como una disciplina de alta especialización. Esto ayudará a atraer talento calificado a la industria, reduciendo brechas de habilidades. La colaboración público-privada (por ejemplo, programas de

calidad turística que incluyan capacitación en eventos) también puede impulsar estándares homogéneos de servicio en destinos emergentes.

En conclusión, la logística y operaciones de banquetes constituyen un pilar fundamental en la gestión hotelera moderna, y optimizarlas mediante herramientas tecnológicas y prácticas de excelencia no es solo deseable sino necesario para quienes quieran competir en el mercado actual. En el contexto latinoamericano, lleno de retos pero también de oportunidades, los hoteles que abracen estas mejoras verán reflejados los resultados en operaciones más eficientes, clientes encantados y mayor rentabilidad. La convergencia de *talento humano capacitado, procesos bien diseñados y tecnología adecuada* es la fórmula para lograr la *excelencia en la administración de banquetes*, contribuyendo así a la profesionalización y éxito sostenido del sector hotelero en la región. El camino de la mejora continua no tiene fin: cada evento exitoso eleva la vara para el siguiente, y esa búsqueda permanente de la perfección operativa es, en última instancia, la esencia de la hospitalidad de alto nivel.

REFERENCIAS

Cardoso Moscoso, G. P., Florez Cardoso, K. F., Florez Cardoso, P., & Florez Cardoso, H. (2025). *Gestión para el desarrollo de eventos turísticos en Latinoamérica: Una revisión sistemática*. Revista InveCom, 5(2), 99-113. (Este estudio concluye que la gestión de eventos en Latinoamérica se basa en las etapas fundamentales de planificación, coordinación, dirección, ejecución y control, resaltando la importancia de la estrategia conjunta público-privada en el desarrollo de eventos turísticos).

Cabrera Intriago, M., & Zambrano Carreño, Y. I. (2025). *Eficiencia logística en servicios de banquetes y catering: Un estudio en hoteles de cinco estrellas*. Revista Científica Ciencia y Tecnología, 25(45), 13-23. DOI: 10.47189/rcct.v25i45.726 (Investigación que demuestra cómo la planificación detallada, la coordinación efectiva, la adopción de tecnologías avanzadas y prácticas sostenibles mejoran la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en banquetes; recomienda invertir continuamente en tecnología y capacitación del personal).

Guevara, L. M. (2018, 9 julio). *Los restaurantes representan 30% de los ingresos en las cadenas hoteleras*. La República (Colombia). Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/los-restaurantes-representan-30-de-los-ingresos-en-las-cadenas-hoteleras-2747000> (Artículo periodístico que cita un informe de Cotelco indicando que el área de Alimentos y Bebidas aporta ~28,91% de los ingresos hoteleros y es el segundo rubro más importante, tras habitaciones. Refleja la tendencia de las cadenas hoteleras a potenciar sus servicios gastronómicos y de banquetes como unidad de negocio).

Pérez Henao, F. (2023). *Cómo superar los retos culturales y desafíos logísticos en eventos organizados en Latinoamérica*. PCMA – Professional Convention Management Association (Artículo en línea). Recuperado de <https://www.pcma.org/como-superar-retos-culturales-desafios-logisticos-eventos-organizados-latinoamerica/>

(Artículo de opinión por un experto regional en eventos, describiendo desafíos geográficos –distancias, infraestructura limitada– y culturales –importancia de la confianza y relaciones locales– al organizar eventos en Latinoamérica. Destaca la necesidad de flexibilidad, creatividad y alianzas locales para convertir obstáculos en oportunidades).

Hollander, J. (2024, 6 agosto). *10 Best Event Management Software for Hotels in 2025*. Hotel Tech Report. Recuperado de <https://hoteltechreport.com/meetings-and-events/event-management-software> (Informe de la industria tecnológica hotelera que describe las características innovadoras del software de gestión de eventos moderno, sus beneficios –colaboración interdepartamental, automatización, incremento de ingresos– y presenta un ranking de los mejores sistemas. Proporciona detalles sobre funcionalidades esenciales como calendarios, CRM, BEO automático, gestión de tareas, integraciones, etc.).

Hotel Tech Report (2025). *Reseñas y detalles del producto – Amadeus Delphi*. HotelTechReport.com (versión en español). Recuperado de <https://hoteltechreport.com/es/meetings-and-events/event-management-software/amadeus-delphi> (Página de reseña que resume, mediante análisis de IA y opiniones verificadas, las capacidades de Amadeus Delphi para ventas y banquetes en hoteles. Señala que centraliza las operaciones de ventas-eventos, mejorando la eficiencia y seguimiento de clientes, a la vez que menciona feedback de usuarios: potente funcionalidad pero alto costo y necesidad de mejorar reportes e integraciones).

Capterra (2025). *Caterease – Opiniones, precios y características*. Capterra República Dominicana. Recuperado de <https://www.capterra.do/software/2280/caterease> (Ficha descriptiva de Caterease en español, destacando que es un software popular de planificación de eventos y catering diseñado junto a planificadores de todos los tamaños. Menciona sus beneficios: intuitivo, potente, aumenta productividad, evita errores y ahorra tiempo/dinero; así como su amplia base de usuarios globales y que es una solución para empresas de cualquier tamaño).

Innovtur. (2019). *3 Grandes etapas en la organización de un evento exitoso*. Blog Innovtur – Turismo MICE. Recuperado de <https://www.innovtur.com/3-grandes-etapas-en-la-organizacion-de-un-evento-exitoso/> (Entrada de blog profesional que explica las tres fases principales en la organización de eventos: pre-evento (planificación-diseño), evento (ejecución-producción) y post-evento (evaluación-seguimiento). Detalla tareas específicas en cada fase y refuerza la importancia de la coordinación y el control de calidad en el desarrollo de eventos exitosos).

Scribd/Medrano, G. (2020). *Servicio de Banquetes y Eventos Especiales* (Documento de capacitación interno). Scribd. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/486872036/Servicio-de-Banquetes-y-Eventos-Especiales> (Documento en español que describe procesos operativos en un departamento de banquetes: tipos de eventos, etapas de desarrollo (antes de la

comercialización, antes y después de la aceptación del presupuesto, día del evento, post-evento), diseño de menús, organización y montaje, formato de orden de servicio (BEO) con todos los detalles, y etapas de producción, montaje, ejecución, desmontaje y evaluación. Utilizado como material didáctico en entornos hoteleros).

La República. (2018). *Guía de los hoteles con más capacidad para hacer eventos sociales y empresariales. Especial Publicación. (Aunque no citada extensamente en el texto, esta guía listó hoteles colombianos y sus capacidades para eventos, reflejando la apuesta de los hoteles por el segmento de banquetes. Indicó, por ejemplo, que un hotel como JW Marriott Bogotá tenía cinco centros gastronómicos que representaban ~29.3% de sus ingresos, reforzando el peso financiero del área de eventos y A&B en hoteles de cadena.)*