

# UNIVERSIDAD MODELO

Ingeniería Industrial y Logística

Sexto semestre

Asignatura: Proyectos 6

Entregable: Proyecto Integrador

## Proyecto de diagnóstico y mejora operativa

### Banquetes Camino Premium

<b>Docente</b>	Mtra. Haydee Guadalupe Méndez Martínez
<b>Alumnos</b>	Mendoza Ek José Ismael; Cards Álvarez Danna Clarette; Paredes Beltrán Mauricio; Escalante López Nicolás; Madrigal Lara Felipe Alejandro; Alfonso Morfin Erick
<b>Lugar y fecha</b>	Mérida, Yucatán   2026

# Índice

1. Resumen ejecutivo
2. Marco contextual de la empresa
  - 2.1 Información general de la empresa
  - 2.2 Misión, visión y valores
  - 2.3 Organigrama propuesto
  - 2.4 Productos y servicios
3. Diagnóstico y propuesta por área
  - 3.1 Administración
    - 3.1.1 Recursos Humanos: análisis de puestos, perfiles y organigrama
  - 3.2 Producción y operaciones
    - 3.2.1 Logística de fabricación: BOM y control de requisiciones
    - 3.2.2 Análisis de producción: diagramas de proceso y recorrido
    - 3.2.3 Gestión de calidad de producción: ISO 9001:2015
4. Propuestas de mejora
  - 4.1 Rediseño de layout del almacén
  - 4.2 Estandarización de recetas y digitalización de requisiciones
  - 4.3 Normatividad STPS aplicable
  - 4.4 Plan de capacitación para personal de nuevo ingreso
  - 4.5 Gestión estratégica: Hoshin Kanri
5. Conclusiones
6. Anexos

## 1. Resumen ejecutivo

El presente proyecto integrador desarrolla un diagnóstico organizacional y operativo para Banquetes Camino Premium, empresa ubicada en Mérida, Yucatán, dedicada a la prestación de servicios de banquetes, catering y organización integral de eventos sociales y corporativos. El análisis se enfoca en áreas críticas para la continuidad del servicio: administración, recursos humanos, almacén, logística, cocina, control de inventarios, calidad y seguridad laboral.

La revisión documental permitió identificar que la empresa cuenta con una operación consolidada y una reputación favorable en el mercado; sin embargo, también presenta oportunidades de mejora relacionadas con la formalización de puestos, la estandarización de procesos, la digitalización de requisiciones, el control de materiales y la capacitación del personal operativo. Estos elementos son relevantes porque cada evento exige coordinación simultánea entre compras, almacén, cocina, logística, montaje y servicio al cliente.

Con base en lo anterior, el documento reorganiza la información existente bajo una línea lógica: primero se presenta el contexto de la empresa; posteriormente se justifican los diagnósticos por área; después se desarrollan propuestas técnicas de mejora; finalmente se integran conclusiones y anexos que sustentan la intervención. La estructura busca evitar que las herramientas aparezcan como apartados independientes, por lo que cada sección explica para qué sirve, por qué se propone y qué problema operativo atiende.

Entre las propuestas principales se incluyen la formalización del organigrama y de los perfiles de puesto, la implementación de controles tipo Bill of Materials para alimentos y mobiliario, el rediseño del layout del almacén, la aplicación de principios de MRP para recetas y requisiciones, la adopción gradual de lineamientos de la norma ISO 9001:2015, la revisión de Normas Oficiales Mexicanas de la STPS y un plan intensivo de capacitación para personal de nuevo ingreso del área de almacén. Como herramienta estratégica final se incorpora Hoshin Kanri, con el propósito de alinear los objetivos de mejora continua con indicadores, responsables y prioridades operativas.

El resultado esperado es que Banquetes Camino Premium cuente con una documentación más clara, coherente y útil para la toma de decisiones. La propuesta no se limita a describir la situación actual, sino que plantea una ruta de mejora orientada a reducir errores, disminuir mermas, fortalecer la comunicación interdepartamental y elevar la calidad del servicio ofrecido en cada evento.

## 2. Marco contextual de la empresa

El marco contextual permite comprender la naturaleza de la empresa antes de analizar sus procesos internos. Su función es establecer el punto de partida del proyecto: qué hace la organización, cómo se posiciona en el mercado, qué valores orientan su servicio y qué estructura se propone para sostener su operación. Esta sección es necesaria porque las mejoras operativas solo tienen sentido cuando se vinculan con la identidad y las necesidades reales de la empresa.

### 2.1 Información general de la empresa

Banquetes Camino Premium es una empresa dedicada a la organización y operación de eventos sociales y corporativos. Su actividad principal consiste en brindar servicios integrales de banquetería que incluyen preparación de alimentos, servicio al cliente, logística de montaje, renta de mobiliario y coordinación del evento. Al operar principalmente en Mérida, Yucatán, la empresa atiende bodas, XV años, graduaciones, eventos empresariales, celebraciones sociales y eventos culturales.

La propuesta de valor de la empresa se centra en ofrecer al cliente un servicio integral que concentre la planeación, los alimentos, el montaje y la operación del evento en un solo proveedor. Esta característica exige

que las áreas internas trabajen con un alto nivel de coordinación, ya que cada evento funciona como un proyecto específico con recursos, tiempos, personal y requerimientos particulares.

<b>Nombre comercial</b>	Banquetes Camino Premium <b>*agregar foto*</b>
<b>Giro</b>	Servicios de banquetes, catering y organización de eventos
<b>Sector</b>	Servicios / Eventos y alimentos
<b>Ubicación</b>	Calle 35 No. 254 x 8, Col. San Juan Grande, C.P. 97145, Mérida, Yucatán, México
<b>Teléfono</b>	999 986 1151 / 999 986 7158
<b>Correo electrónico</b>	ventas@banquetescamino.com.mx / eventos@banquetescaminopremium.mx
<b>Sitio web</b>	https://banquetescaminopremium.mx/
<b>Redes sociales</b>	Facebook: Camino Banquetes Mid   Instagram: @banquetescaminopremium   YouTube: @camino_premium
<b>Reconocimientos</b>	Wedding Awards 2023 y 2024; reputación reportada de 98% de recomendación y 4.9/5 en bodas.com.mx

## 2.2 Misión, visión y valores

La misión, visión y valores funcionan como base para interpretar las propuestas del proyecto. En una empresa de catering, la calidad no depende únicamente del producto final, sino de la experiencia completa que recibe el cliente: atención, montaje, coordinación, puntualidad, higiene, presentación y solución de imprevistos. Por ello, estos elementos orientan tanto la operación como la cultura de servicio.

<b>Misión</b>	Apasionados por crear experiencias únicas, buscan ofrecer servicios de alta calidad y vanguardia que hagan sentir especial al cliente en cada momento, garantizando su satisfacción total mediante eventos inolvidables.	
<b>Visión</b>	Renovar continuamente sus estándares para ser la empresa de catering de referencia, destacando por la excelencia en la organización de bodas, XV años, graduaciones y todo tipo de eventos sociales.	
<b>Valores</b>	<b>Atención al detalle</b>	Cuidado extremo en cada montaje para transformar los espacios.
	<b>Excelencia</b>	Compromiso con la calidad en cada platillo y servicio.
	<b>Empatía</b>	Vivir y sentir el evento ideal junto al cliente para asegurar su tranquilidad.

## 2.3 Organigrama propuesto

El organigrama propuesto permite clarificar líneas de autoridad y responsabilidades. Esta mejora se justifica porque una parte importante de los errores operativos detectados se relaciona con comunicación fragmentada entre áreas, duplicidad de decisiones o falta de claridad sobre quién debe autorizar, coordinar o verificar actividades. La propuesta incorpora un departamento de Recursos Humanos y un asistente de operaciones para fortalecer la coordinación del personal y el seguimiento operativo.

Nivel	Puesto / área	Función principal
Dirección estratégica	Dirección General / Consejo	Definir objetivos, autorizar recursos y supervisar resultados generales.

Gestión humana	Departamento de Recursos Humanos	Coordinar reclutamiento, expedientes, capacitación, protocolos, vacaciones y necesidades del personal.
Gestión comercial	Gerencia de Ventas y Coordinación de Eventos	Captar clientes, definir requerimientos del evento y comunicar necesidades operativas.
Gestión operativa	Gerencia de Operaciones	Coordinar la ejecución de eventos, personal operativo, tiempos, logística y comunicación entre áreas.
Soporte operativo	Asistente de Operaciones	Apoyar la programación, seguimiento de pendientes, documentación y control de información operativa.
Abastecimiento	Jefatura de Compras y Almacén	Gestionar proveedores, compras, recepción, stock y control de insumos.
Almacén	Jefe de Bodega / Encargado de Almacén	Controlar mobiliario, cristalería, mantelería, equipos, salidas y retornos.
Logística	Jefe o Gerente de Logística	Coordinar traslados, rutas, vehículos, cargas, descargas y disponibilidad de recursos.
Producción alimentaria	Chef Ejecutivo / Cocina	Planear producción de alimentos, estandarizar recetas y asegurar calidad e higiene.
Servicio	Capitanes, meseros, cantineros y personal eventual	Ejecutar el servicio en sitio conforme al protocolo definido para cada evento.

\*agregar imagen de organigrama

## 2.4 Productos y servicios

El análisis de productos y servicios permite vincular la operación interna con el valor que se entrega al cliente. En Banquetes Camino Premium, el producto no se limita al platillo servido; incluye la planeación, el montaje, el mobiliario, la cristalería, la atención durante el evento, el desmontaje y el control posterior de materiales. Por ello, las mejoras propuestas se orientan a reducir fallas en toda la cadena del servicio.

- Servicio de banquetes y catering para eventos sociales y corporativos.
- Organización de bodas, XV años, graduaciones, eventos empresariales y celebraciones privadas.
- Preparación de alimentos y bebidas conforme a menú y número de invitados.
- Renta, preparación, traslado y retorno de mobiliario, cristalería, loza, cubiertos, mantelería y accesorios.
- Coordinación logística de montaje, atención durante el evento y desmontaje posterior.
- Seguimiento de requerimientos especiales del cliente mediante requisiciones operativas.

## 3. Diagnóstico y propuesta por área

El diagnóstico por área permite convertir los hallazgos del proyecto en acciones concretas. La lógica de esta sección parte de reconocer que la empresa opera como un sistema: administración define recursos y responsabilidades; producción y operaciones ejecutan el servicio; calidad, seguridad y capacitación sostienen la mejora. Por ello, cada subsección integra diagnóstico, justificación y propuesta para mantener continuidad entre el problema identificado y la herramienta planteada.

### 3.1 Administración

El área administrativa sostiene la operación mediante estructura, documentación, recursos humanos y seguimiento de objetivos. En empresas de eventos, la administración tiene impacto directo en la ejecución, ya que la programación de personal, el control de expedientes, la comunicación interna y la definición de responsabilidades influyen en la puntualidad y calidad del servicio.

### **3.1.1 Recursos Humanos: análisis de puestos, perfiles y descriptivo, reporte de autoevaluación y evaluación y formato de capacitación**

El análisis de puestos se incorpora porque la empresa requiere formalizar responsabilidades, niveles de autoridad, relaciones internas, conocimientos mínimos y necesidades de capacitación. Esta documentación ayuda a disminuir ambigüedades, facilita el reclutamiento, orienta la inducción del personal y permite evaluar el desempeño con criterios más claros. Además, se relaciona directamente con el organigrama propuesto, ya que cada puesto debe contar con una función definida dentro de la cadena operativa.

\*agregar los perfiles de puesto

#### **Perfil: Gerente de Operaciones**

#### **Perfil: Jefe de Bodega**

#### **Perfil: Gerente de Compras y Almacén**

#### **Perfil: Gerente de Recursos Humanos**

#### **Perfil: Gerente o Jefe de Logística**

#### **Perfil: Chef Ejecutivo**

### **3.2 Producción y operaciones**

La producción y las operaciones concentran la ejecución del servicio. En esta área se conectan los requerimientos del cliente con los recursos físicos y humanos necesarios para montar, servir y cerrar cada evento. El diagnóstico se enfoca en el flujo de materiales, la preparación de alimentos, la trazabilidad de inventarios y la verificación de condiciones antes y después del servicio.

#### **3.2.1 Logística de fabricación: Bill of Materials y control de requisiciones**

La logística de fabricación se analiza porque cada evento requiere convertir una solicitud comercial en una lista concreta de alimentos, mobiliario, cristalería, mantelería, equipo y personal. Actualmente la empresa utiliza hojas de requerimientos y formatos de doble verificación, lo cual representa una base operativa valiosa; sin embargo, el control se mantiene parcialmente manual y depende del criterio del personal con experiencia.

Para cada evento se realiza una revisión del material de cristalería y mobiliario antes de cargarlo al camión. El gerente o encargado de bodega utiliza formatos para confirmar cantidad, estado físico, hora de entrega, cliente, fecha del evento, ubicación, código de identificación, tipo de evento y número de personas. Al

regresar el camión, el proceso se repite para registrar faltantes, daños o materiales que deben separarse para mantenimiento.

BANQUETES CAMINO				FORMATO DE REQUISICIÓN Y DOBLE CHECK							
Área de Alimentos y Logística				Código: BC-REQ-01							
Dirección de Gestión de la Calidad - 783 200 300				Versión: 1.0   Fecha de emisión: / /   Elaboró: / /   Aprobó: / /							
REQUISICIÓN DE EQUIPO, MOBILIARIO Y CRISTALERÍA PARA EVENTOS											
Nombre del cliente:			Código IDE:								
Fecha del evento:			Tipo de evento:								
Lugar del evento:			No. de personas:								
Hora de entrega:			Hora de acceso:								
Responsable de carga:			Responsable de doble check:								
INSTRUCCIONES: Verifique cada artículo ANTES de cargar al camión (- Entregado) y al REGRESO del evento (- Regresado). Anote la cantidad en cada columna. Cualquier discrepancia debe reportarse al supervisor.											
MOBILIARIO Y EQUIPO					CRISTALERÍA Y VAJILLA						
#	Artículo / Descripción	Modelo/Color	Cantidad solicitada	Cantidad entregada /	Cantidad regresada /	#	Artículo / Descripción	Modelo/Color	Cantidad solicitada	Cantidad entregada /	Cantidad regresada /
01	MESA RECTANGULAR					01	VASO 16 onzas				
02	MESA REDONDA 1.50m					02	VASO 10 onzas				
...	MESA CUADRADA					...	...				

Figura 1. Formato de requisición y doble verificación utilizado antes de la salida del evento.

FECHA DEL EVENTO: 25 DE ABRIL 2026				IDE: 6961	
NOMBRE DEL CLIENTE: ALEJANDRA VALDERRAMA		08:30 p. m.			
LUGAR DEL EVENTO: HACIENDA XTEPEN					
TIPO DE EVENTO: BODA		NO. PERSONAS: 191			
ACCESO: JUEVES DE 8AM A 3PM					
ARTICULOS	DESCRIPCION (modelo, color)	CANTIDAD ENTREGADA	CANTIDAD REGRESADA		
<b>MESAS</b>					
MESA RECTANGULAR	3 MTS	14	✓		
MESA REDONDA DE 1.50 mts		3	✓		
MESA RECTANGULAR MARMOL	GRIS	2	✓		
MESA CUADRADA DE 1.50 mts		3	✓		
MESA CURVA					
MESA RECTANGULAR		14	✓		
MESA TERTULIA REDONDA					
MESA CUADRADA DE 80 X 80					
PERIQUERA ALTA					
PERIQUERA BAJA					
MESA PERIQUERA DE MADERA	RECTANGULAR	1	✓		
<b>SILLAS</b>					
DCO	BEIGE	110	✓		
ALESIA		95	✓		
CROSS BACK	C/COJIN	2	✓		
VERSALLES					
PETATILLO					
PERIQUERAS DE ALUMINIO					
PERIQUERAS DE MADERA	TIFANY NATURA	3	✓		
Cervera - Insomios - Mandela -					

Figura 2. Formato de verificación de mobiliario: cantidad entregada y cantidad devuelta al almacén.

REQUISICION DE EQUIPO Y MOBILIARIO  
PARA EVENTOS

ARTICULOS	DESCRIPCION (modelo, color)	CANTIDAD ENTREGADA	CANTIDAD REGRESADA	ARTICULOS	DESCRIPCION (modelo, color)	CANTIDAD ENTREGADA	CANTIDAD REGRESADA
<b>VAJILLA</b>				<b>OTROS ARTICULOS</b>			
PLATO BASE FILO DORADO	DELGADO	95	OK	CENICEROS		40	OK
PLATO BASE REDONDO No 31	NEGRO	110	OK	BOMBILLOS			
TRINCHE REDONDO TIPO	LENOX BLANCO	244	205	VITROLEROS			
PASTELERO REDONDO TIPO	LENOX BLANCO	204	205	CHAROLA OVALADA		21	OK
MEDIANO REDONDO	RAK 185	190		CHAROLA BAR	22	21	OK
TRINCHE REDONDO NEGRO C/BORDE	MELAMINA	102	OK	NEVERAS PARA HIELO			
PLATO BASE REDONDO TIPO	LENOX	103	OK	DESCANSOS	24	23	
PASTELERO CUADRADO				CAMBROS			
SOPERO REDONDO BLANCO	C/BORDE	102	OK	TINAS P/ HELAR	1/2 TAMBOR	3	OK
SOPERO CUADRADO				TINAS P/ LAVAR	14	12	OK
CAFETERO REDONDO		64	60	NEVERAS PARA HIELO	BCAS	3	OK
TAZA PARA CAFÉ		64	60	CUBITOS PARA HIELO		16	OK
CAFETERO REDONDO ESPRESSOS				PINZAS		32	OK
TAZA PARA CAFÉ ESPRESSOS				VINATERAS CON TRIPIE	5	4	OK
BOWL REDONDO C/PLATITO				JARRAS P/ AGUA	12	10	OK
BOWL REDONDO INCLINADO	PEQUEÑO	100	102	VELADORAS			
BOWL PARA FONDUE				CENTROS DE MESA			
BOWL CANOA	RECTANGULAR	42	42	CAFETERAS ELECTRICAS			
CUCHARAS DE PLASTICO	NEGRAS	204	OK	THERMOS PARA CAFÉ			
CUCHARAS DE PLASTICO	BLANCAS	48	OK	EXTENSIONES			
CANOS DE BAMBÚ		84	OK	LICUADORAS			
PLATO BASE REDONDO GRIS	DE PIEDRA	42	OK	SERVILLETOS			
PLATON RECTANGULAR	NEGRO	42	OK	FUENTE DE BEBIDAS			
TRINCHE REDONDO BORDE	RAYAS DORADO	143	144	ESTUFON CON TANQUE		1	OK
BOWL ANFORA P/BOTANA Y	CHILE CUT	39	40	ASADOR		1	OK

*Tener las conchas  
y mantener 78 con las de conchas  
95*

Figura 3. Formato de verificación de cristalería para control de piezas y detección de daños.

El diagnóstico muestra que la empresa no cuenta todavía con un Bill of Materials formal. En cocina, la hoja de requerimientos comunica el menú y la cantidad de platos, pero no siempre desglosa ingredientes, gramajes, rendimientos, costos por porción ni unidades de consumo. En almacén, la lista registra cantidades de mobiliario y equipo, aunque no necesariamente integra códigos de inventario, especificaciones técnicas o trazabilidad estandarizada. Por ello, la propuesta consiste en evolucionar de listas generales hacia formatos estructurados que funcionen como BOM por evento.

Área	Situación actual	Mejora propuesta	Beneficio esperado
Cocina	Menús y cantidades generales por evento.	Recetas estandarizadas con ingredientes, gramajes, rendimiento y costo por porción.	Compras más precisas, menor desperdicio y cálculo real de costos.
Almacén	Lista general de mobiliario, cristalería, mantelería y accesorios.	Catálogo con códigos, cantidades, estado físico, ubicación y observaciones de manejo.	Mayor trazabilidad, reducción de faltantes y mejor control de retornos.
Compras	Planeación basada en experiencia y requisiciones manuales.	Consolidación digital de necesidades por evento y por categoría.	Menos errores de captura y mejor programación de proveedores.
Operaciones	Doble check operativo antes y después del evento.	Checklists vinculados a inventario y reportes de incidencias.	Seguimiento más claro de mermas, daños y tiempos de preparación.

### 3.2.2 Análisis de producción: diagramas de proceso y recorrido

Los diagramas de proceso y recorrido se incorporan porque permiten visualizar la secuencia real de trabajo y detectar puntos de espera, transporte innecesario, recorridos largos, inspecciones repetidas o actividades que podrían estandarizarse. En una banquetera, esta herramienta es especialmente útil porque los materiales pasan por recepción, preparación, carga, evento, retorno, inspección y almacenamiento.

El flujo general de almacén inicia con la recepción de la orden del evento. Posteriormente se verifica disponibilidad y estado del material; si existe material suficiente y en buen estado, se separa, se prepara, se limpia, se registra en la lista de verificación y se carga al camión. Al regresar del evento, cada pieza se cuenta, se revisa y se clasifica. Si existen daños o faltantes, se registra la incidencia y se canaliza el material a reparación o baja según corresponda.

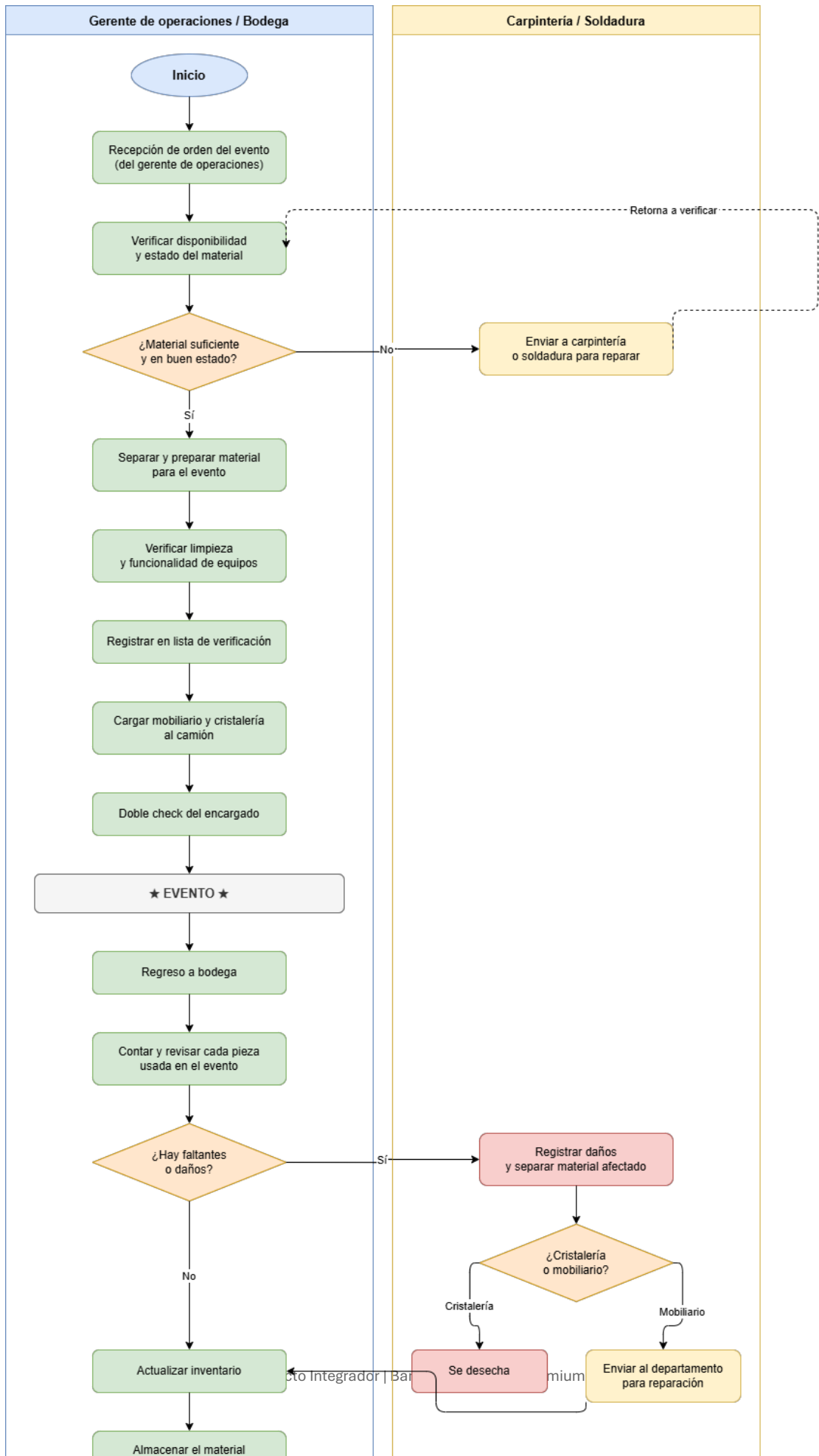


Figura 4. Diagrama de flujo del proceso de bodega y reparación de mobiliario/cristalería.



Figura 5. Diagrama de recorrido de cocina banquetera.

Ubicación: Bodega de Mantelería		Resumen			
Actividad: Proceso de trabajo de un almacenista de mantelería		Evento	Presente	Propuesto	Ahorros
Fecha: 26-05-24		Operación	10		
Operador: Almacenista de Mantelería    Analista: A. F.		Transporte	5		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiados <b>Método:</b> <u>Presente</u> Propuesto <b>Tipo:</b> <u>Trabajador</u> Material Máquina		Retrasos	1		
		Inspección	3		
Comentarios:		Almacenamiento	2		
		Tiempo (min)	80		
		Distancia (pies)	220		
		Costo	\$ -		
Descripción de los eventos	Símbolo	Tiempo (en minutos)	Distancia (en pies)	Recomendaciones al método	
Llegar a la bodega de mantelería	● → □ D ▽	2			
Revisar el programa de eventos del día	○ ● □ D ▽	5			
Trasladarse al área de almacenamiento	● → □ D ▽	5	60		
Revisar existencias de mantelería	● → □ D ▽	8		Usar inventario digital para agilizar la revisión.	
Seleccionar mantelería requerida	○ ● □ D ▽	10			
Inspeccionar estado y limpieza	○ ● □ D ▽	8		Capacitar en estándares de inspección.	
Esperar autorización de salida (si no está autorizada)	○ → □ ● ▽	5		Solicitar autorización con anticipación.	
Trasladar mantelería al área de preparación (montaje)	● → □ D ▽	8	40		
Contar y verificar cantidades	● → □ D ▽	5		Usar checklist para verificación.	
Empacar y proteger mantelería	● → □ D ▽	6		Estandarizar método de empaque.	
Colocar en carrito de transporte	● → □ D ▽	3			
Trasladar mantelería al área de carga	○ ● □ D ▽	8	40		
Entregar a responsable de montaje	● → □ D ▽	5			
Registrar salida de mantelería	● → □ D ▽	2		Usar registro digital o código de barras.	
Regresar a bodega	● → □ D ▽	3	40		
Guardar mantelería sobrante	○ ● □ D ▽	4	40		
Limpiar y ordenar área de trabajo	● → □ D ▽	3		Mantener método 5S en la bodega.	
Fin del proceso	○ ● □ D ▽	1			
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>220</b>		

Figura 6. Diagrama de flujo del proceso de bodega de mantelería.

### 3.2.3 Gestión de calidad de producción: ISO 9001:2015

**\*PARTE DE NICO INCOMPLETA PORQUE NO ENTENDÍ**

La gestión de calidad se integra para transformar los controles existentes en un sistema documentado, medible y sujeto a mejora continua. La norma ISO 9001:2015 no se plantea como un requisito aislado, sino como una guía para ordenar procesos, responsabilidades, registros, indicadores, riesgos y acciones correctivas dentro de almacén y logística.

La implementación gradual de un Sistema de Gestión de Calidad permitiría definir el alcance del sistema, documentar procesos clave, establecer responsables, controlar la información documentada y medir

indicadores de desempeño. Para Banquetes Camino Premium, el alcance inicial podría centrarse en recepción, verificación, almacenamiento, preparación, carga, retorno, inspección y control de materiales utilizados en eventos.

Fase	Acción propuesta	Justificación	Resultado esperado
I. Diagnóstico	Identificar procesos, riesgos, responsables y documentos existentes.	Permite conocer el punto de partida antes de formalizar procedimientos.	Mapa inicial de procesos críticos y brechas de control.
II. Documentación	Crear procedimientos, formatos, políticas e indicadores.	Reduce dependencia del conocimiento informal y facilita la capacitación.	Registros homogéneos y trazabilidad de operaciones.
III. Implementación	Capacitar al personal y aplicar los nuevos controles en eventos reales.	La calidad requiere hábitos operativos, no solo documentos.	Uso constante de checklists, reportes e instrucciones de trabajo.
IV. Verificación	Medir indicadores, revisar no conformidades y auditar internamente.	Permite detectar desviaciones y comprobar si las mejoras funcionan.	Información objetiva para decisiones de mejora.
V. Mejora	Aplicar acciones correctivas y preventivas con seguimiento.	Evita repetir errores y fortalece la cultura de mejora continua.	Reducción de mermas, retrasos, faltantes e incidencias.

Como indicadores iniciales se recomienda medir: tiempo de preparación logística, porcentaje de cumplimiento del cronograma operativo, número de incidencias por evento, índice de mermas y materiales dañados, tiempo de respuesta entre departamentos y satisfacción del cliente. Estos indicadores conectan directamente la operación diaria con la estrategia Hoshin Kanri presentada al final del documento.

## 4. Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora se estructuran como respuesta a los hallazgos del diagnóstico. Cada propuesta busca resolver una necesidad específica, pero todas se relacionan entre sí: el layout mejora la circulación y el control físico; las recetas y requisiciones digitales fortalecen la planeación; las NOMs reducen riesgos laborales; la capacitación estandariza conductas; Hoshin Kanri alinea las acciones con objetivos estratégicos.

### 4.1 Rediseño de layout del almacén

El rediseño de layout se propone porque la distribución física del almacén influye directamente en tiempos de búsqueda, seguridad, orden, control de inventario y facilidad de despacho. Cuando los materiales no están clasificados, señalizados o ubicados de acuerdo con su frecuencia de uso, aumentan los recorridos innecesarios y la probabilidad de errores durante la preparación de eventos.

El objetivo de esta propuesta es optimizar el aprovechamiento del espacio y mejorar la circulación dentro del almacén. La propuesta contempla una mesa de revisión para cristalería y accesorios, la organización de anaqueles por categorías, el fortalecimiento del área de lavado y la separación clara de zonas de almacenamiento, inspección, reparación y salida de materiales.

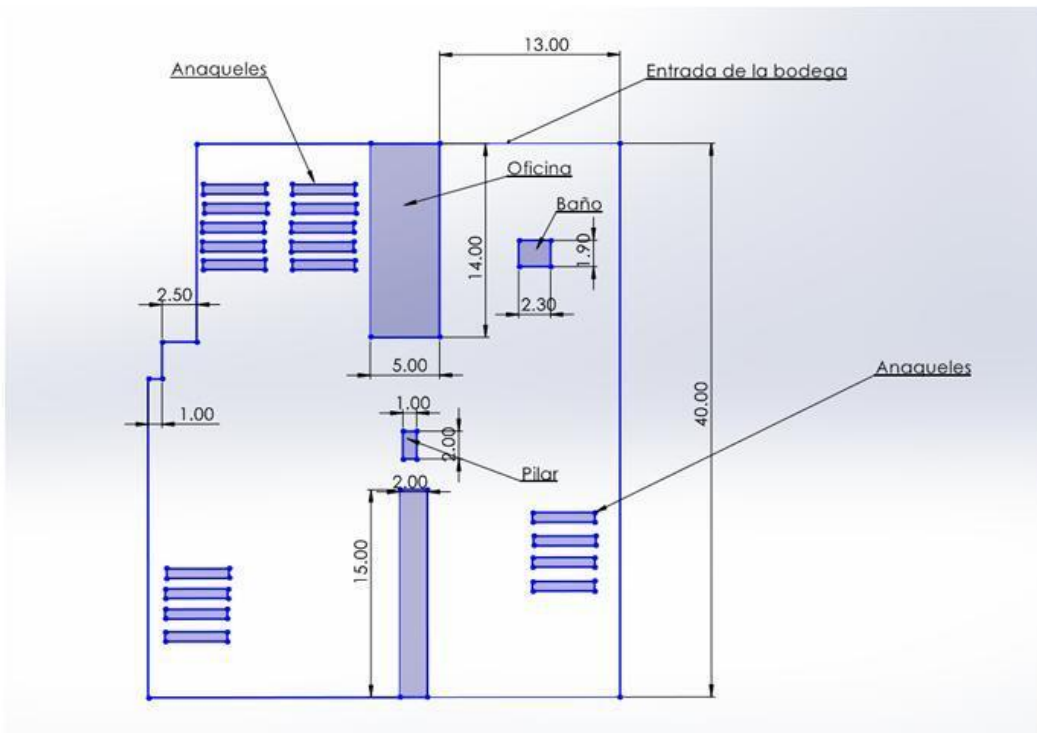


Figura 7. Layout de almacén utilizado como base para el análisis de distribución.

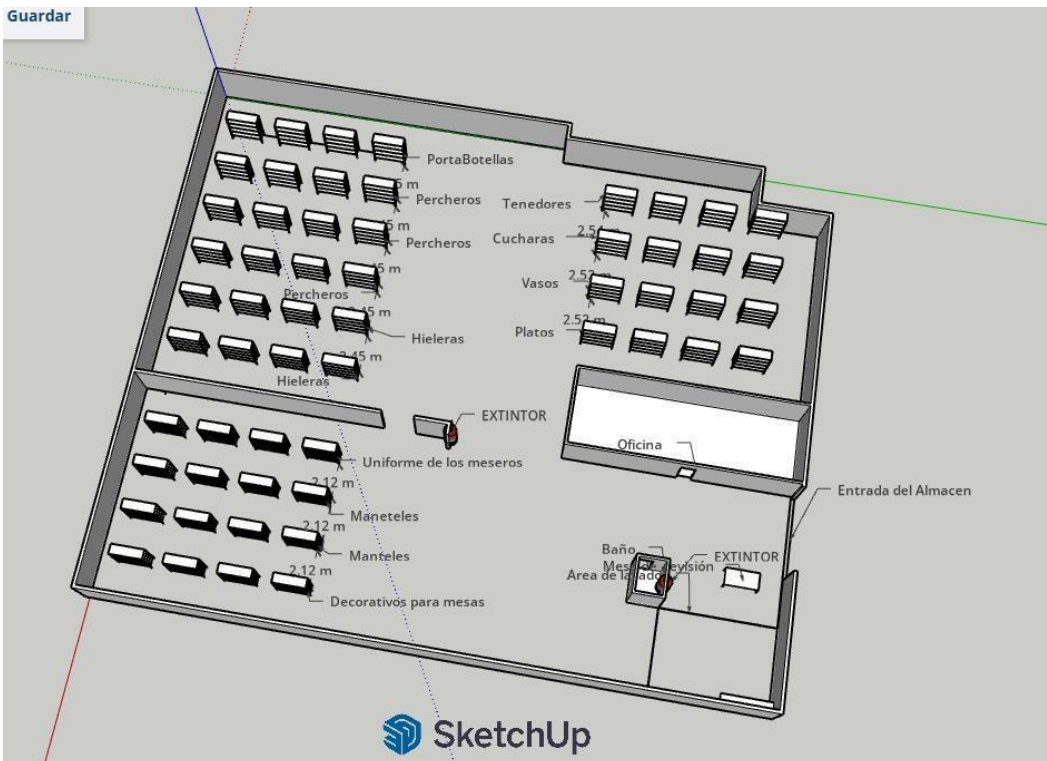


Figura 8. Vista propuesta de organización del almacén con anaqueles y zonas identificadas.

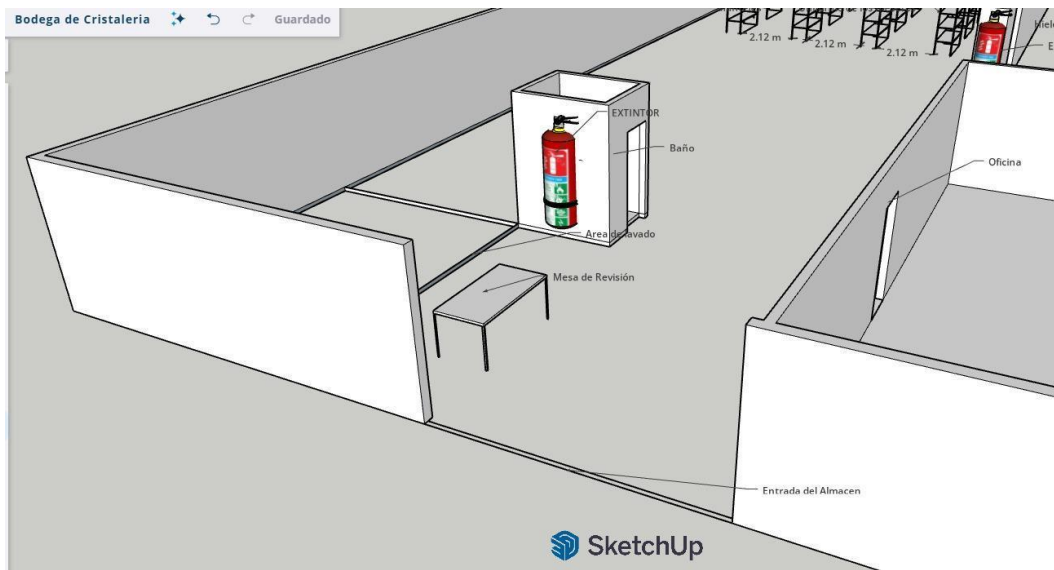


Figura 9. Propuesta de mesa de revisión y área de lavado para control de cristalería.

Mejora	Problema que atiende	Impacto esperado
Mesa de revisión	Falta de un punto formal para inspeccionar cristalería, accesorios y mobiliario al regreso del evento.	Detección más rápida de daños, separación de piezas no aptas y registro oportuno de incidencias.
Anaqueles por categoría	Mezcla de materiales y dificultad de acceso a piezas específicas.	Menor tiempo de búsqueda, mejor orden visual y reducción de errores de carga.
Área de lavado definida	Riesgo de mezclar materiales limpios, sucios o dañados.	Mejor higiene, control de piezas y preparación más segura para el siguiente evento.
Señalización y circulación	Rutas internas poco claras y posibles obstrucciones.	Mayor seguridad, mejor movilidad del personal y reducción de tiempos muertos.

## 4.2 Estandarización de recetas y digitalización de requisiciones

### \*FALTA INFO DANNA

La estandarización de recetas se propone para mejorar la planeación de insumos y reducir la dependencia de cálculos manuales. El principio aplicado se relaciona con MRP, ya que parte de una demanda específica, como el número de invitados, y la convierte en requerimientos de materiales mediante listas de ingredientes, unidades de medida y rendimientos por receta.

La digitalización de requisiciones complementa esta propuesta porque permite que cocina, compras, almacén y operaciones consulten la misma información en tiempo real. Con ello se busca reducir errores de transcripción, mejorar el control de costos, generar requisiciones organizadas por categoría y facilitar la toma de decisiones antes de cada evento.

Elemento	Contenido mínimo	Uso operativo
Receta estándar	Nombre del platillo, ingredientes, gramajes, rendimiento, porciones y costo por insumo.	Calcular automáticamente insumos requeridos según número de personas.
Requisición de cocina	Menú, cantidad de invitados, ingredientes consolidados y observaciones de preparación.	Coordinar compras, producción y tiempos de preparación.
Requisición de almacén	Mobiliario, cristalería, mantelería, loza, cubiertos, equipo de apoyo y estado físico.	Preparar carga, verificar salida y controlar retorno.

Control de costos	Costo unitario, costo total por receta y costo estimado por evento.	Evaluar rentabilidad y detectar variaciones.
Registro digital	Fecha, cliente, evento, responsable, checklist y observaciones.	Facilitar trazabilidad y consulta histórica.

jueves, 26 de marzo de 2026



## BANQUETES CAMINO

### INFORMACIÓN DE EVENTO

NUM. EVENTO: 6969      FECHA DE EVENTO: 03/abr./2026  
 TIPO EVENTO: BODA

CLIENTE: CONNER DIAPOLO Y SIK YU (TOUCHE)

SALON: DOMICILIO PARTICULAR. (P\_CLI)

DIRECCIÓN:

EJECUTIVO AUGUSTO CANTO

HORA INICIO: 5:00 PM

ADULTOS 78      NIÑOS: 0

#### OBSERVACIONES

HDA. SAC CHIC

SE MONTARÁ UNA ESTACIÓN DE BIENVENIDA PARA LOS INVITADOS CON LAS AGUAS FRESCAS 20 MIN ANTES DE LA HORA DE INICIO, CONSIDERAR MANDAR 01 PERSONAL DE BARRA DE APOYO PARA REFIL DE VASOS, SERÍA AUTOSERVICIO

HORA BOTANAS: 5:30 PM

HORA PLATO FUERTE: 7:10 PM

Figura 10. Ejemplo de formato digital para lista de materiales o requisición.

jueves, 26 de marzo de 2026



## BANQUETES CAMINO

### INFORMACIÓN DE EVENTO

NUM. EVENTO: 6969      FECHA DE EVENTO: 03/abr./2026  
 TIPO EVENTO: BODA

CLIENTE: CONNER DIAPOLO Y SIK YU (TOUCHE)

SALÓN: DOMICILIO PARTICULAR. (P\_CLI)

DIRECCIÓN:

EJECUTIVO AUGUSTO CANTO

HORA INICIO: 5:00 PM

ADULTOS 78      NIÑOS: 0

#### OBSERVACIONES

HDA. SAC CHIC

SE MONTARÁ UNA ESTACIÓN DE BIENVENIDA PARA LOS INVITADOS CON LAS AGUAS FRESCAS 20 MIN ANTES DE LA HORA DE INICIO, CONSIDERAR MANDAR 01 PERSONAL DE BARRA DE APOYO PARA REFIL DE VASOS, SERÍA AUTOSERVICIO

MESA PASTEL: SI

FORMA:

MESAS ADICIONALES:

MESA BUFFET: SI

ESTACIONES: UNA DOBLE

MESAS ESTACIONES: 3 RECTANGULARES RUSTICAS

CROQUIS: SI

MONTADORES: SI

CANTIDAD: 3

HORA CITA: 8:00 AM

Figura 11. Ejemplo de cálculo y desglose de insumos para estandarización de recetas.

### 4.3 Normatividad STPS aplicable

La normatividad de la STPS se incorpora porque las actividades de almacén, cocina, transporte, carga, descarga, mantenimiento y trabajo en eventos implican riesgos físicos, ergonómicos, eléctricos, de incendio,

de iluminación y psicosociales. La propuesta no sustituye una auditoría legal especializada, pero sí identifica normas aplicables y acciones de mejora para reducir riesgos y fortalecer la seguridad laboral.

Norma	Aplicación en Banquetes Camino	Acción de mejora propuesta
NOM-002-STPS	Prevención y protección contra incendios en cocina, almacenes y oficinas.	Clasificar riesgos, ubicar extintores adecuados, señalar rutas y capacitar brigadas.
NOM-004-STPS	Uso de maquinaria y equipo en áreas de cocina, carga o mantenimiento.	Identificar equipos críticos, resguardar partes móviles y capacitar en operación segura.
NOM-006-STPS	Manejo y almacenamiento de materiales.	Capacitar en carga manual, uso de carritos, límites de peso y acomodo seguro.
NOM-009-STPS	Trabajos en altura durante montaje o acceso a anaqueles.	Revisar escaleras, usar calzado adecuado, señalar maniobras y evitar improvisaciones.
NOM-017-STPS	Equipo de protección personal.	Asignar calzado, guantes, faja, lentes o casco según riesgo y registrar entregas.
NOM-025-STPS	Condiciones de iluminación.	Verificar luxes en almacenes, pasillos, cocina y áreas de revisión.
NOM-029-STPS	Mantenimiento de instalaciones eléctricas.	Implementar bloqueo/etiquetado y capacitación en riesgos eléctricos.
NOM-035-STPS	Prevención de riesgos psicosociales.	Definir política, canales de comunicación y seguimiento a cargas de trabajo en temporadas altas.

En términos prácticos, la empresa debe priorizar acciones de bajo costo y alto impacto: señalización básica, bitácoras de inspección, capacitación en higiene postural, revisión de extintores, ordenamiento de rutas de circulación, entrega documentada de EPP y registro de incidentes. Estas acciones se conectan con el plan de capacitación y con los indicadores de incidencias operativas.

#### 4.4 Plan de capacitación para personal de nuevo ingreso

El plan de capacitación se incorpora porque el diagnóstico identificó necesidades de inducción formal, uso correcto de equipo de protección personal, manejo de inventarios, control de mermas y estandarización de prácticas dentro del almacén. La versión seleccionada es el programa intensivo de una semana, debido a que se ajusta mejor a una operación con alta necesidad de incorporación rápida de personal.

El objetivo general es capacitar al personal de nuevo ingreso del Departamento de Almacén para que sea capaz de ejecutar de forma autónoma y responsable actividades de recepción, organización, control, preparación y despacho de materiales y mobiliario, aplicando buenas prácticas de seguridad e higiene y contribuyendo a reducir mermas, errores y tiempos improductivos.

Módulo	Periodo	Contenidos principales	Resultado esperado
1. Funciones del almacenista y descripción del puesto	Lunes	Bienvenida, cultura de servicio, organigrama, funciones diarias/semanales/mensuales, responsabilidades e indicadores básicos.	Comprensión del rol del almacén dentro de la cadena operativa de eventos.
2. Operación del almacén: recepción, organización y despacho	Martes y miércoles	Inventario físico, entradas y salidas, mermas, materiales dañados, clasificación SKU, conteo y registro guiado.	Capacidad para registrar, preparar y despachar materiales con menor margen de error.
3. Seguridad, higiene y uso de EPP	Jueves y viernes	Manejo manual de cargas, riesgos del almacén, equipo de protección personal, higiene, incidentes y NOM-006-STPS.	Aplicación de prácticas seguras y reducción de riesgos durante carga, descarga y organización.

El seguimiento post-capacitación debe incluir evaluación a los 30 días, retroalimentación semanal durante el primer mes y registro en expediente del colaborador. Para su implementación se requiere participación del encargado de almacén como instructor operativo, del área de Recursos Humanos como coordinadora del expediente y de formatos de control como checklists, reportes de mermas y registros de incidentes.

#### 4.5 Gestión estratégica: Hoshin Kanri

Hoshin Kanri se coloca al final de las propuestas porque funciona como herramienta de cierre estratégico. Su propósito es alinear las mejoras operativas con objetivos de largo plazo, responsables, prioridades e indicadores. De esta forma, el proyecto no queda como una suma de herramientas aisladas, sino como una ruta de mejora continua para reducir errores, digitalizar procesos, fortalecer inventarios, capacitar personal y mejorar la comunicación interdepartamental.

Prioridad estratégica	Objetivo anual relacionado	Métrica sugerida	Responsables clave
Reducción de errores operativos y tiempos muertos	Disminuir incidencias operativas durante eventos.	Número de incidencias por evento; tiempo total de preparación logística.	Gerencia de Operaciones, almacén y logística.
Digitalización de planeación y requisiciones	Implementar sistemas de medición y registros digitales.	Porcentaje de requisiciones digitales; cumplimiento del cronograma operativo.	Dirección, compras, almacén y cocina.
Fortalecimiento del control logístico e inventarios	Optimizar control de inventarios e insumos.	Índice de mermas y materiales dañados; cumplimiento de entrega de proveedores.	Jefe de bodega, compras y logística.
Capacitación del personal operativo y administrativo	Capacitar al personal en procesos y seguridad.	Porcentaje de personal capacitado; evaluación a 30 días.	Recursos Humanos y jefaturas operativas.
Mejora de comunicación interdepartamental	Mejorar tiempos de atención y respuesta entre áreas.	Tiempo de respuesta entre departamentos; satisfacción del cliente.	Dirección, ventas, operaciones, cocina y almacén.
Cultura de mejora continua	Desarrollar revisión periódica de indicadores y acciones correctivas.	Número de acciones cerradas; reducción de no conformidades recurrentes.	Dirección General y responsables de proceso.

La matriz propone responsables como coordinación de eventos, jefe de logística, chef o encargado de cocina, encargado de almacén y dirección general. Esta distribución confirma que la mejora debe trabajarse de manera transversal: ninguna propuesta será sostenible si permanece únicamente en un área.

## 5. Conclusiones

El proyecto permitió reorganizar la información existente de Banquetes Camino Premium en una estructura más coherente, formal y orientada a la mejora. A partir del diagnóstico se identificó que la empresa cuenta con experiencia operativa, reconocimiento comercial y controles básicos útiles; sin embargo, también requiere fortalecer la documentación, la trazabilidad, la capacitación y la coordinación interdepartamental para sostener su crecimiento y reducir errores en la ejecución de eventos.

La formalización de misión, visión, valores, organigrama y perfiles de puesto contribuye a que la empresa cuente con una base administrativa más clara. Esta claridad es necesaria para definir responsabilidades, facilitar la inducción de personal, evaluar desempeño y evitar que las decisiones operativas dependan únicamente de la experiencia individual de ciertos colaboradores.

En el área de producción y operaciones, el análisis demostró que los formatos de requisición y doble verificación ya representan un punto de partida importante. No obstante, la ausencia de un BOM formal, de recetas estandarizadas y de registros digitales limita la precisión en compras, costos, inventarios y seguimiento de mermas. Por ello, la digitalización de requisiciones y la estandarización de recetas se consideran acciones prioritarias para mejorar la planeación y reducir desperdicios.

El rediseño de layout del almacén, la implementación de áreas de revisión y lavado, y la clasificación de materiales por categoría son propuestas que impactan directamente en la eficiencia del trabajo diario. Estas mejoras permitirían disminuir recorridos innecesarios, agilizar la preparación de eventos, detectar daños con mayor rapidez y mantener condiciones de orden e higiene acordes con el nivel de servicio que la empresa busca ofrecer.

La incorporación de lineamientos de ISO 9001:2015, NOMs de la STPS, capacitación intensiva y Hoshin Kanri permite que el proyecto evolucione de una simple descripción de problemas hacia una propuesta integral de gestión. En conjunto, estas herramientas ofrecen una ruta para documentar procesos, capacitar al personal, medir resultados, corregir desviaciones y alinear los esfuerzos operativos con objetivos estratégicos.

En conclusión, la principal aportación del proyecto consiste en conectar las áreas de administración, almacén, cocina, logística, calidad y recursos humanos bajo una misma lógica de mejora continua. Si las propuestas se implementan de manera gradual y con seguimiento, Banquetes Camino Premium podrá reducir mermas, mejorar tiempos de respuesta, fortalecer la seguridad laboral, elevar la satisfacción del cliente y consolidar una operación más estandarizada, eficiente y competitiva.

## 6. Anexos

Los anexos concentran evidencias visuales y documentales que respaldan el diagnóstico y las propuestas. Su finalidad es facilitar la consulta de formatos, diagramas y referencias sin interrumpir la continuidad del análisis principal.

Anexo	Descripción	Relación con el proyecto
A	Formatos de requisición y doble verificación.	Control de salidas, retornos, daños y faltantes.
B	Diagramas de proceso de bodega, cocina y mantelería.	Análisis de recorridos, tiempos y secuencia operativa.
C	Propuestas de layout del almacén.	Mejora de organización, revisión, lavado y circulación.
D	Perfiles de puesto integrados.	Formalización de responsabilidades y necesidades de capacitación.
E	Matriz Hoshin Kanri.	Alineación estratégica de prioridades, indicadores y responsables.