



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

“IMPLEMENTACION DE MEJORAS EN EL PROCESO DE GESTION DE EVENTOS

INSTITUCIONALES

CASO: COUNTRY CLUB DE VILLA – CHORRILLOS”

PRESENTADA POR:

BACH. KATELIN ILLESCAS TORRES

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA.**

LIMA – PERU

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres, quienes con mucho esfuerzo me han brindado educación teniendo como prioridad a Dios, quienes son personas incondicionales que siempre me han apoyado en cumplir mis sueños, teniendo como base los valores.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a mi familia, quienes han sido mi fuente de energía en mis momentos más débiles, a mis profesores que a todo lo largo de la carrera me han brindado conocimientos suficientes para llegar a ser una gran profesional.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad implementar mejoras en el servicio de calidad del Country Club de Villa – Chorrillos en el proceso de gestión de eventos institucionales.

El Country Club de Villa – Chorrillos, fue creado el 12 de julio de 1957 con el propósito de desarrollar y fomentar actividades y eventos deportivos, culturales y sociales que contribuyan al bienestar mental, moral, físico y cultural de sus asociados y familiares. Con el pasar de los años ha ido incrementando la demanda de eventos en el Country Club Villa – Chorrillos, el cual ha permitido el desarrollo de nuevas actividades y nuevos procesos, siendo de necesidad la implementación de un sistema de gestión de calidad que permita al Club mejorar sus procesos en el desarrollo de eventos para cubrir las expectativas de los asociados y familiares, brindando un servicio de calidad.

El proceso de Gestión de Eventos en el Country Club de Villa comienza desde la programación anual de eventos, elaborado un año anterior para la obtención del presupuesto, posteriormente a la realización de cada evento se coordina con las áreas para desarrollar las actividades de publicidad, logística, solicitud de permisos y otros que permitan el cumplimiento del evento.

En la actualidad la demanda de eventos ha sido cada vez más exigente y los asociados del Club, en el desarrollo de cada evento esperan vivir una experiencia única, que cubra sus expectativas, En ese sentido, el Country Club de Villa ha implementado el desarrollo

de Políticas de Calidad y Medio Ambiente¹ que permitan la satisfacción permanente de las necesidades de los Asociados, la mejora de la competencia de sus colaboradores, la preservación en buen estado de la infraestructura e instalaciones, la contratación de proveedores calificados, la mejora continua en su sistema de Gestión de Calidad, la conservación y protección del medio ambiente y el cumplimiento de la normativa vigente.

Por tanto, el presente trabajo tiene por objetivo identificar los puntos críticos del proceso de Gestión de Eventos Institucionales del Country Club Villa – Chorrillos e implementar mejoras que permitan la reducción de costos, el incremento de la efectividad y la satisfacción de los asociados y familiares en el desarrollo de cada evento.

¹ Políticas de Calidad y Medio Ambiente. Documento oficial del Country Club Villa - Chorrillos

RESUMEN

El presente trabajo desarrollará la implementación de mejoras en la calidad del servicio que ofrece el Country Club Villa - Chorrillos en el proceso de Gestión de Eventos Institucionales que permitan cubrir las expectativas de los asociados y familiares en el desarrollo de un evento.

En primer orden, se realizará una breve descripción del Club con la finalidad de conocer su historia, misión, visión, valores, estructura organizacional, giro de la empresa y el mercado objetivo.

En segundo orden, se desarrollará el proceso de gestión de eventos institucionales, el cual consiste desde la programación anual de eventos elaborado un año anterior para la obtención del presupuesto, y su posterior coordinación con las áreas para el desarrollo de actividades de publicidad, logística, solicitud de permisos y otros hasta el cumplimiento del evento.

El tercer orden, se identificará los puntos críticos, que permitan definir la problemática, identificar los clientes internos vinculados a través de la aplicación de las HBE, el gráfico de Ishikawa, gráfico de Pareto e Histograma.

Por último, se propondrá la implementación de mejoras en la calidad de servicio en el proceso de Gestión de Eventos Institucionales que permita reducir los costos e incrementar la efectividad en el desarrollo de un evento.

Las mejoras propuestas deberá realizarse de manera periódica con la finalidad de medir el grado de satisfacción de los asociados y familiares ante el desarrollo de un evento,

produciéndose un feedback (retroalimentación) constante que permita garantizar la calidad del servicio.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
CAPITULO I.....	10
DESCRIPCION DE LA EMPRESA Y MERCADO OBJETIVO.....	10
1.1 Historia de la Organización	10
1.2 Misión.....	11
1.3 Visión	11
1.4 Valores.....	12
1.5 Estructura Organizacional	12
1.6 Giro de la empresa	15
1.7 Mercado Objetivo	15
CAPITULO II.....	16
PROCESO DE GESTION DE EVENTOS INSTITUCIONALES	16
2.1 Descripción	16
2.2 Identificación de Actividades.....	16
2.3 Caracterización del Proceso	17
2.4 Flujograma de proceso Gestión de Eventos Institucionales.....	19
CAPITULO III	20
IDENTIFICACION DE LA PROBLEMÁTICA.....	20
3.1 Identificación de Puntos Críticos	20
3.2 Identificación de Clientes internos vinculados	23
3.3 Metodología	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Aplicación de HEB y Análisis de la Data obtenida	24
3.4.1 Hoja de Verificación.....	24
3.4.2 Histograma.....	25
3.4.3 Gráfico de Pareto.....	28
3.4.4 Gráfico de Ishikawa	34
3.4.5 Estratificación	35

CAPITULO IV37
MEJORAS EN EL PROCESO DE CALIDAD DE SERVICIO.....37
4.1 Propuestas de Mejora37
4.2 Implementación en el Flujograma de las propuestas de mejora45
CONCLUSIONES.....46

CAPITULO I

DESCRIPCION DE LA EMPRESA Y MERCADO OBJETIVO

1.1 Historia de la Organización

El Country Club Villa – Chorrillos, fue creado el 12 de julio de 1957, con el firme propósito de desarrollar y fomentar actividades y eventos deportivos, culturales y sociales que contribuyan al bienestar mental, moral, físico y cultural de sus asociados y familiares, debido al rápido desarrollo urbano y crecimiento progresivo desde los años 50, el cual iba generando constantemente la necesidad de contar con nuevos servicios urbanos, sobre todo en el área de esparcimiento, como viene sucediendo hasta el día de hoy.

Los inicios del Country Club Villa – Chorrillos estuvo a cargo del presidente fundador el Sr. Raúl Ferrero Rebagliati y hasta la actualidad el Club ha contado con 22 presidentes que mantienen dicho legado.

La sede principal se encuentra ubicado frente al mar de Chorrillos junto al área natural Los Pantanos de Villa contando con instalaciones con sinuosas piscinas, sombrillas, numerosas canchas de Tenis, Frontón, Squash, Fútbol, Basketball, y Volleyball, así como el Gimnasio, Sala de Spinning, Sala de Aeróbicos y otras instalaciones para diferentes prácticas de deporte en cualquier época de año.

1.2 Misión

El Country Club Villa – Chorrillos tiene por misión² “Desarrollar las actividades deportivas, culturales y sociales para el bienestar mental y físico de sus asociados”.

1.3 Visión

El Country Club Villa – Chorrillos tiene por visión que “Los Asociados prefieran al country Club Villa como un lugar donde pueden realizar sus actividades favoritas con la familia o amigos, se sientan felices muy bien atendidos y disfruten de sus instalaciones”, según lo indicado por el Jefe del Área de Calidad.

Asimismo, el Jefe del Área de Calidad menciona que esta visión se logrará gracias al compromiso de todos para:

- Sorprender positivamente al Asociado en cada visita a nuestras sedes desde el ingreso a las instalaciones hasta el final de su visita.
- Construir y mantener de manera adecuada nuestras instalaciones y los equipos en los que invertimos.
- Conseguir y retener buenos profesores, instructores y especialistas que logren atraer, motivar y multiplicar Asociados en práctica de los diferentes deportes
- Lograr y mantener altos estándares de calidad en una oferta variada de servicios a disposición en las diferentes sedes a partir de una moderna gestión de los concesionarios y del aporte de nuestro equipo humano

² En Computrabajo. < <https://www.computrabajo.com.pe/empresas/acerca-de-country-club-de-villa-a-c-45BA9FD80C641248> >. Visto el 15 de febrero del 2020.

- Una gestión de las funciones de soporte eficiente y moderna orientada a simplificar y agilizar los procesos a su cargo.

1.4 Valores

El Country Club Villa – Chorrillos tiene los siguientes valores³:

- Respeto
- Trabajo en equipo
- Honradez
- Confidencialidad
- Compromiso

1.5 Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Contry Club de Villa – Chorrillos cuenta con un representante máximo a cargo del Consejo Directivo, seguido por el Gerente General quién a su vez es el representante legal del Country Club Villa – Chorrillos y un Gerente Adjunto que tiene a su cargo las Subgerencias, quien trabaja directamente con el Área de Marketing y el Área de Calidad, el cual se detalla en el siguiente gráfico:

En Computrabajo. < <https://www.computrabajo.com.pe/empresas/acerca-de-country-club-de-villa-a-c-45BA9FD80C641248> >. Visto el 15 de febrero del 2020.

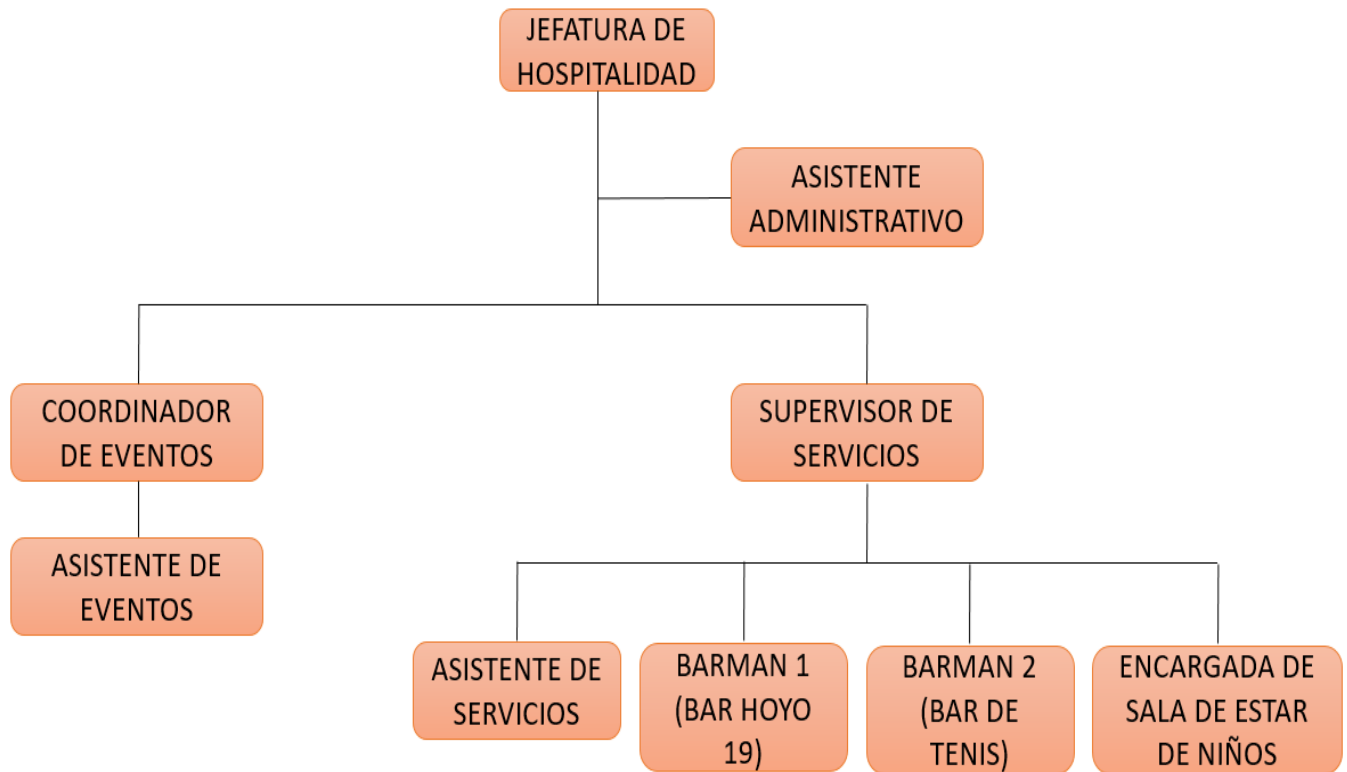
Gráfico N° 01: Estructura Organizacional Contry Club Villa – Chorrillos



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se detalla la estructura organizacional del Área de Hospitalidad encargado del desarrollo de eventos institucionales, descrito en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 02: Estructura Organizacional Área de Hospitalidad



Fuente: Elaboración propia

1.6 Giro de la empresa

El Country Club Villa es un exclusivo Club multideportivo, con más de 50 años de vigencia en el mercado líder en su rubro, Asimismo, es una asociación sin fines de lucro, el cual supone la agrupación de personas para realizar una actividad colectiva de forma estable, organizada democráticamente e independiente del Estado.

Su principal diferencia con respecto al resto de asociaciones es su finalidad: la no obtención de beneficio económico alguno, ya que el fin de las entidades sin ánimo de lucro pasa por una razón social, cultural, humanista, artística o comunitaria.

1.7 Mercado Objetivo

El mercado objetivo del Country Club Villa – Chorrillos son los asociados, familiares e invitados, con el propósito de desarrollar y fomentar actividades y eventos deportivos, culturales y sociales que contribuyan al bienestar mental, moral, físico y cultural de sus asociados y familiares.

CAPITULO II

PROCESO DE GESTION DE EVENTOS INSTITUCIONALES

2.1 Descripción

El proceso de Gestión de Eventos Institucionales comprende un conjunto de actividades que permiten la planificación, organización, dirección y control de los eventos de inicio a fin, el cual involucra varias áreas internas del club.

2.2 Identificación de Actividades

Para la realización de un evento se desarrollan las siguientes actividades:

1. PLANIFICACIÓN

- a) Realizar un cuadro comparativo de los gastos acumulados de eventos por año de los 2 últimos periodos.
- b) Elaborar el resumen de gastos proyectados mensuales por eventos.
- c) Aprobar el resumen de gastos proyectados.
- d) Elaborar calendario anual de eventos (mensual)

2. PUBLICIDAD

- a) Coordinar con el Área de Marketing la publicidad para la difusión del evento y su cobertura y enviar los brief correspondiente.
- b) Revisar el material publicitario
- c) Aprobación de la publicidad por el Director y Presidente del Club

3. REQUERIMIENTOS DE COMPRAS Y SERVICIOS

- a) Generar los requerimientos de productos y servicios para el evento.
- b) Coordinar con Logística y/o los proveedores las condiciones de los servicios.

4. ORGANIZACION DEL EVENTO

- a) Elaborar el formato BEO (Organización de eventos y banquetes) y enviar el mismo a las áreas involucradas (seguridad, operaciones y marketing y comunicaciones).
- b) Organizar y distribuir las reservas de los Asociados (en caso aplique).
- c) Verificar la ejecución de los servicios de los proveedores hasta que se completen los mismos (instalación de mobiliario, toldos, pantallas, entre otros).
- d) Realizar el Evento Institucional

2.3 Caracterización del Proceso

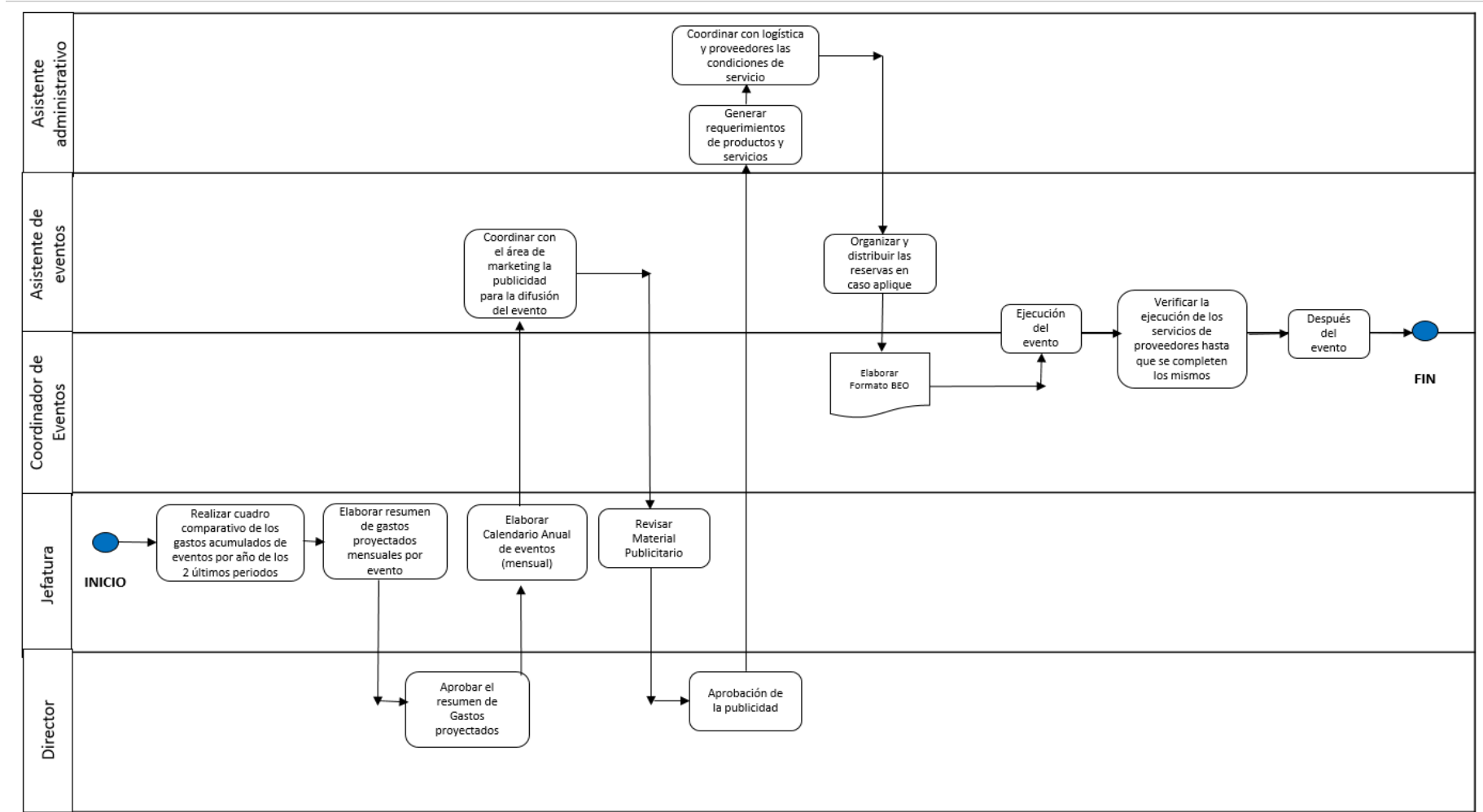
Cada actividad que se desarrolla durante el proceso Gestión de Eventos Institucionales está a cargo de responsables de áreas, quienes llevan a cabo el evento final.

Cuadro N° 1: Caracterización del proceso de Gestión de Eventos Institucionales

CARACTERIZACION DEL PROCESO		
PROCESO	RESPONSABLES	ACTIVIDAD
a) Realizar un cuadro comparativo de los gastos acumulados de eventos por año de los 2 últimos periodos.	Jefatura de Hospitalidad	PLANIFICACIÓN
b) Elaborar el resumen de gastos proyectados mensuales por eventos.		
c) Aprobar el resumen de gastos proyectados.	Director de Hospitalidad	
d) Elaborar calendario anual de eventos (mensual)	Jefatura de Hospitalidad	
a) Coordinar con el Área de Marketing la publicidad para la difusión del evento	Asistente de Eventos	PUBLICIDAD
b) Revisar material publicitario	Jefatura de Hospitalidad	
c) Aprobación de la publicidad	Director de Hospitalidad	
a) Generar los requerimientos de productos y servicios para el evento.	Asistente administrativo	REQUERIMIENTOS DE COMPRAS Y SERVICIOS
b) Coordinar con Logística y/o los proveedores las condiciones de los servicios.		
a) Elaborar el formato BEO (Organización de eventos y banquetes) y enviar el mismo a las áreas involucradas (seguridad, operaciones y marketing y comunicaciones).	Coordinador de eventos	ORGANIZACIÓN DE EVENTO
b) Organizar y distribuir las reservas de los Asociados (en caso aplique).	Asistente de Eventos	
c) Verificar la ejecución de los servicios de los proveedores hasta que se completen los mismos (instalación de mobiliario, toldos, pantallas, entre otros).	Coordinador de eventos	
d) Realizar el Evento Institucional		

Fuente: Elaboración propia

2.4 Flujoograma de proceso Gestión de Eventos Institucionales



Fuente de elaboración propia

CAPITULO III

IDENTIFICACION DE LA PROBLEMÁTICA

3.1 Identificación de Puntos Críticos

En el proceso de Gestión de Eventos Institucionales se ha identificado las siguientes actividades a evaluar, tales como:

- Trato de personal encargado
- Show
- Actividades para los niños
- Ambiente general
- Servicios Higiénicos

Para la identificación de puntos los críticos en el proceso de gestión de eventos institucionales se ha tomado como muestra el evento realizado el 27 de octubre 2019 denominado “Halloween Niños” a través del desarrollo de encuestas, las cuales se encuentran en el Anexo N° 05.

Con estas encuestas se busca medir el grado de satisfacción de los asociados, familiares e invitados.

Para este evento se encuestó a 54 asociados, quienes participaron del evento obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro N° 2: Resumen de encuestas

EVENTO: HALLOWEEN NIÑOS OCTUBRE 2019					
ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL ENCUESTADOS
Trato de personal encargado	22	28	2	2	54
Trato y atención	9	10			
rapidez en la atención	9	8		2	
presentacion del personal	4	10	2		
Show	0	10	9	35	54
calidad de show		10	7	32	
calidad de sonido			2	4	
Actividades para los niños	22	26	5	1	54
Caritas pintadas	10	20	3	1	
Taller de manualidades	7	6			
sorpresas	5		2		
Ambiente general	26	23	3	2	54
limpieza	18	10	3	1	
decoración	8	8		1	
estado de Conservación del ambiente		5			
Servicios higiénicos	27	25	2	0	54
Limpieza del área	10	9	2		
Trato y atención del personal	9	10			
Presentación del personal	8	6			

Fuente de elaboración propia

El cuadro N° 02: Resumen de encuestas se ha detallado las actividades y sub-actividades a evaluar con calificación de excelente, bueno, regular y malo obteniendo los siguientes porcentajes:

Cuadro N° 3: Resumen de encuestas con porcentaje

ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PORCENTAJE
Trato de personal encargado	41%	52%	4%	4%	100%
Show infantil	0.0%	18.5%	16.7%	64.8%	100%
Actividades para los niños	41%	48%	9%	2%	100%
Ambiente general	48.1%	42.6%	5.6%	3.7%	100%
Servicios higiénicos	50%	46%	4%	0%	100%

Fuente de elaboración propia

En el cuadro N° 03 detalla los resultados obtenidos en porcentajes siendo los siguientes:

La actividad de Trato de personal encargado con calificación “Excelente” ha obtenido el 41% de aceptación, con calificación “Bueno” 52% de aceptación, con calificación “Regular” 4% y con calificación “Malo” 4%. En la segunda actividad Show infantil con calificación “Excelente” ha obtenido el 0% de aceptación, con calificación “Bueno” 18.5% de aceptación, con calificación “Regular” 16.7% y con calificación “Malo” 64.8%. En la tercera actividad Actividades para los niños, con calificación “Excelente” ha obtenido el 41% de aceptación, con calificación “Bueno” 48% de aceptación, con calificación “Regular” 9% y con calificación “Malo” 2%. En la cuarta actividad Ambiente general, con calificación “Excelente” ha obtenido el 48.1% de aceptación, con calificación “Bueno” 42.6% de aceptación, con calificación “Regular” 5.6% y con calificación “Malo” 3.7%. En la quinta actividad Servicios higiénicos, con calificación “Excelente” ha obtenido el 50% de aceptación, con calificación “Bueno” 46% de aceptación, con calificación “Regular” 4% y con calificación “Malo” 0%.

Como se observa el punto crítico identificado es la actividad de “Show” obteniendo el mayor porcentaje con calificación “Malo”.

3.2 Identificación de Clientes internos vinculados

Los clientes internos involucrados son aquellos que participan durante todo el proceso de gestión de eventos institucionales en el Country Club Villa siendo los siguientes:

- **Director**, es el jefe del área de Hospitalidad
- **Sub Gerente del servicio al Asociado**, es el encargado de velar por la satisfacción de todas las áreas que se encargan del servicio al asociado.
- **Jefatura**, es el jefe directo del área de Hospitalidad, ellos reportan al sub gerente de servicio al asociado y al Director de área.
- **Asistente Administrativo**, es quien se encarga de realizar todos los requerimientos del evento por medio del sistema del Club.
- **Coordinador de eventos**, es el encargado de la liberación del servicio y la supervisión de ello.
- **Asistente de eventos**, es el encargado de dar apoyo al coordinador de eventos en la ejecución del evento.

3.3 Metodología

La metodología que se emplearemos en el desarrollo de este trabajo es cuantitativa, ya que se cuenta con datos cuantificables a las cuales se accede por medio de observaciones y mediciones (como las encuestas), las cuales se adjuntan en el Anexo 01 de este informe.

3.4 Aplicación de HEB y Análisis de la Data obtenida

3.4.1 Hoja de Verificación

La hoja de verificación permite cuantificar la calificación de las actividades evaluadas detalladas en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4: Hoja de Verificación

ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Trato de personal encargado				
Show infantil				
Actividades para los niños				
Ambiente general				
Servicios higiénicos				

Fuente de elaboración propia

En la actividad Trato de personal encargado con calificación “Excelente” se ha cuantificado una frecuencia de 22, con calificación “Bueno” 28, con calificación “Regular”

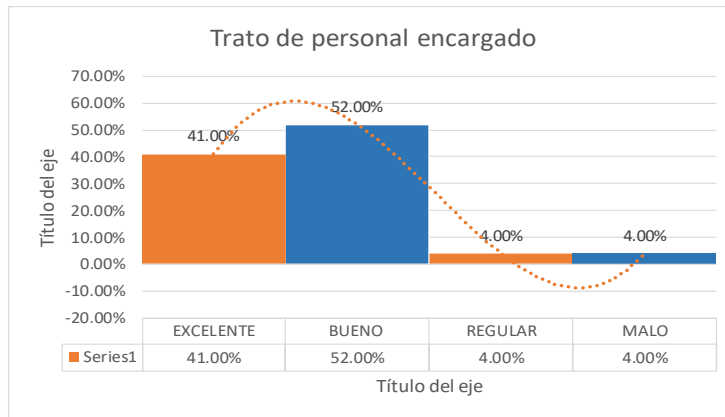
2 y con la calificación “Malo” 2. En la segunda actividad “Show” con calificación “Bueno” se ha cuantificado una frecuencia de 10, con calificación “Regular” 9 y con la calificación “Malo” 35. En la tercera actividad “Actividades para los niños”, con calificación “Excelente” se ha cuantificado una frecuencia de 22 con calificación “Bueno” se ha cuantificado una frecuencia de 26, con calificación “Regular” 5 y con la calificación “Malo” 1. . En la cuarta actividad “Ambiente general”, con calificación “Excelente” se ha cuantificado una frecuencia de 26 con calificación “Bueno” se ha cuantificado una frecuencia de 23, con calificación “Regular” 3 y con la calificación “Malo” 2. . En la quinta actividad “Servicios higiénicos”, con calificación “Excelente” se ha cuantificado una frecuencia de 27 con calificación “Bueno” se ha cuantificado una frecuencia de 25, con calificación “Regular” 2.

3.4.2 Histograma

El diagrama de Histograma sirve para visualizar de forma gráfica los resultados de la encuesta por calificación indicados a continuación:

Grafico N° 4: Histograma Trato del personal encargado

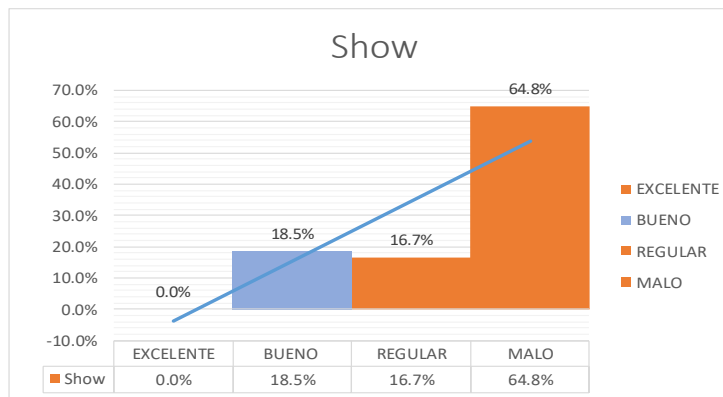
ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PORCENTAJE
Trato de personal encargado	41.00%	52.00%	4.00%	4.00%	100%



Fuente de elaboración propia

Grafico N° 5: Histograma Show

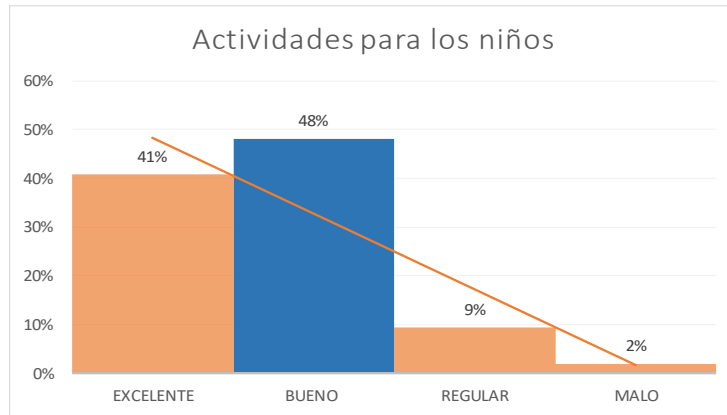
ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PORCENTAJE
Show	0.0%	18.5%	16.7%	64.8%	100%



Fuente de elaboración propia

Gráfico N° 6: Histograma Actividades para los niños

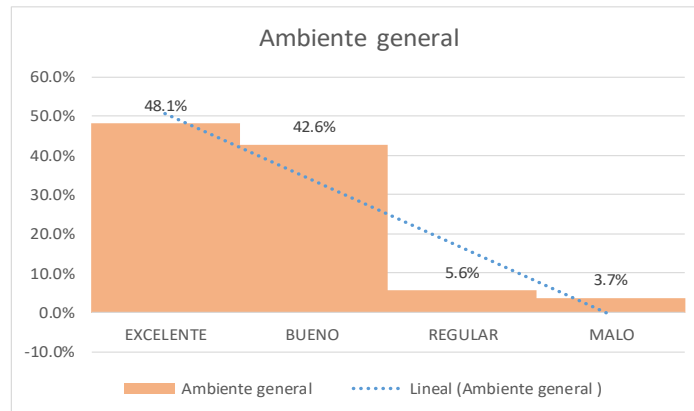
ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PORCENTAJE
Actividades para los niños	41%	48%	9%	2%	100%



Fuente de elaboración propia

Gráfico N° 7: Histograma Ambiente General

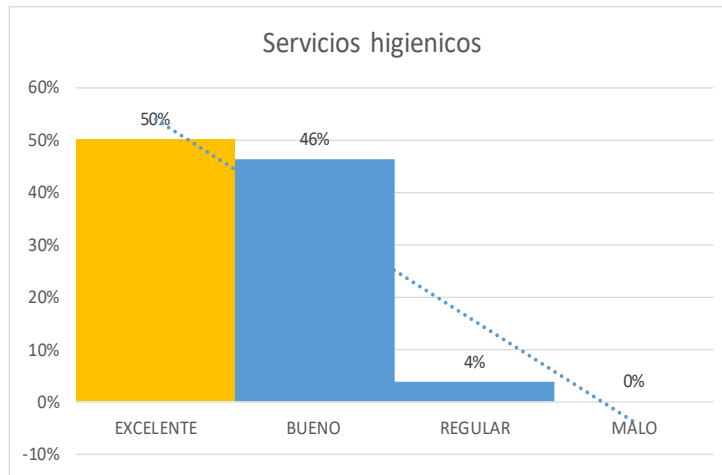
ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PORCENTAJE
Ambiente general	48.1%	42.6%	5.6%	3.7%	100%



Fuente de elaboración propia

Grafico N° 8: Histograma Servicios Higiénicos

ACTIVIDADES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PORCENTAJE
Servicios higienicos	50%	46%	4%	0%	100%



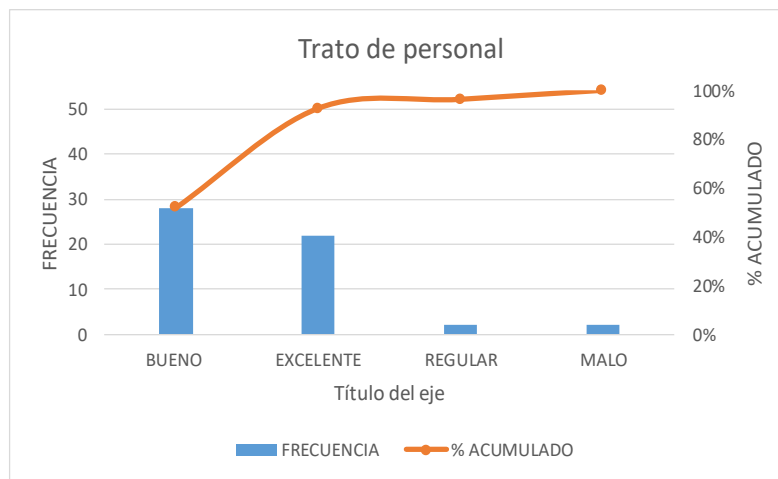
Fuente de elaboración propia

3.4.3 Gráfico de Pareto

El diagrama de Pareto sirve para identificar los defectos que se producen con mayor frecuencia por cada actividad, los que se detallan a continuación:

Grafico N° 9: Diagrama de Pareto – Trato de personal

TRATO DE PERSONAL				
ACTIVIDADES	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
BUENO	28	52%	28	52%
EXCELENTE	22	41%	50	93%
REGULAR	2	4%	52	96%
MALO	2	4%	54	100%
TOTAL	54	100%		



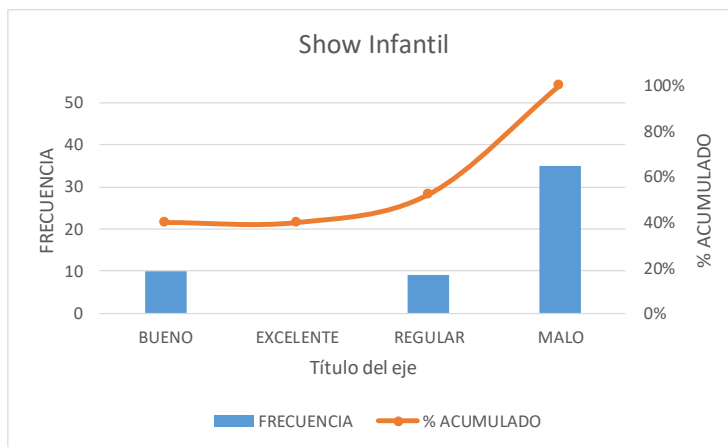
Fuente de elaboración propia

La actividad de Trato de Personal tiene una mayor frecuencia en la calificación “Bueno” teniendo un buen desempeño en el desarrollo del evento.

Grafico N° 10: Diagrama de Pareto – show

SHOW

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
BUENO	10	54%	29	40%
EXCELENTE	0	37%	29	40%
REGULAR	9	9%	38	52%
MALO	35	0%	73	100%
TOTAL	54	100%		



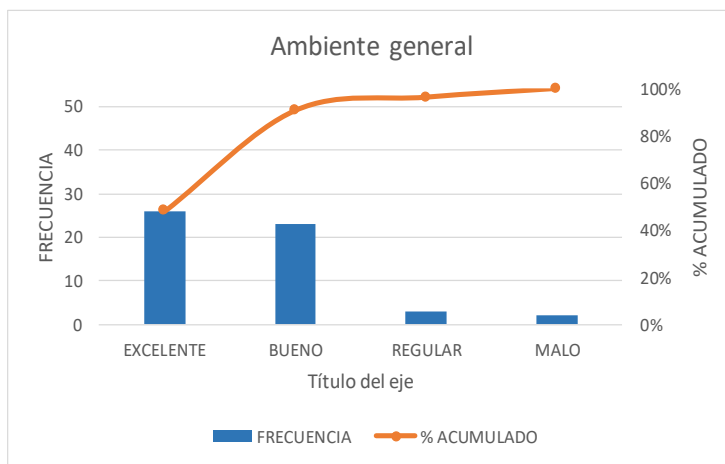
Fuente de elaboración propia

La actividad de Show tiene una mayor frecuencia en la calificación “Malo” teniendo un mal desempeño en el desarrollo del evento.

Grafico N° 11: Diagrama de Pareto – Ambiente General

Ambiente general

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
EXCELENTE	26	48.1%	26	48%
BUENO	23	42.6%	49	91%
REGULAR	3	5.6%	52	96%
MALO	2	3.7%	54	100%
TOTAL	54	100%		

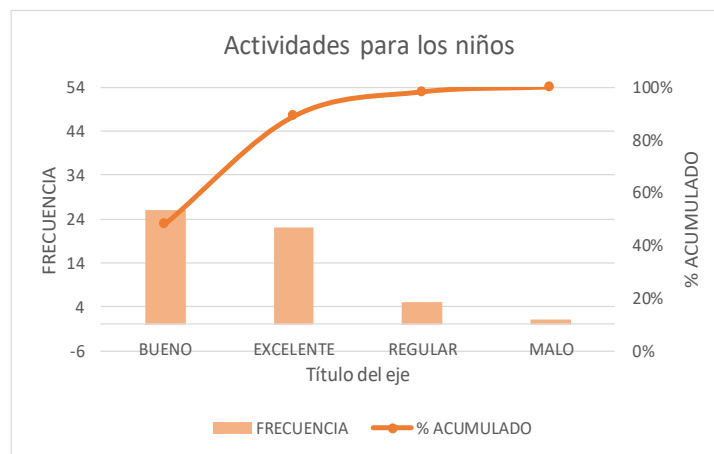


Fuente de elaboración propia

La actividad de Ambiente general tiene una mayor frecuencia en la calificación “Excelente” teniendo un excelente desempeño en el desarrollo del evento.

Grafico 12: Diagrama de Pareto - Actividades para los niños

Actividades para los niños				
ACTIVIDADES	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
BUENO	26	48%	26	48%
EXCELENTE	22	41%	48	89%
REGULAR	5	9%	53	98%
MALO	1	2%	54	100%
TOTAL	54	100%		



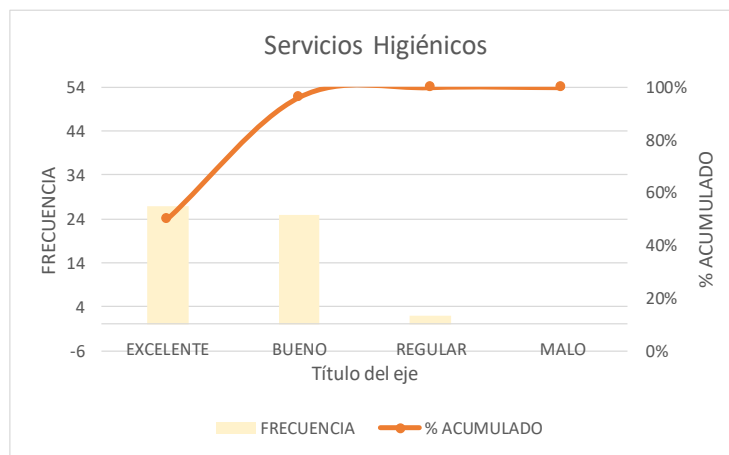
Fuente de elaboración propia

La actividad de Actividades para niños tiene una mayor frecuencia en la calificación “Bueno” teniendo un buen desempeño en el desarrollo del evento.

Grafico 13: Diagrama de Pareto – Servicio Higiénico

Fuente
de

Servicios Higiénicos				
ACTIVIDADES	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
EXCELENTE	27	50%	27	50%
BUENO	25	46%	52	96%
REGULAR	2	4%	54	100%
MALO	0	0%	54	100%
TOTAL	54	100%		



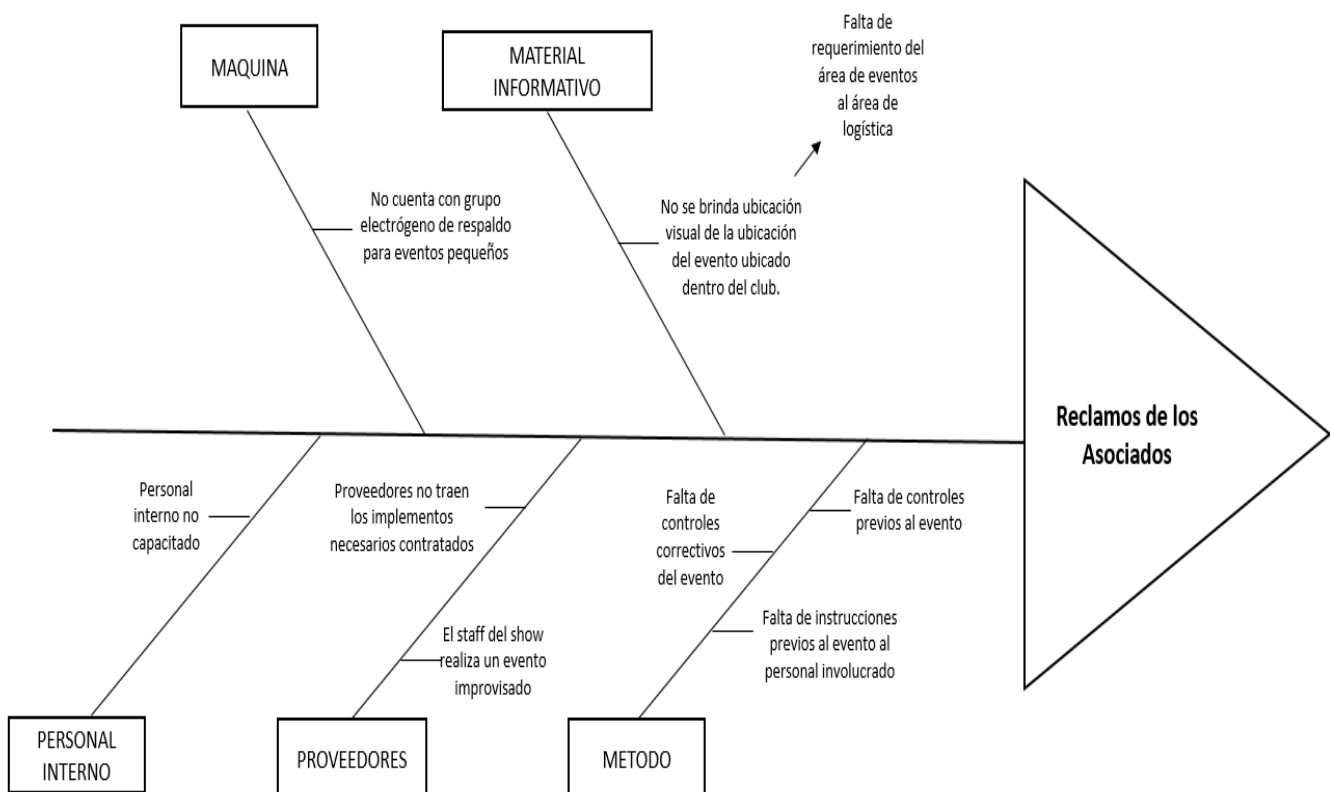
elaboración propia

La actividad de Servicios Higiénicos tiene una mayor frecuencia en la calificación “Excelente” teniendo un excelente desempeño en el desarrollo del evento.

3.4.4 Gráfico de Ishikawa

El Diagrama de Ishikawa nos brindará mejoras de los procesos; identificación de causas; jerarquización de las causas encontradas; mayor visibilidad de los problemas; registro visual, facilitando análisis futuros, organización de ideas; trabajo en equipo.

Gráfico N°14: Gráfico de Ishikawa



Fuente de elaboración propia

El Diagrama de Ishikawa ha identificado como problema principal “**Los Reclamos de los Asociados en el desarrollo de un evento**” del cual se desprenden las siguientes causas:

- Personal interno no capacitado
- Proveedores no traen los implementos necesarios contratados
- El staff del show realiza un evento improvisado
- Falta de controles previos antes del evento
- Falta de controles correctivos posteriores al evento
- Falta de instrucciones previos al evento al personal involucrado
- No contar con un equipo electrógeno de respaldo para eventos pequeños
- No se brinda ubicación visual del evento ubicado dentro del club por falta de requerimiento del área de eventos.

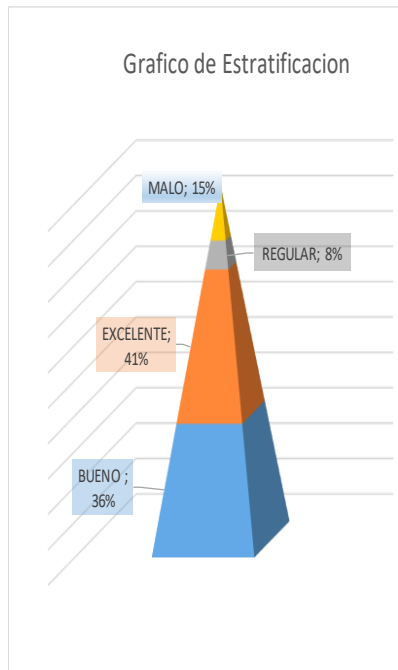
3.4.5 Estratificación

De los 54 encuestados la mayor calificación obtenida es Excelente en el desarrollo de un evento y una calificación menor porcentaje obtenido es el Regular.

Grafico N°15: Grafico Estratificación

CUADRO DE ESTRATIFICACION					
PUNTOS CRITICOS	BUENO	EXCELENTE	REGULAR	MALO	TOTAL ENCUESTADOS
Trato de personal encargado	22	28	2	2	54
Show infantil	0	10	9	35	54
Actividades para los niños	22	26	5	1	54
Ambiente general	26	23	3	2	54
Servicios higiénicos	27	25	2	0	54
TOTAL	97	112	21	40	270

PORCENTAJE	BUENO	EXCELENTE	REGULAR	MALO	TOTAL
		36%	41%	8%	15%



Fuente de elaboración propia

CAPITULO IV

MEJORAS EN EL PROCESO DE CALIDAD DE SERVICIO

4.1 Propuestas de Mejora

Las propuestas de mejora tienen por finalidad reducir al mínimo los reclamos de los Asociados en el desarrollo de un evento e incrementar la satisfacción de los mismos. Por tanto, se ha propuesto las siguientes mejoras en el Proceso de Gestión de Eventos institucionales:

- Presupuestar en la programación anual de eventos el alquiler de grupo electrógeno para eventos pequeños con aforo máximo de 150 personas con la finalidad de minimizar riesgos de seguridad y lograr la culminación del evento de manera satisfactoria.
- Implementar en el formato de Requerimiento denominado BRIEF el mapa de ubicación del evento para la publicación masiva en redes sociales y correos electrónicos con la finalidad de brindar accesibilidad rápida para ubicar la zona del evento dentro del Club.
- Implementar un Formato de Asistencia de proveedores internos y externos antes del inicio del evento denominado BRIEFING (Instrucciones) con la finalidad de brindar las instrucciones previas a realizarse durante el evento, en el cual los proveedores internos y externos dan conformidad de conocer el cronograma del desarrollo del evento.
- Implementar el Formato de Liberación de servicio de eventos institucionales con la finalidad de crear control previo al desarrollo del evento tomando de referencia


1 hora antes y así poder verificar que todas las Áreas del Club hayan cumplido con lo requerido para el evento solicitado mediante el formato BEO (Organización de Banquetes y Eventos).

- Implementar el Formato de Evaluación de Proveedores de servicio y Evaluación de área internas involucradas en el proceso de la Gestión de Eventos Institucionales con la finalidad de evaluar mediante los reportes el cumplimiento de las actividades contratadas con los proveedores externos y el cumplimiento del desarrollo eficiente de las áreas internas involucradas.


Estos formatos permitirán la retroalimentación de mejoras en el proceso de Gestión de Eventos Institucionales.

A continuación se presentan las propuestas de formatos señalados anteriormente:

Cuadro N° 2 – Liberación del servicio de Eventos Institucionales


	Lista de Verificación para la Liberación del Servicio de Eventos Institucionales			Código	II
Nombre del Evento:					
Fecha: ____/____/____				Hora: _____	
Criterios de Verificación		C/ NC/ NA	Descripción de la NC	Acción ejecutada	¿Conformidad?
1.- Trato de personal encargado					
trato y atención					
rapidez y atención					
presentacion del personal					
2. Disponibilidad de personal		C/ NC/ NA	Descripción de la NC	Acción ejecutada	¿Conformidad?
Personal asignado para atención en los SSHH					
Personal encargado del evento					
3. Proveedores de Servicio		C/ NC/ NA	Descripción de la NC	Acción ejecutada	¿Conformidad?
puntualidad					
presentacion personal					
Cantidad personal requerido					
Materiales requeridos					
Calidad de los Alimentos (Sabor,color, olor, aspecto) en caso aplique					
Calidad de los Bebidas (Sabor,color, olor, aspecto) en caso aplique					
4.- Lugar a desarrollarse el evento		C/ NC/ NA	Descripción de la NC	Acción ejecutada	¿Conformidad?
Los pisos, paredes y techos están limpios y en buen estado					
Las mesas y sillas están ordenadas, limpias y en buen estado					
Cuenta con ventilación adecuada (aire acondicionado si aplica)					
La iluminación es adecuada al tipo de evento					
El ambiente está decorado acorde a la temática del evento					

Cuadro N° 3 - Evaluación de Proveedores de servicio en el proceso de Gestión de Eventos Institucionales

	Evaluación de Proveedores de servicio en el proceso de Gestión de Eventos Institucionales	Código III		
Nombre del Evento:				
Fecha: ____ / ____ / ____				
Hora de inicio: _____ Hora de fin: _____				
Razon Social				
RUC				
Rubro				
Encargado (nombre completo)				
Dni del encargado				
Marcar con una "X" donde corresponda				
CRITERIOS OBLIGATORIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
Puntualidad				
Presentacion personal				
Cantidad de personal requerido				
Materiales requeridos				
Calidad de los alimentos (sabor color aspecto)				
Calidad de las bebidas (sabor color aspecto)				
Otros				
INFORME DE EVALUACION PARA AREA CORRESPONDIENTE				
Nombre y apellido del Coordinador(a) de Eventos o Asistente de Eventos:				Firma:


Fuente de elaboración propia

Cuadro N° 4 - Evaluación de área internas involucradas en el proceso de la Gestión de Eventos Institucionales

	Evaluación de área internas involucradas en el proceso de la Gestión de Eventos Institucionales	Codigo		
		IV		
Nombre del Evento:				
Fecha: ____ / ____ / ____				
Hora de inicio: _____ Hora de fin: _____				
Razon Social				
RUC				
Rubro				
Encargado (nombre completo)				
Dni del encargado				
Marcar con una "X" donde corresponda				
CRITERIOS OBLIGATORIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
Puntualidad				
Presentacion personal				
Cantidad de personal requerido				
Materiales requeridos				
Calidad de los alimentos (sabor color aspecto)				
Calidad de las bebidas (sabor color aspecto)				
Otros				
INFORME DE EVALUACION PARA AREA CORRESPONDIENTE				
Nombre y apellido del Coordinador(a) de Eventos o Asistente de Eventos:			Firma:	

Fuente de elaboración propia

Cuadro N° 5 - Evaluación de área internas involucradas en el proceso de la Gestión de Eventos Institucionales

 Relacion de personal involucrado en Briefing del evento		Codigo
		V
Nombre del Evento:		
Fecha: ____ / ____ / ____		
Hora de inicio: _____ Hora de fin: _____		
	Nombre de la Empresa	Nombre del Trabajador
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
INFORME DE CONFORMIDAD DE RECEPCION DEL BRIEFING		
Nombre y apellido del Coordinador(a) de Eventos o Asistente de Eventos:		Firma:

Fuente de elaboración propia

Cuadro N° 6 - Formato Brief para publicidad

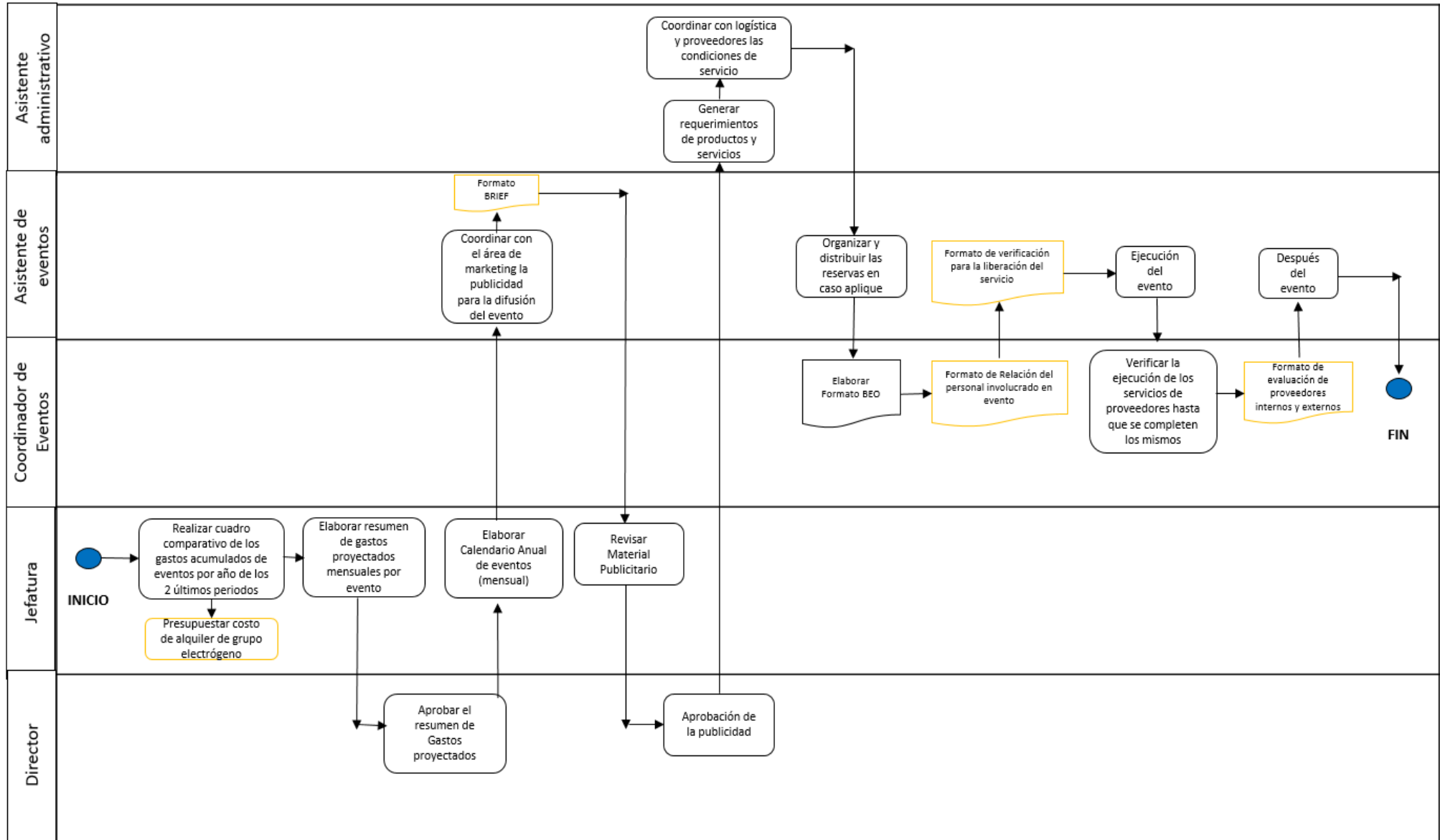
BRIEF DE COMUNICACIÓN
(REQUERIMIENTO)



Datos de identificación	
Área solicitante	
Fecha de solicitud	
Campaña o Evento	
Fecha de publicación en redes sociales	
Mensaje para publicidad	
Mapa de Ubicación del evento	
Promociones	
Auspiciadores	
Medios de comunicación a usar	

Fuente de elaboración propia

4.2 Implementación en el Flujoograma de las propuestas de mejora



CONCLUSIONES

El presente trabajo ha permitido identificar el problema que surge durante el Proceso de Gestión de Eventos Institucionales en el Country Club Villa – Chorrillos y se ha propuesto mejoras de tal modo que permita incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones durante la Gestión de Eventos Institucionales, reducir las fallas durante el proceso, incrementar la comunicación interna, desarrollar medidas óptimas de publicidad, incrementar los controles en las actividades desarrolladas por los proveedores externos e internos y en un largo plazo permitirá reducir costos teniendo como objetivo principal la satisfacción del asociado, familiar o invitado del Country Club Villa – Chorrillos.

Por tanto, se puede concluir que las propuestas de mejoras al Proceso de Gestión de Eventos Institucionales en el Country Club Villa – Chorrillos reducirán considerablemente los reclamos por parte de los asociados y permitirá la satisfacción de los asociados en el desarrollo de un evento, así como fortalecer la identificación de los mismos con el Club.

FUENTES DE INFORMACION

- En Country Club Villa Chorrillos. < <http://www.countryclubvilla.org.pe/>>. Visto el 20 de febrero del 2020.
- Políticas de Calidad y Medio Ambiente. Documento oficial del Country Club Villa – Chorrillos
- En Computrabajo. < <https://www.computrabajo.com.pe/empresas/acerca-de-country-club-de-villa-a-c-45BA9FD80C641248> >. Visto el 15 de febrero del 2020.


ANEXOS

Anexo 01

	GESTION DE EVENTOS INSTITUCIONALES		Código	
	BEO		Fecha	
N°	125			
ANUNCIO DEL EVENTO	HALLOWEEN NIÑOS			
CÓDIGO ASOCIADO	NA			
INVITADO	NA			
CONTACTO DE ASOCIADO	NA			
AMBIENTE	JARDIN ADYACENTE A MRS STEAK	FECHA DE EVENTO	DOMINGO 27 DE OCTUBRE	
COORDINADORA	KATELIN ILLESCAS TORRES	APROBADO POR	PATRICIA MATALLANA	
PUBLICO OBJETIVO				
ASOCIADO:	X	INVITADO / FAMILIAR:	X	
AGENDA EVENTOS				
TIPO DE SERVICIO:	FIESTA INFANTIL	TIPO DE EVENTO:	FIESTA INFANTIL	MONTAJE:
HORA INICIO:	12:00	HORA FIN :	17:00	PAX: 180
ÁREAS				
HOSPITALIDAD				
PROGRAMA				
HORARIOS	ACTIVIDADES			
12:00	Verificar coordinacion			
13:00	Entrega de Tikets y sorpresas			
14:30	fin de entrega de tickes			
14:45	Inicio de Show infantil			
16:30	fin de Show infantil			
17:00	Fin de evento			
ÁREAS ENCARGADAS				
RECEPCION - GUIA	area de seguridad			
DESPACHO DE HIELO	NA			
FOTOS	area de marketing			
PROVEEDORES				
NOMBRE	DESCRIPCIÓN			
SOL SOL	Toldo instalacion desde 2 dias antes del evento			
CARIKIDS	Servicio de caritas pintadas			
HAPPY KIDS	juegos de feria, Juego inflable, cama saltarina y sanack			
4KIDS	show infantil			
AUSPICIOS				
LINLEY	Auspicios de gaseosa, fujos en caja,			
OTTO KUNZ	Auspicio de sandwiches de Hot Dog			
OPERACIONES				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
INICIO DE MONTAJE: Desde 26.10.2019 a las 08:00 horas				
Colocar estrado de 8 metros x 4 metros (según plano)				
Habilitar los baños según plano en la zona de las canchas de fronton				
Proporcionar 1 tacho de basura con bolsa negra en la entrega de las sorpresas				
Proporcionar 1 tacho de basura con bolsa negra en el stand de Otto Kunz				
150 und de sillas de plastico				
Habilitar 4 toldos azules para (manualidades, caritas pintadas, entrega de tikets y de sorpresas) ubicación según plano				
Colocar 2 sillas blancas en el stand de caritas pintadas, proveedor traerá su mesa de tocador				
2 mesas largas con mantel para entrega de sorpresas y registro con 4 sillas blancas				
1 mesa para taller de manualidades con 8 sillitas blancas				
colocar mesas redondas blancas con sus sillas en la zona de atencion de MRS STEAK				
dejar espacio para Otto Kunz				
completar mesas redondas blancas con sillas en el jardín de afuera de MRS STEAK				
1 modulo de madera con una silla alta y 1 sombrilla blanca (TICKETERA)				
Proporcionar 2 personas para el servicio de limpieza (1 shh damas y 1 sshh caballeros)				
INICIO DE DESMONTAJE: desde 27.10.2019 a las 18:00 horas				

MANTENIMIENTO	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
2 puntos de electricidad (stand de canchita, churros,algodón,manzanas)	
1 punto independiente para el inflable(verificar voltaje suficiente)	
considerar extensiones de back up	
1 Equipo de sonido (en los extremos del estrado)	
1 mcifono con cable	
2 punto de electricidad (otto kunz y la LAPTOP DE RECEPCION)	
1 punto de electricidad general para los juegos mecanicos	
1 punto general de energia para inflables	
dejar libre (sin sombrillas) la zona para los juegos mecanicos	
MARKETING	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
considerar 1 fotografo para ele vento	
SISTEMAS	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
1 laptop con internet para la recepcion	
TESORERÍA	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
SEGURIDAD	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
direccionar a los socios e invitados	
permitir el ingreso a Auspicios	
PROVEEDORES	
NOMBRE	DESCRIPCIÓN
SOL SOL	Toldo instalacion desde 2 dias antes del evento
CARIKIDS	Servicio de caritas pintadas
HAPPY KIDS	juegos de feria, Juego inflable, cama saltarina y sanack
4KIDS	show infantil
AUSPICIOS	
LINLEY	Auspicios de gaseosa, fujos en caja,
OTTO KUNZ	Auspicio de sandwiches de Hot Dog
Se enviará 2 dias antes del evento las lista de los proveedores con los nombres detallados y numeros de Dni del personal que ingresará al club	
PLANO / PUBLICIDAD	
<p>The diagram illustrates the layout of the event space. On the left, a vertical label reads 'CANCHAS DE FRONTO'. The main area is divided into several sections: a stage area labeled 'Estrado' with three boxes above it for 'INFLABLE', 'CARITAS PINTADAS', and 'OTTO KUNZ'; a large grid of tables labeled 'CANCHAS DE FRONTO' with a '15mts' height indicator; and a service area at the bottom with boxes for 'INGRESO' (with an upward arrow), 'MANUALIDADES', 'RECEPCION (entrega de tickets)', and 'ENTREGA DE SORPRESAS'. The restaurant 'RESTAURANTE MRS STEAK' is located at the bottom right of the plan.</p>	

Anexo 02

	GESTION DE EVENTOS INSTITUCIONALES		Código
	BEO		Fecha
N°	PUBLICIDAD		
ANUNCIO DEL EVENTO			
CODIGO DE ASOCIADO			
INVITADO			
CONTACTO DE ASOCIADO			
AMBIENTE	FECHA DE EVENTO APROBADO POR		
COORDINADORA			
PUBLICO OBJETIVO			
ASOCIADO:		INVITADO / FAMILIAR:	
AGENDA EVENTOS			
TIPO DE SERVICIO:		TIPO DE EVENTO:	MONTAJE:
HORA INICIO:		HORA FIN :	# PAX:
ÁREAS			
HOSPITALIDAD			
PROGRAMA			
HORARIOS	ACTIVIDADES		
ÁREAS ENCARGADAS			
RECEPCION - GUIA			
DESPACHO DE HIELO			
FOTOS			
PROVEEDORES			
NOMBRE	DESCRIPCIÓN		
AUSPICIOS			
OPERACIONES			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
INICIO DE MONTAJE:			
INICIO DE DESMONTAJE:			

MANTENIMIENTO
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
MARKETING
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
SISTEMAS
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
TESORERÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
SEGURIDAD
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PLANO / PUBLICIDAD

Anexo 03



COUNTRY CLUB
DE VILLA

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL COUNTRY CLUB DE VILLA

El Country Club de Villa es una Asociación Civil sin fines de lucro, dedicada a desarrollar actividades deportivas, culturales y sociales para el bienestar mental y físico de sus Asociados, que se compromete firmemente a:

- Satisfacer permanentemente las necesidades de los Asociados, buscando brindarles un servicio de calidad en la práctica de las actividades deportivas, culturales y sociales.
- Mejorar la competencia de sus colaboradores, brindándoles capacitación permanente con la finalidad de que estén alineados con las necesidades de la Asociación y enfocados en la calidad del servicio a prestar, así como en la mejora continua del mismo.
- Ofrecer al Asociado instalaciones e infraestructura deportiva en perfecto estado de conservación y funcionamiento.
- Contar con proveedores calificados, que brinden productos y servicios según los estándares de la Asociación, tanto en calidad y precio, como en oportunidad de entrega.
- Cumplir los requisitos aplicables.
- Mejorar continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conservar y proteger el medio ambiente, en especial la Reserva Ecológica de los Humedales de Villa, zona de influencia en donde se encuentra la Asociación.



APROBADA POR COMITÉ EJECUTIVO - CÓDIGO: POL-CCV-GPE-01, REVISIÓN: 01, FECHA DE APROBACIÓN: 24/05/2017

Anexo 05: Encuestas de Puntos de Evaluación



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"
 CODIGO DE ASOCIADO: 7080

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION				
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Trato y atención		X		
rapidez en la atención		X		
presentación del personal			X	
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				X
calidad de sonido			X	
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas		X		
Taller de manualidades	X			
sorpresas		X		
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza		X		
decoración		X		
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Limpieza del área	X			
Trato y atención del personal		X		
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS: el show no fue lo que esperaba.



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"
 CODIGO DE ASOCIADO: 7080

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION				
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Trato y atención	X			
rapidez en la atención		X		
presentación del personal		X		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				X
calidad de sonido			X	
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas		X		
Taller de manualidades		X		
sorpresas				
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza	X			
decoración		X		
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Limpieza del área	X			
Trato y atención del personal	X			
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS: Le faltó animación y burbujas



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"

CODIGO DE ASOCIADO: 5224

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION				
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Trato y atención		X	X	
rapidez en la atención	X			
presentación del personal		X		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				
calidad de sonido			X	
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Cartas pintadas		X		
Taller de manualidades		X		
sorpresas		X		
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza		X		
decoración		X		
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza del área	X			
Trato y atención del personal		X		
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS:



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"

CODIGO DE ASOCIADO: 5228

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION				
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Trato y atención		X		
rapidez en la atención		X		
presentación del personal		X		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				X
calidad de sonido				X
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Cartas pintadas		X		
Taller de manualidades		X		
sorpresas		X		
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza		X		
decoración		X		
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza del área		X		
Trato y atención del personal	X			
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS:

El show duró solo 30 minutos



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"
 CODIGO DE ASOCIADO: 2448

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO				
Trato y atención		X		
rapidez en la atención		X		
presentación del personal		X		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				
calidad de sonido			X	
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas	X			
Taller de manualidades		X		
sorpresas		X		
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza	X			
decoración		X		
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza del área	X			
Trato y atención del personal		X		
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS: No hubo mucha interacción con los niños



CODIGO DE ASOCIADO: 2283

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO				
Trato y atención		X		
rapidez en la atención		X		
presentación del personal	X			
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				
calidad de sonido			X	X
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas		X		
Taller de manualidades	X			
sorpresas		X		
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza		X		
decoración	X			
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza del área	X			
Trato y atención del personal		X		
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS: NI SE REALIZO BAILE DE LOS NIÑOS



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"
 CODIGO DE ASOCIADO: 4821

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION				
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Trato y atención		X		
rapidez en la atención	X			
presentación del personal		X		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				
calidad de sonido			X	
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas		X		
Taller de manualidades		X		
sorpresas		X		
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza	X			
decoración	X			
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza del área		X		
Trato y atención del personal	X			
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS: No hubo premios para mis hijos.



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"
 CODIGO DE ASOCIADO: 9129

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION				
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Trato y atención		●		
rapidez en la atención	●			
presentación del personal		●		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				●
calidad de sonido				
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas		●		
Taller de manualidades		●		
sorpresas	●			
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza		●		
decoración		●		
estado de Conservación del ambiente		●		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza del área	●			
Trato y atención del personal		●		
Presentación del personal		●		

SUGERENCIAS: OBSERVÉ POCOS PERSONAJES EN EL SHOW. A MI PARECER DEBIAN HABER MAS, PARA MAJOR INTERACCION CON NUESTROS NIÑOS.



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"
 CODIGO DE ASOCIADO: 5610

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO				
Trato y atención		X		
rapidez en la atención	X			
presentación del personal		X		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				X
calidad de sonido				X
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas		X	-	
Taller de manualidades	X			
sorpresas		X		
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza		X		
decoración		X		
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Limpieza del área	X			
Trato y atención del personal	X			
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS: Mala Coreografía



COUNTRY CLUB VILLA CHORRILLOS - EVENTO "HALLOWEEN NIÑOS"
 CODIGO DE ASOCIADO: 1840

27/10/2019

Marcar con un "x" según corresponda

PUNTOS DE EVALUACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TRATO DE PERSONAL ENCARGADO				
Trato y atención		X		
rapidez en la atención	X			
presentación del personal		X		
SHOW	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
calidad de show				X
calidad de sonido				X
ACTIVIDADES PARA LOS NIÑOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Caritas pintadas		X		
Taller de manualidades		X		
sorpresas	X			
AMBIENTE GENERAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
limpieza		X		
decoración	X			
estado de Conservación del ambiente		X		
SERVICIOS HIGIENICOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Limpieza del área	X			
Trato y atención del personal		X		
Presentación del personal		X		

SUGERENCIAS: Mi nieto no participó