

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS



SERVICIO DE CATERING PARA BODAS
RELIGIOSAS DE LAS IGLESIAS SANTA MARÍA
CATEDRAL Y NUESTRA SEÑORA DE LA
CONSOLACIÓN DE LA CIUDAD DE CHICLAYO,
2014

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS

AUTORES

Jesús del Carmen Campos García
Lucia Stefani Flores Osoreo

Chiclayo, 27 de octubre 2016

**SERVICIO DE CATERING PARA BODAS
RELIGIOSAS DE LAS IGLESIAS SANTA MARÍA
CATEDRAL Y NUESTRA SEÑORA DE LA
CONSOLACIÓN, DE LA CIUDAD DE CHICLAYO,
2014**

POR:

**Jesús del Carmen Campos García
Lucia Stefani Flores Osoreo**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el
Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADO POR:

Mgtr. Rafael Martel Acosta
Presidente de Jurado

Lic. Gabriela García Soto
Secretaria de Jurado

Mgtr. Aylén Serruto Perea
Vocal / Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2016

DEDICATORIA

A nuestros padres por su gran amor y esmero diario, por su valentía y sacrificios en todos estos años, y por el apoyo económico y espiritual hemos logrado llegar hasta aquí, y convertirnos en mejores personas y profesionales. Ellos fueron el impulso durante toda nuestra carrera y el pilar principal para la culminación de la misma.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por haber bendecido nuestra vida y guiado cada uno de nuestros pasos, por ser nuestra fortaleza en momentos de debilidad y brindarnos una vida llena de aprendizajes y experiencias.

Queremos agradecer a nuestra asesora la Magister Yesenia Aylén Serruto Perea, por su paciencia y seguimiento en esta ardua investigación. A nuestro maestro, el Dr. Julio César Fernández Alvarado por guiarnos y dedicar su tiempo en este largo camino.

Al C. P. Pedro Jesús Cuyate Reque, que a través de sus correcciones, críticas constructivas y consejos nos orientaron a realizar un adecuado instrumento de información.

Al Administrador Roberto Armando Núñez Salinas, por apoyarnos en la elaboración del instrumento respecto a los indicadores relacionados a alimentos y bebidas. Al señor Hugo Oyala, laico de la Iglesia Santa María Catedral, que colaboró desinteresadamente dirigiéndonos a la población seleccionada para el desarrollo de la presente investigación.

A nuestros padres Evaristo Campos Colala y Bertha García Abad, José Manuel Flores Miñope y Elizabeth Osoreo Vela; quienes siempre están para brindarnos todo su apoyo y cariño; por motivarnos a conseguir nuestros sueños y por guiarnos por el camino correcto.

Por último, agradecer a los novios que contrajeron nupcias en las Iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de Chiclayo; por brindarnos opiniones, información y sugerencias que ayudaron a mejorar nuestro trabajo de investigación.

RESUMEN

Esta investigación indagó sobre las particularidades de los clientes del servicio de catering, y buscó determinar las características de este servicio para bodas religiosas en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación, ubicadas en la ciudad de Chiclayo. Con el fin de obtener conocimientos sobre las características principales que los novios tienen en cuenta para contratar los servicios. La hipótesis de la investigación fue que con el paso de los años las características del servicio de catering para bodas religiosas en las iglesias en mención, han cambiado debido a las nuevas tendencias que aparecen, permitiendo así a las empresas innovar en los servicios y productos que ofrecen. El objetivo fue diagnosticar las características del servicio de catering para bodas religiosas en las iglesias estudiadas. El tipo de investigación es no experimental, transversal-descriptivo. La población estudiada fue de 288 novios. Se aplicó la técnica del cuestionario de ítem cerrado (encuesta). Los datos fueron procesados en Excel 2010, mediante tablas y gráficos, los resultados fueron en números y porcentajes.

Palabras claves: bodas, catering, servicio.

ABSTRACT:

This research inquired about the special features of the clients of the catering service, and sought to determine the characteristics of this service for weddings religious in the churches Santa Maria Catedral and Nuestra Señora de la Consolacion, located in the city of Chiclayo. In order to obtain knowledge of the main characteristics that the bride and groom have into account for hiring the services. The hypothesis of the research was that over the years the characteristics of the catering service for religious weddings in the churches in mention, have changed due to new trends that appear, allowing companies to innovate in the services and products offered. The goal was to diagnose the characteristics of the catering service for religious weddings in the churches studied. The type of research is not experimental, transverse-descriptive. The population studied was 288 boyfriends. The technique was used in the questionnaire for item closed (survey). The data were processed in Excel 2010, using jacks and graphics, the results were in numbers and percentages.

Key words: weddings, catering, service

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I.INTRODUCCIÓN	13
II.MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes.	15
2.2. Bases Teórico Científicas.	23
2.2.1 El Servicio de Catering.	23
2.2.2. Boda.	37
2.3. Definición de Términos Básicos	60
2.3.1. Bodas.	60
2.3.2. Catering.	60
2.3.3. Servicio.	60
III. MATERIALES Y MÉTODOS	61
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	61
3.2. Área y Línea de Investigación.	62
3.3. Población, muestra de estudio y muestreo.	62
3.4. Operacionalización de variables.	63
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	66
3.6. Técnicas de procesamiento de datos.	67
IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	68
4.1. Resultados	68
4.1.1. Características generales de los novios.	68
4.1.2. Servicio de Catering.	73
4.1.3. Evento social – Boda Religiosa.	90
4.2. Discusión.	97
4.3. Propuesta.	103

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	105
5.1. Conclusiones.	105
5.2. Recomendaciones.	107
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	108
VII. ANEXO	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Quién responde la encuesta.....	68
Tabla N° 2. Edad de los Novios	69
Tabla N° 3. Residencia de los Novios	71
Tabla N° 4. Iglesias en donde se casaron	71
Tabla N° 5. Contrataron el servicio de catering para su boda	73
Tabla N° 6. Temática seleccionada en el servicio de catering	74
Tabla N° 7. Ingrediente del plato principal.....	75
Tabla N° 8. Cocción de la preparación del plato principal	76
Tabla N° 9. Bocaditos dulces indispensables en el servicio de catering.....	77
Tabla N° 10. Bocaditos salados indispensables en el servicio de catering.....	78
Tabla N° 11. Bebidas alcohólicas preferidas para el momento del brindis	79
Tabla N° 12. Bebidas alcohólicas para el momento de la comida.	80
Tabla N° 13. Bebidas alcohólicas que prefieren para el momento del baile	81
Tabla N° 14. Bebidas no alcohólicas que prefieren en el servicio de catering.....	81
Tabla N° 15. Tipo de servicio de catering que prefieren para su boda	83
Tabla N° 16. Tipo de presentación del servicio de catering.....	84
Tabla N° 17. Cualidades del personal que brinda el servicio de catering.....	85
Tabla N° 18. Tipo de montaje.....	87
Tabla N° 19. Elementos en la decoración de la prestación del servicio de catering	88
Tabla N° 20. Colores en la decoración (Lencería) del servicio de catering.....	89

Tabla N° 21. Mes en que realizan su boda	90
Tabla N° 22. Día de la semana que realizan su boda.....	91
Tabla N° 23. Momento del día en que los novios realizan su boda.....	92
Tabla N° 24. Personas que asisten a las bodas religiosas.....	93
Tabla N° 25. Cantidad de pago por personas que asisten a su boda.....	94
Tabla N° 26. Lugar de la recepción de su boda.....	95
Tabla N° 27. Empresa responsable de la organización de su boda.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Quién respondió la encuesta.	69
Gráfico N° 2.1. Edades de la novia.	70
Gráfico N° 2.2. Edades del novio.	70
Gráfico N° 3. Residencia de los novios.	71
Gráfico N° 4. Iglesias donde se casaron.	72
Gráfico N° 5. Contrataron el servicio de catering para su boda.....	73
Gráfico N° 6. Temática seleccionada en el servicio de catering....	74
Gráfico N° 7. Ingrediente del plato principal.	75
Gráfico N° 8. Cocción de la preparación del plato principal.....	76
Gráfico N° 9. Bocaditos dulces indispensables en el servicio de catering.....	77
Gráfico N° 10. Bocaditos salados indispensables en el servicio de catering.....	78
Gráfico N° 11. Bebidas alcohólicas preferidas para el momento del brindis.	79
Gráfico N° 12. Bebidas alcohólicas para el momento de la comida.....	80
Gráfico N° 13. Bebidas alcohólicas que prefieren para el momento del baile.	81
Gráfico N° 14. Bebidas no alcohólicas que prefieren en el servicio de catering.....	82
Gráfico N° 15. Tipo de servicio de catering que prefieren para su boda.....	83
Gráfico N° 16. Tipo de presentación del servicio de catering.	84
Gráfico N° 17. Cualidades del personal que brinda el servicio de catering.....	86
Gráfico N° 18. Tipo de Montaje.....	87

Gráfico N° 19. Elementos en la decoración de la presentación del servicio de catering.	88
Gráfico N° 20. Colores en la decoración (Lencería) del servicio de catering.	89
Gráfico N° 21. Mes en que realizan su boda.....	90
Gráfico N° 22. Día de la semana que realizan su Boda.	91
Gráfico N° 23. Momento del día en que los novios realizan su boda.....	92
Gráfico N° 24. Personas que asisten a las bodas religiosas.	93
Gráfico N° 25. Cantidad de pago por personas que asisten a su boda.....	94
Gráfico N° 26. Lugar de la recepción de su boda.	95
Gráfico N° 27. Empresa responsable de la organización de su boda.....	96

I.INTRODUCCIÓN

Las particularidades de los clientes de catering y eventos en el siglo XXI se han vuelto más exigentes y determinantes en cuanto a sus necesidades y preferencias antes de elegir un servicio (Gallego, 2002). Por ello, las empresas o personas dedicadas a este negocio deben conocer las características del servicio de catering que más demandan los novios, para ofrecer un servicio que vaya acorde con lo que ellos solicitan, como el tipo de servicio, tipo de comida (menú) y bebidas, temática, decoración, montaje, entre otros.

Dentro del sector de catering y eventos de Chiclayo, se pudo identificar una gran demanda de bodas religiosas que se realizaron mayormente los fines de semana en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación. La recepción o celebración de las bodas requieren de la prestación del servicio de alimentos y bebidas, y una atención especial. En el caso de las bodas realizadas en estas iglesias, se desconocen las particularidades o características del servicio de catering que más demandan y necesitan los novios. Además, muchas bodas requieren trabajar con una temática o un código de colores, por ello, se espera que una empresa de catering o un especialista en la materia sepa cómo preparar los alimentos y servirlos de forma atractiva.

Caber resaltar que el servicio de catering avanza a un ritmo de 10% por año. Bautizos, matrimonios (bodas), despedidas de solteros, desayunos ejecutivos, son ejemplos de algunos eventos que requieren de una atención especial o de un banquete. Esta creciente necesidad del consumidor abre un interesante nicho de mercado en el Perú. Cada sábado se realizan unos 2000 matrimonios en Lima, lo cual indica que el mercado es grande para este tipo de negocio. El principal mercado está en los consumidores de la clase media, ya que, en este segmento se encuentran las personas que más invierten por un servicio de calidad, y cuentan con los recursos para pagarlo. Estas personas invierten aproximadamente S/.

8,000 soles en un evento. Por otro lado, la persona que desea incursionar en este sector debe tener la habilidad de elaborar lo que el cliente pida en un día (Perú 21, 2012).

Entonces ante esta realidad se planteó la siguiente formulación del problema ¿Cuáles son las características del servicio de catering para bodas religiosas requeridas por los novios en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de Chiclayo? Esta interrogante fue la que se respondió en la presente investigación. El objetivo general de esta investigación fue diagnosticar las características del servicio de catering para bodas religiosas, en las iglesias anteriormente indicadas en la ciudad de Chiclayo.

Además, se tuvo como objetivos específicos, determinar que temática más demandan el servicio de catering, identificar los alimentos y bebidas del servicio que más solicitan los novios, identificar la logística que requieren los novios para las bodas, identificar las empresas de catering más solicitadas por los novios y proponer un servicio de catering para bodas, según los requerimientos exigidos por los novios.

Con el paso de los años, las características del servicio de catering para bodas religiosas en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de Chiclayo, han cambiado debido a las nuevas tendencias que aparecen permitiendo así a las empresas de catering innovar en el servicio y producto que ofrecen como: la decoración, menús, tipo de servicio, tipo de montaje, colores y temáticas. Con ello, ofrecer a los novios un servicio de calidad puesto que, las personas se han vuelto más exigentes con este tipo de servicios. Esta investigación se realizó con el fin de brindar información sobre las necesidades a cubrir de los consumidores, con respecto al servicio de catering a las empresas que desean satisfacer al cliente, superar sus expectativas y no solo cumplir con el servicio solicitado.

Esta investigación consta de cuatro capítulos. En el capítulo uno se abarcó la parte introductiva al tema, en el capítulo dos se abordó lo relacionado al marco teórico, que está conformada por los antecedentes y las bases teóricas científicas, donde se conoce los aportes más relevantes acerca de las características del servicio de catering para bodas.

En el capítulo tres, se abordó lo relacionado a la metodología que se utilizó para la investigación, la población, la muestra, el método, la técnica e instrumentos de investigación, así como también el plan para el procesamiento de los datos que se usó.

En el capítulo cuatro se presentó los resultados obtenidos de la investigación, mediante la aplicación de la encuesta; y la discusión, referida a las características del servicio de catering para bodas religiosas de las iglesias: Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación.

La investigación terminó con las conclusiones y recomendaciones, a las cuales se arribó, como producto del trabajo realizado.

II.MARCO TEÒRICO

En el plano académico, se ha encontrado diversas fuentes que hacen referencia al tema principal, características del servicio de catering para bodas, a los cuales se remite en esta parte de la investigación.

2.1. Antecedentes.

El catering es un servicio de alimentos y bebidas que se ofrece en determinados eventos sean estos sociales o corporativos. Con el transcurso del tiempo el catering ha ido evolucionando. En un principio, el catering surge para los medios de transporte, especialmente para los aviones y poco a poco se va incorporando a otros sectores, como empresas, hospitales, etc.; expresó Palma

(2012). Además que las tendencias en el sector del catering fueron: preocupación por elaborar menús atractivos y equilibrados nutricionalmente, posibilidad de gran crecimiento en la restauración hospitalaria y de servicios especiales, mayor exigencia de calidad, utilización de nuevas tecnologías, investigación en nuevos materiales para el transporte y conservación de los productos. El catering tiene grandes posibilidades de crecimiento, esto es gracias a las empresas que tienden a externalizar las actividades que no sean las suyas específicas. Los servicios de alimentación que prestaban sus servicios por separado se fueron sustituyendo por la concesión de empresas de catering que gozan de mejor capacidad para renovar equipos, servicios y sobre todo simplificar la gestión. Asimismo, sostiene que el servicio de catering en estos tiempos ha ido creciendo sin duda alguna, se ha ido expandiendo no solo en diferentes países, sino también en el servicio que ofrece, ya que, existen empresas que ofrecen este servicio enfocándose en un punto específico, es decir; en un sector determinado o cliente potencial al que va dirigido el servicio.

Si bien es cierto que el servicio de catering surgió para cubrir las necesidades de alimentos y bebidas en los medios de transporte, este tuvo una gran expansión en otros sectores dando origen a la creación de empresas dedicadas a este rubro. Ante el gran apogeo mundial de empresas de catering se dio diversas clasificaciones para este servicio así sostuvieron los autores Melo y Escalante. Por un lado Melo (2011) afirmó que las empresas de servicios de catering se clasifican según: 1) Por el sector en el que opera que pueden ser: a) Aéreo b) Ferrocarriles c) Buques, d) Industriales; y también por 2) Por el motivo o razón de aplicación y este puede ser: a) Social y b) Corporativos. Además el autor recalca que el catering social se considera al servicio de alimentos fuera del establecimiento de producción, en lugares escogidos por los clientes y en muchos de los casos en sus domicilios, estos pueden ser: residencias, casas de eventos, haciendas, clubes; su característica principal es que el motivo de estos eventos son de carácter social y estos pueden ser: matrimonios, cumpleaños, bautizos, primeras comuniones,

aniversarios entre otros. Además localizó al norte y ciudades satélites de la ciudad de Quito una ventaja competitiva en el mercado, ya que, no existen muchas empresas que ofrezcan los servicios de catering y el mercado objetivo está dispuesto a contratar este servicio. El motivo por el cual contrarían un servicio de catering es el 58% por festejo de cumpleaños, 40% por aniversarios, 23% por bodas, 4% por bautizos, 5% por primera comunión, 14% por congresos, 22% por inauguraciones, 15% por clausuras, 13% por grados y 5% por otros tales como despedidas, baby showers y festejos navideños empresariales. Por otro lado la empresa debe tener en cuenta que los servicios de catering se han ido desarrollando según el pasar del tiempo. En la actualidad se ofrece a los asistentes algo más que la prestación del servicio, es decir, basar el catering en temáticas diversas tales como fiestas romanas, griegas, españolas, argentinas, etc. Donde se ambienta el salón, se ameniza con juegos o demostraciones a cargo de profesional de la cata de vinos, cerveza, coctelería u otros productos.

En cambio, Escalante (2014) indicó que una empresa de catering, es aquella que proporciona comidas y bebidas en el lugar designado por el cliente. Hoy en día la empresa dedicada al servicio de catering se puede separar en tres grandes grupos: 1) El catering social, en este tipo de catering se ofrece el servicio en: matrimonios, cumpleaños y otras ceremonias, pero el mercado para este tipo está creciendo y diversificándose como por ejemplo en: despedidas de solteros, fiestas infantiles, entre otros. 2) El catering industrial se ofrece el servicio de almuerzo dentro de las empresas como: campamentos mineros, petroleros en el interior del país y otros lugares; y 3) El catering de transporte es un servicio de alimentación para el transporte aéreo o terrestre que involucra estándares muy exigentes. Además indica que en el catering social, el pago se realiza con el 50% de adelanto, para los gastos de elaboración del evento, y la diferencia se cancela finalizada la atención del evento. Hacer un contrato muestra que la empresa es formal y eso da más garantías al cliente.

Tanto el autor Melo como Escalante en sus clasificaciones sobre el servicio de catering coincidieron que este puede ser de motivo social, lo cual se le denominó como Catering Social. Además afirmaron que este tipo de catering es el más utilizado debido a su gran apogeo; por este motivo Eume y Ortegal (2009) indicaron que el crecimiento de las empresas de catering para eventos sociales es positivo, para estimar el tamaño de mercado, se debe saber a qué clientes se quiere dirigir y para fijar el precio en el servicio ofrecido en un determinado evento se debe costear los platos, las bebidas, la decoración, el personal que trabajara en el evento, entre las cosas que se va ofrecer; antes de establecer el precio de menú se debe calcular: mano de obra, los insumos, etc. Y después determinar estos factores se puede establecer un margen que permita cubrir costes y obtener ganancias.

Así mismo Álvarez (2011) al referirse a catering, indicó que los clientes cada día son más exigentes, las preferencias tienden a la búsqueda de empresas que posean productos comerciales que cubran todos los aspectos organizacionales de sus eventos sociales, en la forma profesional, por eso las empresas de catering que emprendan van a tener una oferta amplia.

El crecimiento de las empresas especializadas en el sector de catering social se debe a la gran demanda existente. El catering social se caracteriza por brindar un servicio para determinados eventos sociales como: matrimonios, fiestas infantiles, bautizos, despedidas de solteros, etc. Cabe resaltar que Gómez (2013) afirmó a través de datos obtenidos en un estudio realizado en España a las empresas organizadores de bodas, que el sector de la boda moviliza a empresas y profesionales de diferentes actividades. Más de un 40 % de presupuesto se lo lleva el servicio de catering debido a que los novios buscan ofrecer lo mejor a sus invitados en el momento de la celebración, seguido de los viajes de los novios, más de un 20 %. A esto le sigue, en orden decreciente, todo lo relacionado con las listas de boda, ropa y complementos, fotografía y vídeo, decoración, estética,

música, joyería, detalles y alquiler de vehículos. La mayor parte de las empresas relacionadas de alguna forma con los enlaces nupciales quiere que las bodas ganen peso en la facturación de sus respectivos negocios, pues se ve como una actividad que proporciona estabilidad.

Además Cabanillas (2014) indicó lo siguiente acerca de cuando uno está a punto de casarse se le aconseja separar en el presupuesto en tres aspectos que demandan mayor inversión y son: 1) La recepción, incluye los gastos del local, espectáculo: orquesta o DJ, registro: fotos y video, y catering: buffet, bar, cena, entre otros. Además si es para atender a un grupo de 100 a 150 personas, el gasto podría alcanzar los US\$20 mil. 2) La novia, solo en el vestido puede gastar en promedio entre US\$700 y US\$800 si se lo compra a una diseñadora o a una boutique aparte de otros gastos como el maquillaje y peinado. Por último 3) La ceremonia religiosa: la separación de la iglesia y su decoración, que muchas veces la ofrece el mismo local, puede ser S/.1, 000.

Por eso, es conveniente conocer el origen de este evento social: Matrimonio, que genera grandes ganancias a las empresas de catering. Según Pallares (2014) manifestó que la palabra boda proviene del *vota*, este término hace referencia al juramento que los novios intercambiaban antes de contraer enlace, es decir, a los votos matrimoniales. Además, sostuvo que con el transcurso del tiempo, la palabra, como muchas otras, fue cambiando sus fonemas. La V cambió por una B y la T se suavizó con una D, como sucedió con muchas palabras del latín. Además, expresa que la boda es una ceremonia religiosa o civil que indica el comienzo del matrimonio. El origen de las bodas religiosas no está exactamente basado en los servicios religiosos, es decir, están basadas en las ferias populares. A medida que las uniones se iban celebrando reuniones de creyentes de diferentes religiones, se consideran uniones religiosas. Además que la boda cuenta con una serie de supersticiones desde la antigüedad, pues existe la creencia que en la Edad media si la pareja vivía junta, el día de antes de la boda, debían pasar la noche de bodas

por separado. En la mayoría de los pueblos europeos para alejar los malos espíritus era costumbre hacer ruidos estridentes y para finalizar las mujeres de la antigua Grecia calculaban su edad a partir de la fecha de su matrimonio y no a partir de la fecha de su nacimiento. Entonces, la palabra boda implica: Unión, votos y compromiso. La autora pone énfasis que en Europa 4 de 10 mujeres prefirieron una boda religiosa, este porcentaje de realización de matrimonios se reduce cada año, debido a la pérdida de tradiciones por parte de la generación de hoy, que prefieren la convivencia antes del matrimonio. Mientras que en el Perú y el resto de países Latinoamericanos, optan por el matrimonio religioso, puesto que, las mujeres son más tradicionales y conservadoras.

El matrimonio o boda es significado de unión, votos y compromiso. Pero este tipo de evento no solo implica esto, sino también un conjunto de tradiciones, supersticiones que se van heredando de generación en generación en diversas culturas del mundo. Cabe resaltar con el pasar de los años, estas tradiciones se van perdiendo debido al cambio de la mentalidad tradicional a la liberal de las nuevas generaciones (tanto hombres como mujeres) que optan por nuevas alternativas como: la convivencia; tal es caso de los países Europeos.

En cambio en la mayoría de los países Latinoamericanos hay un gran porcentaje de personas que optan por el matrimonio; ya que aún las personas poseen una mentalidad tradicionalista y conservadora. El Perú es uno de estos países que optan por el matrimonio.

En el Perú las personas en general están más animadas a contratar una empresa que brinde servicios de catering, porque hay una costumbre social en reunirse, celebrar o integrarse para diferentes motivos, manifestó Quiñones (2007), así mismo indicó que la competencia para las empresa de catering es fuerte, debido a la gran cantidad de ofertantes que se encuentran en el mercado, esto es porque en este tipo de negocio no se requiere demasiada inversión , cabe

resaltar que la demanda de eventos : sociales y corporativos está creciendo raudamente. Además sostuvo que iniciar o emprender un servicio de catering es rentable puesto que desde el año 2007, el sector del servicio habría crecido en 7,2%, de esto se puede decir que es un sector que está creciendo, en la actualidad, hay personas con más conocimientos de cocina que antes, es por eso que la competencia en este rubro cada vez es más fuerte.

Existen unas mil empresas dedicadas al rubro del servicio de catering en el Perú, pero 90% (900) de estas son informales, es decir que no son empresas constituidas y son hechas por personas naturales que trabajan con recibos de honorarios, sostuvo Alvarado (2014). Además afirma que de las 100 empresas constituidas, una de 10 a 15 de las empresas de catering se especializan en trabajar con empresas; en cambio el 90% están más relacionadas a eventos personales como matrimonios, bautizos. También, resalta que las personas que contratan el servicio de catering normalmente invierten en su evento unos S/. 8,000; esta suma se emplea para atender en promedio 100 personas, eso solo es para comida, sin contar el resto de implementos. El costo promedio por cada invitado es de US\$ 30 a US\$ 40. Hoy en día la nueva tendencia de este rubro del servicio de catering según Alvarado está ligada con el cuidado de la nutrición, comida más ligera.

Una empresa de organización de eventos en el Perú, además de existir las empresas organizadoras de eventos formales, también hay que lidiar con un nivel de informalidad, la cual puede influir en la calidad del servicio. La tasa de informalidad llega al 60.9% del PBI, y la evasión del Impuesto General a las Ventas (IGV), le cuesta al país S/. 13,712 millones anuales. Los servicios informales prometen todo tipo de cosas realizables e irrealizables, con precios bajos en el mercado entre otras cosas, luego las cosas no resultan como las habían descrito en un principio, se presentarán una serie de improvisaciones y alzas en los presupuestos acordados. El Perú es un país muy informal, y por eso al

momento de contratar servicio de eventos y catering, hay que pensarlo bien a quien elegir, ya que la informalidad influye en la calidad del servicio brindado, manifestó Pormarino (2013).

La actividad del catering se encuentra en su etapa de crecimiento, lo que representa un alto potencial para desarrollar esta actividad y perfeccionarla, cabe resaltar que la competencia en este sector es fuerte, pero el éxito de una empresa radica en la calidad del servicio brindado ya que las personas contratan el servicio de una empresa que se encargue de la organización de sus eventos corporativos, sociales, como banquetes y cocteles, manifestó Flores (2010). Además resalta que dentro de las empresas de catering es importante que esta cumpla con todas las disposiciones vigentes del Ministerio de Salud, y otros organismos de control, y además es vital realizar un seguimiento continuo de la calidad de los alimentos que se ofrecen al consumidor final, el negocio requiere una inversión que no es alta, a pesar de ser un negocio en que la excelencia es la atención al cliente, es un factor muy importante para garantizar la rentabilidad y sobre todo la permanencia de la empresa en el mercado.

Además Vela (2009) sostuvo que en la ciudad de Lima, no hay empresas dedicadas oficialmente o especializadas en un evento social específico, sino que dedican a ofrecer catering para eventos sociales en conjunto, por ese motivo las empresas dedicadas a este sector deben hacer un estudio de mercado para ver la reacción del público y que servicios más demanda para que las empresas de catering se especialicen en un rubro.

Así mismo Cornejo (2013) mencionó que Chiclayo es una de las ciudades más comerciales del Perú, en los últimos años el sector de servicios se ha incrementado en un 40% gracias a la creación de nuevos restaurantes y empresas dedicadas al rubro de gastronomía (catering) y que el público objetivo de estas empresas está entre los 25 a 40 años que laboran en empresas, además analiza el perfil del

consumidor chiclayano cuando adquiere se ve influenciado por la familia o amigos.

Por último Montenegro (2010) en la ciudad de Quito comprobó que, las personas prefieren realizar su evento en casas de banquetes con el 33,56%, seguido por el domicilio con el 32,19%, los hoteles con el 26,03% y locales con el 8,22%. Además, las personas buscan privacidad, facilidades, costo y servicio. Al evento suelen invitar entre 100 a 150 personas en un porcentaje del 34,56%, de 150-200 con el 22,58%, de 50-100 personas con el 22,12%, máximo 50 personas con el 13,82% y más de 200 personas con 6,91%. Por otro lado, sostiene que en la actualidad existe una tendencia por combinar y resulta que los alimentos se fusionan mezclando culturas y tradiciones creando platos completamente nuevos, creativos que sean llamativos y de sabor inigualable, por esta razón la comida fusión tiene una aceptación de un 41,67%, seguida por la comida internacional con el 33,33% y la comida nacional con el 25%.

2.2. Bases Teórico Científicas.

2.2.1 El servicio de Catering.

2.2.1.1 Evolución del servicio de Catering.

Las empresas de catering ofrecen sus servicios a personas particulares y empresas; estas proveen toda la comida y bebida necesaria para la celebración de fiestas, banquetes de boda, eventos empresariales, desayunos, etc. Asimismo, ofrecen en la gran mayoría de los casos de todo el menaje necesario y de un servicio de camareros.

El servicio de catering ha ido evolucionando con el pasar de los años; de ser un servicio exclusivo elitista ha pasado a ser un servicio que abarca varios sectores, incluso sectores populares.

El concepto de Catering, ha evolucionado en los últimos años, pasando de ser un servicio elitista a ser un servicio popular. Pero no sólo ha cambiado el tipo de cliente, sino que también ha aumentado la competencia. Son muchos y variados los enfoques para montar una empresa de catering. El cliente objetivo hacia el que decidas dirigirte, condicionará todos los aspectos de la actividad, indicó García (2009). Además sostuvo que mientras pasa el tiempo, hay más competitividad por las empresas de catering, este servicio se hace más popular, y surgen nuevas tendencias, y el catering se basa en lo que el cliente dispone para su reunión, y de acuerdo a esto se elabora los platos, los bocaditos, los sándwiches, los mini pastelitos, entre otras variedades que puedan ofrecer.

Hoy en día el servicio de catering, se ha sofisticado de tal manera que es un servicio imprescindible en el desarrollo de cualquier evento o celebración en el ámbito empresarial y social. El catering para eventos sociales es solicitado actualmente con frecuencia. Es importante entender, que hay diversos servicios de catering, desde el que se enfoca a colegios, hospitales, matrimonios, entre otros. Sin duda, el menú y el servicio, son el centro de la organización de todo catering, pero hay una serie de servicios adicionales relacionados con las actividades y el trabajo realizado por la empresa de catering, que puede influir mucho en el resultado. El autor menciona que el servicio de catering se puede dirigir a varios sectores, y es importante el menú y el servicio, depende de esto el éxito de la empresa, poco a poco va creciendo este servicio por las mismas necesidades que se han ido generando en el transcurrir de los años, manifestó Castro (2011).

2.2.1.2. Empresa de catering.

El catering es un servicio de gran utilidad a la hora de organizar la celebración de un evento importante; esto ha generado gran demanda en la utilización de

este servicio permitiendo el raudo crecimiento de empresas dedicadas a este rubro.

La oferta básica de una empresa de catering, es aquella que comprende la producción de alimentos y su distribución, junto con el resto de bienes necesarios para el servicio. Es muy habitual que las empresas de catering presenten un menú para cada ocasión y cada uno de ellos, llenos de variedades de comidas que ellos crean más apropiadas, sostuvo Sesmero (2010). Además indicó que los menús incluyen todo tipo de ingredientes (carne roja y blanca, pescado, aves) y diferentes guarniciones de verdura, pastas, arroces u otros cereales. Usualmente todas estas viandas quedan agrupadas en un determinado estilo culinario, que da algo más que el nombre a la oferta. En un mercado muy saturado, las empresas de catering más pequeñas, se especializan o se tematizan, la cual es la tendencia actual, elaborando una oferta muy personalizada. Otro aspecto importante a considerar es la bebida; tanto la que abre el ágape, que se suele acompañar de ciertos alimentos (aperitivo), como la que se sirve durante el almuerzo o cena, y una vez que ha terminado este, habrá que pensar en una oferta conjunta y que este equilibrada, no solo en cuanto a maridaje comida- bebida, sino también en el precio final que alcance el conjunto. La tendencia actual es ofrecer un servicio, producto o imagen de empresa “temáticos”, mediante la oferta de productos de determinada región o país, o referenciados a cualquier otro ámbito cultural, de ocio, musical, histórico, etc.

Cabe resaltar que uno de los aspectos más importantes para asegurar que los invitados pasen un buen momento es el catering. El contratar un buen servicio de catering es muy importante ya que es una de las cosas en las que más se fijarán los invitados, indicó Peña (2013). Además da 5 consejos que se debe tener en cuenta al momento de elegir un servicio de catering y son: 1) Canapés, buffet o servicio de varios tiempos. Dependiendo de las características de su boda, tendrán que decidir qué tipo de menú les ofrecerán a sus invitados, ya sea que organicen

un pequeño coctel con diferentes canapés que los invitados pueden degustar a su gusto o quizá prefieran tenerlos sentados por algunas horas mientras se les sirve una comida de varios tiempos. Otra opción que ha ganado mucha popularidad es la del buffet.2) Asegura que la recepción refleje sus gustos. Tanto la boda en general como el banquete en particular deben reflejar sus gustos y su personalidad, así que no duden en elegir su platillo favorito.3) Intercambia el pastel por una mesa de dulces. Si la idea del pastel de boda no les emociona demasiado entonces una excelente opción puede ser una mesa de dulces y así ofrecer una amplia gama de dulces, chocolates, manzanas cubiertas, nueces con chocolate, cupcakes o cualquier golosina que les guste. Sin embargo siempre es buena idea contar con un pastel pequeño que puedan cortar simbólicamente para seguir con la tradición.4) Sean ingeniosos con los canapés. Si ofrecerán un coctel entonces aprovechen para ofrecer bocadillos diferentes y fuera de lo tradicional, pero manteniendo una variedad amplia para que todos los invitados encuentren algo emocionante.5) El lugar no tiene que combinar con la comida. Puede que te quieras casar en la playa pero quieras ofrecer pollo o carne, y lo cierto es que no hay que privarse por pensar que no quedará bien. Es más importante mantener la coherencia entre la formalidad de la recepción y el lugar de la boda.

El servicio de catering es comúnmente confundido con un servicio exclusivo de un menú de comida, pero las empresas de catering van más allá. Las empresas que ofrecen este servicio suelen disponer de varias modalidades de sus servicios; es decir pueden ofrecer solamente la preparación del menú para el acontecimiento o pueden ofrecer el servicio completo de la decoración del lugar más el menú.

Entonces el servicio de catering, para poder mantenerse en el mercado, debe innovar en los productos que se ofrece a las personas que se interesan por ella, manifestó Esteban (2011). Además afirmó que en España, el servicio de catering

está enfocado a brindar productos de calidad, y se enfocan a una gastronomía propia, hay varias empresas en este rubro, se dedican a los eventos sociales y corporativos. Y las empresas que están dedicadas al sector corporativo, buscan ideas para adaptar el catering a la imagen que desee mostrar la empresa, como por ejemplo, la personalización de aperitivos y dulces, con los colores corporativos y logotipos. El autor menciona que las empresas buscan sorprender a su público, como crear aperitivos del color que tiene la empresa, para darle un realce a sus reuniones, y es una manera de identificarse con la empresa para la que están laborando, y esta empresa quede satisfecha con su trabajo y valoren su esfuerzo, y es importante tener presentaciones diferentes para todas las empresas, para que no sean parecidas, y para los eventos sociales se les pregunta los diseños que quieran para los cupcakes, o un color que prefieran un cóctel. Las empresas siempre están a la vanguardia de los productos que van a ofrecer a su clientela.

Hoy en día existen numerosas empresas de catering y cada vez son más novedosas e innovadoras, nos ofrecen más ofertas en cuanto a tamaños y precios.

La mayoría de los expertos auguran un buen futuro para el sector. Es un mercado que en la actualidad está en absoluto crecimiento. Aunque cada vez hay más competencia, también se están abriendo nuevos huecos de mercado. En un futuro, la parte de negocio enfocada a prestar servicios a las empresas es la que mayor expansión va a tener.

2.2.1.3. Logística de la empresa de Catering.

La logística ocupa un lugar clave para todas las empresas de catering debido a la importancia que tiene que los productos lleguen al consumidor de la manera más efectiva.

La empresa de catering se divide principalmente en cuatro grandes áreas: producción, logística, diseño de eventos y comercial. También afirmo que el área de logística abarca el grupo de tareas más complejo de todos lo que debe abordar un servicio de catering. Se divide en varias secciones como: servicio, transporte: de alimento y enseres, las compras: aquí también se encuentra el alquiler del local y la gestión de almacén de maquinaria y mobiliario, indicaron Sesmero y García (2012). Además acotaron que en algunos servicios de catering este departamento recibe el nombre de departamento de montaje puesto que es esta la tarea la que más importancia tiene que realizar en la organización del evento; este departamento debe dar respuesta a todo aquello que el cliente pueda demandar para su evento.

Entonces la logística en las empresas radica en la determinación y coordinación en forma óptima del producto, cliente, lugar y tiempos correctos.

2.2.1.4. Platos más solicitados con servicio de Catering.

El menú que los novios eligen para su boda viene a convertirse en el principal y el más importante elemento de la recepción. El menú es muy importante, y este debe ir de acuerdo al gusto y preferencia de los novios. Los novios deben elegir una amplia variedad de tipos de comida que ofrezcan variedad a sus invitados como: carnes rojas, carnes blancas, mariscos.

Respecto al menú; los novios prefieren los platos en forma de miniatura y así mejorar la propuesta gastronómica con la finalidad con complacer a sus invitados. Ante esto Petricek (2014) afirmó que como plato principal, lo que más se está pidiendo es el cerdo y el lomo ya que está muy de moda el evento cada vez más informal, descontracturado, tipo cocktail, los novios actuales evitan el protocolo clásico y buscan que sus invitados se muevan con más comodidad y libertad por esta razón se ha creado el concepto de Raciones, significa llevar la complejidad

de los platos principales a platos miniatura de esta manera elevar el nivel de la propuesta gastronómica de la recepción. Cabe resaltar que cada "Ración" cuenta con una gran estética y su vajilla designada.

En la actualidad un gran porcentaje de los novios elijen un menú mundial para el día de su boda, este se deben al apogeo de la cocina fusión.

Para que el día de la boda todo sea perfecto, la novia debe prestar atención a uno de los puntos más importantes, la comida que debe reflejar el buen gusto y también el estilo de los novios; para conseguirlo con éxito es muy importante saber cómo elegir el catering para nuestra boda, manifestó De Sá (s.f). Además nos brinda 8 consejos que debemos tener en cuenta para lograr esto y son:

- 1) Saber qué tipo de celebración quieren.
- 2) La elección del tipo de catering tendrá que ver con varios aspectos: el estilo de los novios, la cantidad de invitados, la hora del día en la que harán la boda, el presupuesto, etc.
- 3) La temporada del año y la hora del día en la que hagas tu boda también determinara el tipo de comida que servirás. En los días cálidos de veranos se recomiendan platillos y tapas frescas, con productos de la temporada. Cuando se trata del invierno entonces los platos calientes y las tapas un poco más fuerte.
- 4) La hora influye también si la boda comienza a tempranas horas de la tarde y se extiende hasta la noche los recomendable es servir cena para mantener a los invitados de buen ánimo y con energías.
- 5) Prefiere siempre el catering elaborado con productos de la temporada de este modo garantizas dos aspectos importantes: la frescura y el buen precio.
- 6) Pide opciones modernas e innovadoras a las empresas de catering.

- 7) Al momento de evaluar las empresas de catering para tu boda toma en cuenta algunos aspectos: la experiencia de la compañía, las recomendaciones de otras parejas, la calidad de los productos y alimentos, la calidad en la preparación y servicio, su reputación.
- 8) No puedes elegir una empresa de catering sin antes probar lo que hacen por eso opta por aquellas compañías que han servido en las bodas de amigos y familiares; cuyo servicio y calidad han podido comprobar.

Entonces se puede decir que una de las opciones más elegidas por los novios es el menú multicultural; es una de las tendencias que están siendo ofrecidas por las empresas de catering debido a su gran demanda, esto se debe a que las parejas a través de la elección de su menú desean innovar o rendir homenaje a sus orígenes o países de procedencias.

2.2.1.5. Bebidas más solicitados con servicio de Catering.

La elección del servicio de bebidas, es decir, el tipo de cocteles, de bebidas fuertes y de aperitivos que se deben servir durante el evento, es uno de los elementos más importantes en todas las celebraciones, ya que la elección de este debe combinar con el menú principal, pues la bebida seleccionada debe mejorar la comida que se sirva y no solo acompañarla.

La selección del menú, decoración y bebidas, absolutamente en todo debe existir armonía entre sí. Ante esto Madrid (2012) sobre las bebidas alcohólicas nombró las siguientes: el vino, es un alimento que se obtiene de la fermentación alcohólica, total o parcial de la uva; la cerveza, es la bebida resultante de fermentar mediante levaduras el mosto procedente de la cebada. El ron, es un aguardiente compuesto obtenido de aguardientes destilados que tienen origen en los caldos fermentados de los jugos, jarabes y melazas de la caña de azúcar. El brandy, es un aguardiente compuesto, obtenido de destilados de vino, aguardientes y holandas

de vino. El whisky, su graduación alcohólica es de 40 a 58°. El tequila, es un destilado originario de la ciudad de México. La ginebra es el aguardiente compuesto que tiene una graduación alcohólica entre 38 y 50°.

2.2.1.6. Tipos del servicio de Catering.

El servicio de catering consiste en mucho más que dar una buena comida, está más centrado en suministrar un producto creativo, porque cada vez está más presente el concepto de comunicar a través de la comida y del tipo de servicio a utilizar. En los eventos con comidas es importante elegir el tipo de servicio, puesto que, este influirá en el precio, plantilla del personal y en el efecto global del acto. En el servicio de emplatado, la comida es colocada en platos desde la cocina y luego trasladados a las mesas por los camareros. En el servicio de fuente a plato, los camareros hacen uso de pinzas para servir y colocar la comida en los platos de los comensales desde fuentes que tienen capacidad para diversas raciones. El servicio a la francesa utiliza un carrito de apoyo o mesa auxiliar, denominado gueridón, este servicio requiere de camareros con más experiencia porque la comida termina de prepararse o servirse al lado de la mesa, frente al cliente. Servicio rápido o pre-servicio, el primer plato, ya sea aperitivo, sopa, ensalada o entradas se sirve en la mesa justo antes que los clientes lleguen. Servicio en bandejas, los clientes se sirven desde las bandejas que son colocadas en el centro de la mesa, los camareros pasan y distribuyen las bandejas y retiran platos y cubiertos sucios, a la vez se traen las bandejas que corresponden a cada siguiente plato o postre. Servicio buffet, presentación de varios productos donde el cliente escoge lo que quiere servirse. Finalmente, el servicio a la carta ofrece más opciones tanto a los clientes, organizadores de eventos y comensales (Roca, 2012).

Definitivamente existen diversos tipos de servicio de catering, por ende antes de realizar un evento se debe divisar cual se acomoda mejor a la situación de la reunión o evento, teniendo siempre en cuenta lo que exige el cliente.

Así mismo García, García y Gil (2011) clasificaron el servicio de catering en 4 tipos, agrupándolos de la siguiente manera: Autoservicio, perfecto para reuniones de gran magnitud, cuando se necesita de un servicio rápido y con bajos costes de personal. Este servicio es habitual en empresas grandes, comedores de personal, centros hospitalarios, residencias universitarias y colegios mayores. Tipos de autoservicio: autoservicio en línea, circular y de libre circulación. Servicio de buffet. Servicio en mesa atendido por camareros, se realiza en el catering de lujo y se encuentra en comedores de empresas para mandos superiores. Servicio en bandeja individual, los alimentos preparados son servidos en recipientes donde se van a consumir, acompañados de cubiertos, vasos y servilletas. Este servicio es utilizado en los medios de transporte y en hospitales.

El catering es el servicio profesional dedicado al suministro externo de comida y bebidas preparadas para eventos sociales y empresariales. La clave del éxito de este negocio es el suministro de alimentos inocuos bajo un concepto innovador y experiencial atacando nichos de mercados específicos.

Por lo tanto, Conte (2013) sostuvo que este tipo de negocio se caracteriza por hacer llegar los productos y servicios que contratan hasta donde se encuentre su cliente final, dando atención personalizada y ofreciendo experiencias culinarias. Además indico que existen diversos tipos de catering, entre los que destacan:

- Catering Aperitivo: Este servicio tiene una duración de entre 15 a 30 minutos. Se realiza un cálculo de dos bocados por persona.
- Catering Cocktail: El horario estimado de realización es de 11 a 13 o de 19 a 21 horas. Se calculan de quince a veinte bocados por personas. Se ofrece 2/3 de bocaditos salados y 1/3 de bocaditos dulces.

- Catering Recepción: Dura aproximadamente tres horas y frecuentemente se realiza a las 20 horas. Se calculan de dieciocho a veinte bocaditos por persona; de los cuales 2/3 son salados y 1/3 dulce.
- Catering Recepción Buffet: Al igual que el anterior, su duración es de tres horas y el horario estimado es a las 20 horas. Pero en este caso, se ofrecen variedades de platos fríos, calientes y guarniciones.
- Catering Desayuno de Trabajo: Se calculan entre tres a cinco bocados por hora por persona y se puede elegir entre continental o americano, entre otros.
- Catering Brunch: Es la combinación del desayuno y el almuerzo (breakfast – lunch), su horario estimado de servicio es a las 11 horas y su duración aproximada es de una hora y media.
- Catering Vernissage: Se ofrecen dos bocados por persona, champagne y vino. Este catering se realiza mayormente en inauguraciones de muestras de pinturas.
- Catering Vino de Honor: El horario de servicio de este catering es aproximadamente de 11.30 a 12.30 o de 18 a 19 horas. Se calculan dos bocados por persona y se sirven también vinos, y dulces, como oporto y jerez.
- Catering Coffee Break: Se ofrece café, té, jugos y bocaditos salados y dulces. Dura entre 15 y 30 minutos y es básicamente un corte o recreo.
- Catering Recepción, Comida o Banquete: Se contrata para eventos de larga duración, ya que se calculan entre seis y ocho horas y su horario estimado es de 22 horas. En este catering se calculan seis bocados para la recepción y luego, en la cena, encontramos la entrada, el plato principal, el postre, un servicio de café, el brindis, la mesa dulce y el final de la fiesta.

Por último Cumpa (2013) indico que una empresa de catering para eventos logra la satisfacción del cliente con la comida como punto focal. Además manifestó que las presentaciones más comunes para los alimentos son las siguientes:

- **Comidas Servidas:** Son platos preparados para ser servidos a cada comensal en la mesa. Es semejante al servicio personalizado que se ofrece en los restaurantes. Puede ser un plato único o un menú completo compuesto por una entrada, sopa, plato principal y postre. Puede variar de una cena privada (4 a 6 mesas) hasta un gran banquete corporativo.
- **Comida Tipo Buffet:** Es una comida con autoservicio, donde el propio comensal se sirve los alimentos. Se reserva un área del evento para tal fin, con mesas colocadas de tal forma que los comensales puedan circular con facilidad al servirse. Generalmente está compuesto por dos o más variedades de platos por tipo, es decir, variedad de entradas, principales, ensaladas y contornos.
- **Estaciones de Comida:** Es similar a la comida tipo buffet, pero organizada formando pequeñas estaciones. En los casos formales, pueden clasificadas por regiones o por estilo de gastronomía. Otros más populares entre banquetes y recepciones están las mesas de queso, donde se colocan variedades de queso, panes, bollería y vino. Otras estaciones pueden ser de frutas y ensaladas, de cafetería, de sushi, de postres.
- **Mini Platos:** Son pequeños platos fáciles de servir y degustar, aunque laboriosos de preparar debido a su tamaño. Deben poderse comer sin cubiertos o con uno pequeño. Algunos se sirven en pequeñas cucharas orientales, mini-canoas, mini-brochetas, etc. Pueden ser ofrecidos por meseros. Están dirigidos a ambientes informales, cocteles y eventos corporativos.
- **Recesos o Coffee Break:** Es un término utilizado para definir los recesos de charlas, reuniones de eventos en general, en los cuales se les brinda a los participantes, algo de bebida y pequeños aperitivos para hacer una pausa en la reunión. Estos están compuestos por sándwiches miniatura, hojaldres, dulces, jugos, té, café, entre otros.

- **Almuerzos Empaquetados:** Son prácticos almuerzos servidos en bandejas desechables o en cajas diseñadas con ese fin. Por lo general consisten en sándwich, papas fritas, frutas y postre. También se incluye alguna bebida, como refrescos o jugos envasados. Los sándwiches pueden ser de muchas variedades, tales como jamón, pavo, atún, huevo, pollo, vegetariano y otros. Este tipo de almuerzo se entrega directamente en el lugar escogido por el cliente y se ofrece como comida rápida lo que exige puntualidad y eficiencia en la entrega.

2.2.1.7. Banquete

El servicio de banquetes recoge diferentes modalidades, en cuanto a oferta gastronómica como en lo referente a instalaciones y tipologías de servicios. Romero (2008) afirmó que el banquete es un servicio de comidas, bien sea el almuerzo o cena, que se sirve a un número grande de comensales mediante un menú concertado con anterioridad, así como su precio. La definición de banquete en la cultura romana era sinónimo de fiesta, opulencia, derroche. En nuestros días la palabra banquete se utiliza para comunicar la unión de un número considerable de personas para la celebración de algún evento, como una boda, comunión, bautizo o reuniones de tipo empresarial, como convenciones, inauguraciones, etc. Asimismo sostuvo que existen diferentes variantes de servicio a partir de un banquete. Estas son: 1) servicio de catering: aunque posee identidad propia, se incluye en los servicios de banquetes, puesto que la mayoría de servicios de catering que se ofrece se pueden identificar como banquetes ya que reúnen las condiciones exigibles; es decir, van dirigidos a un número de comensales. El menú se concierta con anterioridad, así como el precio, la hora y el número de comensales. 2) servicio de buffet: también se considera como un tipo de banquete. 3) servicio de banquete en mesa: se refiere al emplatado a la inglesa, rusa o a la francesa. Es el servicio más común en banquetes. 4) servicios paralelos al

banquete: cóctel, barra libre y discoteca o actuaciones en directo asistidas por servicio de licores.

Muchos de los eventos sociales requieren trabajar con una temática o un código de colores. Lo ideal sería que una empresa de catering sepa cómo preparar los alimentos y servirlos de forma atractiva. Algunas empresas de catering se han orientado a un modelo de negocio comúnmente relacionado con organizadores de eventos. No sólo se encargan de la preparación de alimentos, sino también de las decoraciones, la configuración de las mesas y la iluminación. La tendencia es hacia la completa satisfacción del cliente con la comida como punto focal.

Mendoza (2013) manifestó que los servicios de Catering y Banquetes atienden a una parte de la población que realiza eventos sociales como bautizos, XV años, bodas y baby showers, entre otros. Las cifras comprueban que existe un mercado potencial: pues cada año nacen y se bautizan cientos de miles de bebés, y se producen de igual manera miles de enlaces nupciales. Otros segmentos que frecuentemente demandan estos servicios son los centros culturales, como museos y galerías, que acompañan sus conferencias, juntas, exposiciones y lanzamientos con un pequeño cocktail. Estos últimos, incluyen las universidades que también solicitan esta atención para sus eventos.

2.2.1.8. Cualidades del personal de la empresa de Catering.

Es importante que el personal de trabajo de una empresa de catering sea amable, atento, respetoso, discreto, empático, servicial además de cuidar siempre su imagen personal a fin de realizar de la mejor manera sus funciones cuando estén frente al cliente. Por ello, García, García y Gil (2011) respecto al personal del servicio, sostuvo que, deben poseer una serie de rasgos y cualidades, los cuales durante el desarrollo del trabajo de cara al cliente se vislumbren y así desempeñen correctamente sus funciones. Estas cualidades son: 1) amabilidad y trato cordial;

en el trato con el cliente. 2) cuidado de la imagen – presentación. 3) la atención y la memoria; para poder recordar los gustos de los clientes. 4) la discreción y el respeto; evitar hacer comentarios a los compañeros sobre los clientes. 5) La disponibilidad y la diligencia; hacer las cosas bien y con rapidez. 6) la empatía; capacidad de uno para ponerse en lugar de otra persona. Es una habilidad social que permite al individuo anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas. 7) ser servicial; mostrar predisposición para complacer al cliente. 8) simpatía; mostrarla incluso cuando el estado de ánimo no es bueno.

2.2.2. Boda.

En esta parte se abarco todo lo relacionado a la boda; su significado, procedencia, pasos y consejos. Además, se mencionan los tipos de eventos sociales como los casamientos, cumpleaños, bautizos, entre otros. En estos eventos sociales se pueden realizar una serie de montajes del salón de recepción, para elegir el más apropiado se debe tener en cuenta el evento a desarrollarse, características del mobiliario así como circulaciones para invitados y trabajadores por ello se exponen también en esta sección diferentes tipos de montajes como: montaje auditorio, montaje escuela, montaje recepción, montaje banquete y montaje cena baile. Respecto a los colores y la decoración del salón con servicio de catering es otro aspecto importante que se trató pues la decoración del banquete debe ser sencilla y sobre todo dar la sensación de limpieza.

2.2.2.1 Significado, procedencia, pasos y consejos de la boda.

Bodas, nupcias, matrimonio y casamientos según Pallarés (2014) estas palabras tienen un origen ancestral. La palabra Nupcias deriva del latín y se define como casamiento o boda. Esta última también procede del latín, y su significado es casamiento y fiesta con que se solemniza. Matrimonio es otra palabra que también proviene del latín y se define como la unión de un hombre y una mujer

concertada mediante determinados ritos o formalidades legales. Y en el catolicismo, sacramento por el cual el hombre y la mujer se ligan perpetuamente con arreglo a las prescripciones de la iglesia. Estas palabras implican unión, votos y compromiso.

Por otro lado, la autora hace referencia de dónde procede la tradición de casarse tal como la conocemos en la actualidad. Pues, en las sociedades paganas no era necesario contraer matrimonio para legalizar una unión amorosa. En la antigua Roma no era un requisito casarse para mantener relaciones sexuales y formar una familia. Por ejemplo, los esclavos no tenían ni derecho a hacerlo, solo las clases altas celebraban bodas para dejar su patrimonio y su apellido a sus descendientes directos. En Grecia, el padre de familia entregaba a su hija a otro hombre para que contrajeran matrimonio. Este hecho no se registraba en ninguna institución civil o religiosa, era algo privado que se llevaba a cabo entre dos familias. Pero esto cambiaba si había bienes que heredar, por lo que se hacía una especie de contrato, donde los bienes eran para los hijos y no para el marido en caso de que la mujer falleciera y si no tenía hijos, la dote volvía a la familia de la novia. En Esparta, los hombres no convivían con las mujeres, simplemente se unían a ellas para engendrar hijos para nutrir las filas de sus ejércitos. Recién en el siglo XII, en Europa se empezó a llevar a cabo un rito parecido al de la actualidad. El IV Concilio de Letrán estableció que ambos cónyuges dieran su consentimiento de palabra en una ceremonia ante un representante estatal o eclesiástico. Es así como va tomando diversas modalidades el enlace matrimonial llegando hoy en día a consumarse esta unión con una celebración que sorprenda y agrade a todos los asistentes, siendo el banquete de bodas el más esperado.

Respecto a los objetivos de cualquier boda, además de unirse en matrimonio, es organizar una celebración que sorprenda y agrade a todos los invitados, y uno de los aspectos tan esperados es el banquete de boda así indicó Vicente (2013). Además, el autor propuso los siguientes pasos que se debe tener en cuenta:

- 1) Si el objetivo es sorprender a los invitados con una celebración original es importante no solo tener en cuenta la comida sino también sus presentaciones. Cabe indicar que hay salones que ofrecen animación y espectáculo en el momento de servir el menú, y entre plato y plato los comensales se divertirán y pasaran ratos muy divertidos y agradables.
- 2) Una de las ideas más originales para el banquete de boda es organizar una barbacoa.
- 3) Un momento muy esperado en todo banquete de boda es la presentación de la tarta nupcial .Hoy en día existen infinidad de posibilidades para sorprender con el poste nupcial pero si quieres desbancar a las clásicas torta de varios pisos, una idea original es optar por tortas de fondant con diseños personalizados.
- 4) El momento del baile es el fin de la celebración de la boda y uno de los ratos en el que todos los invitados liberan tensiones y lo pasan en grande. Para que sea aún más agradable, te aconsejamos sorprenderles ofreciendo aperitivos durante el baile, una fuente de chocolate, una mesa llena de golosinas.

Por otro lado, Fincas y bodas (2014) indicaron que cuando una pareja decide dar un paso más y unir su vida en matrimonio muchas de las resoluciones que toman en el proceso de organizar esta celebración revelan parte de su personalidad. Así quienes se sienten más cómodos rodeados de la familia y amigos íntimos optan por una boda pequeña. También da 8 consejos.

- 1) La clave de una boda pequeña es, lógicamente, el número de asistentes a la celebración, por eso si desean mantener ese ambiente de intimidad la cantidad de invitados no debe superar los 100.
- 2) Una vez realizada la lista de invitados es muy importante encontrar la locación adecuada. Si desean un matrimonio eclesiástico entonces ocúpate

de buscar una iglesia que reúna las condiciones que deseas: acogedora, hermosa y con el tamaño perfecto, que no sobre demasiado espacio, recuerda que es posible que no todos tus invitados vayan a la iglesia.

- 3) El lugar donde realizarán la recepción también debe mantener la premisa del espacio ideal, pues si escoges una locación demasiado grande para 100 o menos invitados, más que pequeña la boda lucirá vacía, que no es lo mismo.
- 4) Una boda de pocos invitados permite jugar con la elección del lugar para la celebración: desde la casa de tus padres, tus suegros, el jardín de algunos amigos hasta salones de fiesta o masías especialmente diseñadas para encuentros más pequeños, sitios con encanto ideales para llevar a cabo la boda de tus sueños.
- 5) La cantidad de invitados no implica sacrificar todo lo que deseas solo hacerlo en el tamaño adecuado: puedes elegir una orquesta musical pequeña, mesas y muebles con encanto y crear un ambiente de forma más fácil y consistente, por ejemplo una boda al estilo romántico, moderno, lounge.
- 6) La comida es un punto con el que también puedes jugar, desde un buffet con varias opciones, hasta dos o tres platos servidos o un menú de tapas. Al ser menos invitados puedes invertir más dinero en platillos o productos de calidad y ofrecer una verdadera experiencia gastronómica a tus seres queridos.
- 7) Aprovecha que son menos invitados para recurrir a opciones artesanales en aspectos como la elaboración de los centros de mesa, los arreglos florales y los distintos aspectos de la decoración utilizando la colaboración de artistas o personas de la localidad que sepas que hacen un trabajo espléndido pero que solo pueden ayudarte si se trata de pedidos pequeño.
- 8) En cuanto a la bebida puedes optar también por crear un ambiente especial, desde la opción clásica de los meseros sirviendo champaña y vino

hasta un bar donde se ofrezcan tragos de coctelería. Nuevamente al ser menos invitados puedes invertir más dinero en los pequeños detalles.

Mientras que Martínez (2014) sostuvo que una de las tareas más difíciles de la planificación de una ceremonia nupcial es la hora de etiquetar los asientos y distribuir a los invitados. Debes tener cuidado con las tensiones entre ellos, los caracteres de cada uno, si separas o unes a familias. Todos estos elementos son fundamentales si deseas que tu boda transcurra con armonía y que los invitados disfruten plenamente de la celebración. Además indico 7 consejos:

- 1) Lista de invitados. Prepara tu lista de invitados a conciencia y marca las personas que hayan confirmado su asistencia. Con ellos será con los que deberás empezar a montar las mesas. Los que todavía no hayan asegurado su presencia en la ceremonia o el banquete, serán los últimos en ser colocados.
- 2) Una vez hayas cerrado la lista de invitados, monta las mesas. Debes de tener en cuenta cuántas personas irán en cada mesa antes de organizarlas. Lo ideal es que las mesas sean redondas, pues, de este modo, será más fácil la interacción entre los invitados.
- 3) Otro requisito fundamental para asignar los asientos de tu boda es la relación entre los invitados. Haz un esquema y divide a todo el mundo según la familiaridad. Por un lado los familiares, por otro los amigos y los compañeros de trabajo. Piensa en quiénes son más allegados, más divertidos o más tranquilos.
- 4) Plano de distribución. Para poder realizar la asignación perfecta, te recomendamos que dibujes un plano de sala con todas las mesas y asientos que habrá en el banquete. La mesa principal será la de los novios y a partir de ahí deberás colocar en las mesas más cercanas a los invitados más importantes. Recuerda que, por lo general, padres o padrinos suelen

sentarse en la mesa principal con los novios y, protocolariamente, los padres del novio irán al lado de la novia y viceversa.

- 5) Vuelve a tu clasificación para distribuir las mesas de familiares, amigos y demás invitados. Haz mesas con personas afines, así equilibrarás los caracteres. Junta a la gente con ambiente más festivo y con ganas de diversión entre ella y reúne a los más serios por otro lado, para que cada invitado se sienta cómodo en la mesa, acorde con su forma de ser.
- 6) Amigos, ellos serán el alma de la fiesta. Mezcla amigos del novio y de la novia. Será una manera de acercar posturas y hacer que vuestra ceremonia sea mucho más divertida. Puedes unirlos según intereses o aficiones.
- 7) Para que todos los invitados sepan dónde tienen que ir, recuerda poner un plano de sala con los asientos asignados fuera del restaurante. Además, en la mesa podrás también escribir tarjetas con los nombres. Así te asegurarás que todo el mundo se coloca donde tú has decidido. Ten en cuenta las peticiones personales para evitar complicaciones y problemas.

2.2.2.2 Tipos de Bodas según diferentes culturas.

Las bodas alrededor del mundo están lejos de ser homogéneas. La cantidad de rituales, ceremonias, tradiciones que hay alrededor del mundo para una boda, es asombroso saber cómo cambian en cuanto al color, duración, ornamentación de un lugar a otro.

Cada país tiene sus rituales propios que generalmente vienen de las antiquísimas tradiciones que dejaron sus antepasados.

Garrido (2013) indico que las bodas pueden ser diferentes y originales según el lugar donde se celebran porque hay tantos tipos de bodas como religiones, tradiciones y culturas. Además indico los diferentes tipos de bodas en el mundo y son:

1) Boda Católica:

- Es predominante en Latinoamérica y el Caribe ya que este tipo de unión es tradicional a su religión.
- La ceremonia católica se celebra en una iglesia y se lleva a cabo el rito de la misa. Por lo que los novios deben tener en cuenta el himno de entrada, los padrinos y las personas que van a integrar su corte nupcial, a la misma vez que las lecturas de los salmos, y del Viejo y el Nuevo Testamento que pueden ser hechas por amigos y familiares cercanos.
- Los votos, el beso y la bendición nupcial forman parte de este tipo de ceremonia.
- El estilo de la ceremonia puede variar. Se puede celebrar la boda en una capilla pequeña, al aire libre, o en una gran catedral, etc.

2) Boda Gitana

- Por lo general duran tres días.
- El primer día se realiza la prueba del pañuelo o de las tres rosas donde se comprueba la pureza de la novia. Este se realiza en una habitación de la casa de la novia.
- El segundo día se lleva a cabo la boda y el banquete. La pareja baila, la novia en los brazos del novio, mientras los hombres ofrecen billetes a la pareja y las mujeres entregan claveles a los hombres.
- El tercer día se comienza a primera hora de la mañana la fiesta de la sardina, un nuevo banquete en el que participa toda la comunidad.
- Otro de los rasgos que definen las bodas gitanas es la exageración y pomposidad de los vestidos, zapatos, trajes, faldas, joyería y blusas que lucen tanto ellos como ellas.

3) Boda Budista

- La unión budista es una de las más espirituales.
- Los monjes, quienes previamente analizan la carta astral de los novios, dirigen la ceremonia.
- Los novios cantan un salmo durante casi una hora.
- La pareja es bendecida por el obispo de boda.
- Finalmente todos celebran juntos en medio de una gran cena en ofrenda a Buda y a los monjes.

4) Boda Hindú

- Las ceremonias hindúes son ricas en color y creatividad.
- Las novias en la India son pintadas generalmente por sus madres, tías, amigas, con Henna en sus manos y pies, estas pinturas son símbolo de fertilidad, prosperidad, amor, abundancia y alejan los malos espíritus.
- Muchas parejas no se conocen hasta el día de la boda, donde la novia es descubierta por el novio al final de la ceremonia, pero la familia del novio le hace una visita previa para que ella conozca esta parte tan importante de su futuro esposo.
- Para la ceremonia el novio debe llevar un turbante y la novia un “saris” de color rojo o rosa con todas las joyas que sea posible.
- El ritual incluye varios símbolos tales como un cordón atado a la pareja que alude a la protección.
- El sacramento se vuelve emotivo cuando el padre de la novia entrega a su hija a manos de su pareja.
- Finalmente los novios intercambian guirnaldas, y él engalana a su pareja con un hermoso collar.
- En el centro de la ceremonia se enciende el fuego, y el hermano de la novia hace entrega de tres puñados de arroz a la novia como símbolo de alegría.
- Los anillos de los novios están hechos en oro, ya que el oro dura para siempre. Ambos lo llevan en el cuarto dedo porque tienen la creencia que

la vena de éste dedo llega hasta el corazón, ella lo lleva en la mano izquierda y él en la mano derecha así entre los dos alimentan ambos lados del corazón.

5) Boda Judía

- Los sábados (el Sabbath) son prohibidos para celebrar una boda judía, ni los días festivos religiosos, la pascua, ni durante las tres semanas después del verano.
- La pareja de novios recibe la bendición de un rabino durante esta ceremonia, quien además anuncia las condiciones matrimoniales en un acta firmada mientras los novios se colocan los anillos y el novio recita su compromiso.
- Estas bodas se hacen normalmente en la Sinagoga o también algunos novios judíos lo hacen al aire libre y se efectúa debajo de un palio (es una especie de dosel que se sostiene con cuatro varas largas) llamado “huppa” que simboliza la protección de Dios.
- Según la costumbre la fecha de la boda debe elegirse dentro de la primera mitad del ciclo lunar cuando crece la luna nueva, esto simboliza el deseo de crecimiento de la felicidad y prosperidad de la pareja.
- Tienen la tradición de romper un vaso de cristal, tras la boda, como símbolo de alegrías y tristezas.

6) Boda Oriental

- En las bodas en China u orientales a diferencia de las occidentales predomina el color rojo símbolo de la prosperidad y el amor para ellos. Sus trajes, invitaciones, sobres de regalos llevan este color.
- Ambas familias se dan regalos una a la otra como símbolo de unión y de generosidad; el intercambio de regalos se realiza unos días antes de la celebración.

- Días antes de la boda, la novia se enclaustra con sus amigas más cercanas y comienzan una serie de ritos y lamentos para despedir a la familia de crianza y recibir la nueva que comenzará, mientras tanto el novio se encarga de instalar la cama nupcial junto con alguna persona que tenga un número de hijos considerable ellos creen que esto les dará buena suerte.
- Durante la ceremonia la pareja de novios rinde reverencia al cielo y a la tierra, a sus padres y a ellos mismos.
- El ritual del peinado de la novia es muy importante es un honor para la persona que lo hace.

7) Boda Ortodoxa

- Este tipo de ceremonia es muy parecida a la católica.
- Antes que comience la liturgia, el padre hace una oración y luego, viste ropas que reflejan su ministerio sacerdotal y su oficio. Luego, se dirige a la mesa de la proskomidia (que en griego significa “ofrenda”) y que se encuentra a la izquierda del altar. Entonces, prepara el pan y vino para la liturgia.
- El intercambio de los aros como símbolo de la unión de la pareja también es parte de esta ceremonia, sin embargo, también se intercambian coronas entre ambos lo que simboliza que desde ese momento son dueños y reyes de sus vidas.
- Luego, de esta coronación donde participan los padrinos, los nuevos esposos dan tres vueltas al altar lo que significa la eternidad de esta unión y el número de las vueltas, la Santísima Trinidad.
- En lo que respecta a la entrada, salida y vestuario de los novios es idéntico al matrimonio católico.

8) Boda Escocesa

- Antes de una boda escocesa, celebra una fiesta para que la novia pueda abrir los regalos de boda rodeada de todo el mundo que ha enviado un regalo.
- Para esa fiesta la novia se viste con un "velo" hecho de lo primero que encuentren (cortina de baño, hojas, papel, etc.).
- Esa misma noche a la novia se le regala un contenedor de plástico, la fiesta es llevada a las calles, donde la novia intercambia besos por dinero, el cual es depositado en el contenedor.
- El novio también tiene una noche especial con sus amigos. Por lo general lo visten como una mujer embarazada y desfila por la ciudad.
- Los escoceses comienza la boda, la noche antes de la ceremonia, cantando bebiendo y bailando.
- Los novios escoceses usan un kilt con el tartán (colores) de su clan.
- La novia puede llevar un broche atado con un trozo de este tartán, además, para simbolizar el ser bienvenida en su nueva familia.
- Los sacerdotes escoceses bendicen casas y las camas de los recién casados.

Por otro lado González (2014) indico que hay más de una manera de casarse puesto que existe una gran variedad de ceremonias como religiones, tradiciones y culturas. Además menciono los siguientes tipos de bodas:

1) Boda Civil:

- La boda civil es más que un trámite: es el reconocimiento oficial de una unión matrimonial ante la ley.
- Casarse por el civil garantiza un registro ante el gobierno y la sociedad y también implica que el matrimonio se efectúa de manera voluntaria.
- Para celebrar una boda civil es necesario acudir ante un juez, quien leerá a la pareja sus derechos y obligaciones, y los novios deben firmar su Acta.

- Esto puede realizarse en el registro civil o pedir que el juez acuda a una locación en particular.
- Hay muchas opciones para festejar estas bodas: si así se desea, puede hacerse una fiesta en un salón, una comida informal, o un brindis. También puede celebrarse antes que una boda religiosa o simbólica, o después de éstas.

2) Boda Religiosa:

- Una boda católica es uno de los sacramentos de la religión Católica y, para que sea válido, se celebra en una iglesia, a la que acuden los familiares y amigos de los novios para acompañarlos.
- Los novios se sitúan en un altar delante de los símbolos de la iglesia y un sacerdote conduce la ceremonia.
- Los simbolismos de la boda católica están destinados a representar la fuerza de la unión del matrimonio y cómo la Iglesia los acompañará: los novios comulgan, intercambian anillos matrimoniales, sostienen juntos las arras, se les rodea con un lazo y se arrodillan para recibir una bendición.
- Se acostumbra también que los padrinos y madrinas participen en los rituales y que se ofrezca una ofrenda de flores a la Virgen o a un Santo.
- Aunque las costumbres de las ceremonias católicas han cambiado mucho a lo largo del tiempo, la novia suele vestir de blanco y entrar después del novio, quien la espera en el altar, y la cola de su vestido la lleva una niña o pajecita.
- La niña puede llevar también una canasta de flores o el cojín con los anillos de los novios.

3) Boda Maya:

- La ceremonia maya se efectúa bajo la concepción que este pueblo prehispánico tenía del universo: las energías sagradas y su interacción en el cosmos son invocados para unir a una pareja en matrimonio.

- La ceremonia de boda Maya es un ritual de carácter simbólico y sin validez legal, que recupera unas de las más sagradas tradiciones de esta antigua civilización.
- El pueblo Maya se basaba en una concepción religiosa del universo en el que las energías sagradas confluían y actuaban sobre el cosmos, manifestándose de diversas maneras.
- El rito del matrimonio en la espiritualidad maya se considera como un paso de lo profano a lo sagrado en el que el hombre es introducido al ámbito de lo sagrado o K'aam Nikte'.
- La ceremonia de boda maya dura unos treinta minutos y es oficiada por un Chamán en el idioma maya original y tiene como objetivo unir espiritualmente a los contrayentes ante el creador del universo y bajo la bendición de los dioses.
- Así, se presenta a los novios ante las siete direcciones del mundo maya: arriba, con la energía cósmica, abajo con la Madre Tierra, a los cuatro vientos, y al interior de nuestros corazones, donde habita el Ser Superior.
- Esta ceremonia es conducida por un chamán, y en ella hay sonidos de caracoles, tambores, sonajas y flautas, así como copal encendido.
- Se pide la bendición de Hunab Ku, el dador del movimiento, y de Kinich Ahau, el dador de la energía, y se les ofrecen regalos para que forjen la unión de la pareja ante el Universo y sus fuerzas.
- Esta ceremonia es realizada con frecuencia en México, y nos recuerda nuestras raíces y los elementos con los que nuestros antiguos pueblos se identificaban. Suele hacerse en lugares simbólicos y los rezos se efectúan en su idioma original.

4) Boda Simbólica

- Una boda simbólica es la unión mediante un ritual espiritual pero no religioso.

- Los novios pueden optar por un significativo para ellos y pueden efectuarla ellos mismos o pedirle a alguna persona cercana que les ayude.
- Estos ritos funcionan mejor si la pareja está totalmente cómoda y entregada al momento, además de que pueden personalizar la ambientación y el discurso que se dará en la ceremonia.
- Adoptar símbolos usados en las bodas religiosas, como el ritual de las velas cristianas, el lazo, los anillos o las arras.
- Intercambiar votos, ritual que puede hacerse acompañando las palabras con un brindis o hasta cantando.

2.2.2.3. Tipo de eventos sociales.

Existe una gran variedad de eventos sociales que se realizan a nivel local, nacional e internacional, estos pueden ser formales e informales y buscan la interrelación entre personas y grupos. Según Jijena (2009) considero como eventos sociales, a los casamientos, recepciones formales e informales, inauguraciones de casas, aniversarios, celebraciones de compañerismo, asados, té, cenas o almuerzos, salidas, reuniones infantiles, brunchs, actos folclóricos, reuniones religiosas o de colectividades. Este tipo de eventos está orientado hacia el ámbito privado, familiar o de relaciones humanas, busca estimular los contactos entre personas o grupos. Además, sostiene que, en los eventos sociales cuando se desea organizar una recepción para una cantidad determinada de invitados, existen dos modos de congregarlas, según objetivos y condiciones del lugar donde se realice la reunión, en formales e informales. En la reunión formal, aunque se tenga cierta cantidad de invitados, se debe tener prevista una cifra mínima y otra máxima, para evitar escenarios engorrosos. En este tipo de reuniones es fundamental conocer la cantidad de invitados que asistirán a la reunión, ya que, se establece un plano de comensales, según precedencias y jerarquías. Una recepción informal no depende tanto de la cantidad estricta de participantes, sin embargo, no deberá dejarse a la improvisación, para evitar incomodidades.

También, indica que la elección de la sede de un evento y su puesta en funcionamiento depende de la magnitud del evento y sus objetivos. En primer lugar se debe designar la sede comercial del organizador. Luego el lugar para realizar el evento: salones para congresos y convenciones, predios feriales, grandes espacios al aire libre, hoteles, galerías de arte, salones, centros comerciales, clubes nocturnos, calles o plazas públicas, playas, etc.

Asimismo, Cosentino (2006) sostuvo que existen muchas y muy variadas motivaciones para celebrar y concretar encuentros sociales. Algunas motivaciones pertenecen a la vida familiar, otras al ámbito de la amistad y otras son estrictamente de carácter formal. En tal sentido será más o menos íntimas y más o menos concurridas lo cual determinará el lugar donde se lleve a cabo. Entre las celebraciones de la vida familiar están los nacimientos, cumpleaños, celebraciones de tipo religioso como bautizos, comuniones o bodas, aniversarios (bodas de cristal a los 15 años de casados, de plata a los 25 años, de oro a los 50 años y conmemoraciones particulares de cada familia). Respecto a las celebraciones de tipo social se encuentran las graduaciones, presentaciones de libros, inauguración de exposiciones de artes plásticas, nombramientos en cargos jerárquicos, reuniones de compañeros de promoción de colegios o clubes, retribución de atenciones, atención de allegados extranjeros o visitas al extranjero, encuentros con amigos o colegas u otros. Además de los actos legales y religiosos que muchos acontecimientos conllevan, se pueden celebrar organizando reuniones matinales, vinos de honor, almuerzos, té, cocteles, cenas, festejos más o menos importantes (cumpleaños de 15 años, casamientos, etc.). Tanto Jijena como Cosentino dentro de sus clasificaciones determinaron la boda como un evento social.

Muchos de estos eventos sociales requieren trabajar con una temática o un código de colores. Lo ideal sería que una empresa de catering sepa cómo preparar los alimentos y servirlos de forma atractiva. Algunas empresas de catering se han

orientado a un modelo de negocio comúnmente relacionado con organizadores de eventos. No sólo se encargan de la preparación de alimentos, sino también de las decoraciones, la configuración de las mesas y la iluminación. La tendencia es hacia la completa satisfacción del cliente con la comida como punto focal.

Asimismo Mendoza (2013) manifestó que los servicios de Catering y Banquetes atienden a una parte de la población que realiza eventos sociales como bautizos, XV años, bodas y baby showers, entre otros. Las cifras comprueban que existe un mercado potencial: pues cada año nacen y se bautizan cientos de miles de bebés, y se producen de igual manera miles de enlaces nupciales. Otros segmentos que frecuentemente demandan estos servicios son los centros culturales, como museos y galerías, que acompañan sus conferencias, juntas, exposiciones y lanzamientos con un pequeño cocktail. Estos últimos, incluyen las universidades que también solicitan esta atención para sus eventos.

Un profesional experto en eventos de catering puede hacer que un evento se convierta en una ocasión especial y memorable. La decoración y el ambiente perfectamente conjugados pero sobre todo una comida excelentemente preparada de por sí puede apelar a los sentidos del gusto, el olfato y la vista. La preparación y presentación de la comida son la clave del éxito de una empresa de catering para eventos.

2.2.2.4. Montaje del salón de recepción.

El montaje del salón depende del evento a desarrollarse, las características del mobiliario y circulaciones para clientes y empleados. Existen 5 tipos de montajes según Martínez (2009), estos son: montaje auditorio, montaje escuela, montaje recepción, montaje banquete y el montaje cena baile. En el montaje auditorio se coloca una mesa presidium con 2 o más tableros de 180 x 0.70m y el resto del salón se acondiciona con sillas formando filas, el montaje escuela requerirá

también de una mesa presidium y en el resto del salón se coloca tablonos con sillas a un solo lado, el montaje recepción utiliza mesas redondas para 12 platones o mesas rectangulares para 8, con bocadillos fríos o calientes y se colocan sillas alrededor del salón, en el montaje banquete las mesas redondas o tablonos son distribuidas en el salón pero si el cliente desea se puede colocar en forma de U, T, I, rusa y peine. Finalmente, en el montaje cena baile el área del estrado de los músicos será de 3 x 6 metros, es decir, dos mesas y la pista de baile.

Determinar el tipo de montaje adecuado para el evento es importante pero antes de ello se debe seleccionar el lugar donde se llevara a cabo la recepción del evento. Según Cosentino (2006) para elegir el salón de la recepción se debe tener en cuenta el tipo de celebración y la cantidad de invitados, teniendo en cuenta las características del lugar como su capacidad, su diseño arquitectónico y decoración - categoría, distinción – su situación geográfica – fácil acceso, sus comodidades para estacionar vehículos de los invitados. Entre los lugares donde puede hacer la recepción menciona el living y comedor, en una galería o quincho rodeado de jardín o en el jardín mismo. También se puede recibir a los invitados en un salón, sea de restaurante, de club, o alquilado para esa ocasión. Lo principal con referencia al lugar donde se recibe a los invitados, es que resulte acogedor, que permita hacer sentir bien a los invitados.

2.2.2.5. Decoración del salón con servicio de catering.

La decoración juega un papel importante en la elección del local donde se desarrollara el evento según Alacreu (2003), pues la decoración se puede apreciar tanto en la lencería (mantel y servilletas) como en las flores, jardines e eliminación del local. También, el autor refirió que las características que determinan cada menú irán en consonancia con el tipo de acontecimiento que se celebre. Asimismo menciona que en la actualidad, la decoración es un elemento importante para que el cliente elija el local. La decoración del banquete debe ser

sencilla y sobre todo dar la sensación de limpieza. La decoración se expresa a través de los diferentes elementos que existan en el salón como: la lencería; se refiere a los manteles y servilletas, las flores, los jardines, la pintura del establecimiento y la estética en general. Otro aspecto importante a considerar en la decoración es el tipo de iluminación con la que cuenta el local donde se realice el acto, la cual debe estar bien repartida en todo el salón. Respecto a la vajilla, la cubertería y cristalería son elementos importantes que se debe tener en cuenta. La vajilla debe ser de fácil reposición y que no se desportillen. La cristalería es el caballito de batalla de las reposiciones en restauración.

Las flores son un elemento estrella en la decoración de bodas, Vicente (2014) refirió que estas están presente en los espacios principales en los que se desarrolla el enlace como la iglesia, el ayuntamiento, el salón de la recepción, además en el ramo de la novia, en el traje del novio y el coche de bodas. Las flores son ideales para aportar color, frescura y vitalidad a cualquier ceremonia. Además indico cuatro pasos para tener en cuenta:

- 1) Elegir las flores para nuestra boda es escoger entre las distintas especies propias de la temporada en la que tendrá lugar la celebración del enlace.
 - a) En primavera se puede adquirir flores como girasoles, narcisos, tulipanes, peonias, violetas, etc.
 - b) En verano se puede adquirir flores como jazmín, lilas, gardenias, magnolias, iris.
 - c) En otoño, encontramos: dalias, orquídeas, agapandos, alcatraces, fresias, etc.
 - d) En invierno encontramos: claveles pequeños, margaritas, camelias, casalanca, tulipanes.
- 2) Un factor clave en la elección de las flores para una boda es el estilo de ceremonia que se ha planificado.

- a) Para bodas de estilo moderno, puedes elegir arreglos florales de líneas sencillas y minimalistas elaborados con flores de pocos pétalos como los tulipanes, las orquídeas o los lirios.
 - b) En bodas más tradicionales son recurrentes especies como las rosas, las camelias o las hortensias.
 - c) Si la celebración del enlace es un espacio natural y al aire libre, puedes aportar mucho color decorándolo con flores y plantas silvestres.
- 3) A fin de conseguir una decoración floral bonita, llamativa y muy elegante es fundamental aplicar la premisa de menos es más. Es conveniente que todo quede perfectamente integrado y en equilibrio, por lo que te aconsejamos elegir un color dominante para los arreglos florales y combinarlo con otros tonos neutros.
- 4) Es importante no elegir flores con olores demasiado fuertes o intensos ni modelos demasiado grandes para que no se conviertan en un elemento molesto para los invitados. Hoy en día hay infinidad de diseños en arreglos florales para centros de mesa y podemos encontrar ideas muy bonitas y originales, como combinar las flores con velas o una decoración con flores flotando en agua.

2.2.2.6. Colores de Decoración para el servicio de Catering.

El color y las decisiones que se toman con respecto al uso de la misma, refleja nuestra personalidad, es decir el color o los colores que elijas para tu boda reflejarán tu estilo y personalidad. Petricek (2013) manifestó que los colores que más predominan para la elección de la decoración de una boda son: 1) color blanco: es brillante y luminoso; simboliza la pureza, la limpieza e inocencia. 2) Rojo: extremadamente fuerte, color apasionado por naturaleza. Es el color más caliente de los colores cálidos y puede encender la pasión. 3) Rosa: el más suave; simboliza la gracia, la dulzura y la alegría. El color rosa pálido son maravillosos para bodas: en primavera y rosas vibrantes para las bodas: de verano. 4) Verde:

tonos verdes simboliza: la vida, el crecimiento, la fertilidad, la salud y el medio ambiente. El verde crujiente para primavera, verde hierba: bodas de verano, verde oliva: otoño y el verde esmeralda: invierno.5) Azul: significa tranquilidad, honestidad y confianza. Este color se relaciona con el amor y la suerte para una boda. 6) Púrpura: color asociado con la realeza y riqueza. Mientras el tono de color morado sea más ligero es más romántico y delicado.

Por otro lado, Moreno (2013) indicó que la aplicación de la psicología del color es muy importante sobre todo cuando se habla de la temática de un evento tan especial como el día de la boda, por eso es recomendable utilizar el color al favor de la novia, destacando mensajes asertivos relacionados con el estilo. Los colores son transmisores de sensaciones y realizan un efecto particular en las personas que los observan, así que es muy importante que tomes en cuenta cada uno de los significados, para que en combinación con otros colores destaques un sin fin de mensajes asertivos y complementes armónicamente tu evento. Además revela los significados de las tonalidades más utilizadas en las bodas:1) Blanco: Es uno de los colores más utilizados en las bodas, se asocia con la inocencia, pureza y salud. Comunica: honestidad, frescura y elegancia. Combinaciones: cualquier color armoniza con blanco.2) Rojo: Se asocia con el amor, el fuego, y la pasión. Comunica: poder y sensualidad. Combinaciones: blanco, plateado, dorado, negro, naranja, rosa, gris.3) Azul: Es una tonalidad fresca, que denota confianza y calma, además es un color que ayuda a permanecer despierto, es por eso que las redes sociales lo utilizan como un elemento importante para mantener total atención. Comunica: liderazgo, jovialidad, y decisión. Combinaciones: blanco, plateado, dorado, rosa, gris. 4) Amarillo: Color alegre, dinámico que proyecta optimismo. Comunica: felicidad Combinaciones: naranja, rosa, dorado, morado, beige. 5) Verde; Se asocia con la naturaleza y la frescura. Comunica: calma. Combinaciones: beige, dorado, plateado, dorado, violeta.6) Rosa: Tiene una gran conexión con el amor, romanticismo. Comunica: delicadeza y glamour. Combinaciones: negro, dorado, blanco, plateado, verde.7) Naranja: Representa

energía, felicidad y dinamismo. Comunica: confianza. Combinaciones: amarillo, rosa, rojo, dorado, beige. 8) Gris/Beige: Colores neutros que denotan experiencia. Comunica: estabilidad y éxito. Combinaciones: colores fríos con gris, colores cálidos con beige. 9) Negro: Uno de los colores más elegantes. Comunica: distinción, y poder. Combinaciones: con cualquier color. 10) Dorado/Plateado: Tonalidades sofisticadas, asociados con el sol y la luna. Comunican: poder, elegancia. Combinaciones: con cualquier color. 11) Violeta: Es una tonalidad fuerte que proyecta moda, vanguardia. Comunica: sabiduría, intuición y cambio. Combinaciones: blanco, negro, dorado, plateado, gris, rojo.

Asimismo Moreno (2014), respecto al color manifestó que la elección de este o temática de una boda, es muy importante, sobre todo porque va relacionado con diversos elementos de gran peso para hacer lucir al máximo tu evento. Además hace una división de propuesta de color para primavera- verano y otoño- invierno, que en su mayoría es aplicado para la decoración de eventos sociales: boda. Y son los siguientes: 1) En caso que tu boda se lleve a cabo en primavera o verano, estas tonalidades podrás incluirlas en algún elemento el día; la propuesta es suave, opaca, con tonalidades cálidas (base amarilla) y frías (base azul). 2) Para novias románticas amantes del azul, existen diversas propuestas en diferentes tonalidades adaptables a una boda de día, tarde o noche, como: aguamarina, azul sacaba, azul clásico y azul anochecer. 3) Para una novia con inspiración campirana chic, la propuesta en verde puede ser una perfecta elección ya que el color menta o lucite, el verde woodbine y uno de los colores universales es el verde menta, lo única variación para personas cálidas o frías es la intensidad del color. 4) Para una novia con estilo más natural, el color neutro puede ser una excelente propuesta ya que se encuentra el color arenao almendra tostada. 5) Para una novia atrevida o creativa los colores alegres no pueden faltar en esta propuesta cómo el amarillo suave, fresa hielo y mandarina. 6) Para una novia elegante o sofisticada los colores como lavanda, marsala, gris glaciador, y titanium pueden ser perfectos para

complementar el ajuar, los vestidos de las damas, el ramo o algún detalle de salón donde se lleve a cabo el banquete.

Finalmente, Peña (2014) sostuvo que si queremos darle un estilo romántico y encantador a nuestra boda nada mejor que el popular estilo shabby chic; este estilo se ha popularizado mucho en los últimos años, además este estilo ha entrado muy fuerte en el mundo de las bodas, por lo que muchas parejas deciden darle un toque shabby chic a su boda y aprovechar la claridad y el romanticismo que inspira. Este estilo encuentra su origen durante el siglo XVIII, popularizándose fuertemente en las grandes casas de campo británicas, mezclando muebles y decoraciones antiguas con otras más modernas. Algunas características de este estilo son:1) El blanco es el color base de toda la decoración, y se deben de evitar los colores oscuros a toda costa. Se pueden combinar colores como el rosa pálido, el beige, el verde o el azul claro, pero sin salirse de esa paleta de colores pastel tan característica del estilo shabby chic.2) En las bodas con estilo shabby chic es común ver este tipo de decoración en las mesas y en los diferentes rincones de una boda, utilizando elementos como los candelabros, jarrones antiguos, vajillas de porcelana, jaulas de pájaros ornamentales y todo tipo de mueble de madera. 3) En cuanto a las flores, es importante mantenerse dentro de la gama de colores, por lo que cualquier flor en tonos pasteles podrán ir muy bien, aunque las rosas en tono blanco, rosa claro y amarillo lucen muy bien.

2.2.2.7. Beneficios del Servicio de Catering

Los servicios son una industria en crecimiento constante, debido a la agitada vida que llevan las personas. Tanto hombres como mujeres prefieren delegar la realización de los servicios a empresas, que les brinde la posibilidad de disfrutar más del ocio.

Uno de esos servicios es la realización del catering para celebraciones, que les permite a los clientes desligarse de las complicaciones u otros contra tiempos de organizar todo un evento (boda).

Las empresas en la actualidad no solo brindan el servicio de catering, sino que van ampliando los servicios que brindan como: el arreglo de los salones, contratan espectáculos para el entretenimiento de los invitados, los aconsejan de cómo vestirse de forma adecuada, etc. Cada día son más variados debido a la gran competencia y la necesidad de los clientes de desligarse de estas actividades para poder disfrutar mejor su evento.

Por este motivo Sarobe (2007) indicó que la profesionalidad, calidad y sorprendente adaptabilidad de los equipos de catering hace que se conviertan en la opción más interesante para organizar cualquier acto social por ende contratar un servicio de catering ofrece multitud de ventajas. El servicio de catering brinda diversidad de alternativas ya que se adaptan a cualquier evento y situación.

Además, menciono los beneficios o ventajas que trae el contratar un servicio de catering para la organización de su evento, estas son:

- Organiza los tiempos del evento según las necesidades del cliente.
- Opción de elegir el estilo de montaje, es decir, banquete, bufetes, barras, cóctel, reparto a domicilio, entre otros.
- Crean el ambiente perfecto al gusto y estilo del cliente.
- Ofrecen una mayor variedad de platos y estilos de comida pudiendo crear un concepto personalizado.
- Disponen de menús para vegetarianos, diabéticos, dietas especiales, menús infantiles, entre otros.
- El cliente tiene la posibilidad de elegir el horario que más le convenga para dar el servicio.
- Un catering ofrece presupuestos personalizados.

- Los profesionales del catering se ocupan de todo lo relacionado con el servicio para que el cliente no tenga que preocuparse de organizar el evento.
- Los catering siguen un control de calidad muy exhaustivo, eso implica confianza para el cliente.
- La contratación de un equipo de profesionales del catering es una opción muy recomendable para disfrutar de los eventos y que estos sean un éxito.
- Si lo que buscas es un servicio muy completo, al contratar el catering para boda también puedes tener opciones para bizcocho de bodas (tortas), mesa de postres y golosinas, barra de bebidas e ideas originales.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Bodas:

“Ceremonia en la que se celebra la unión matrimonial de dos personas mediante determinados ritos o formalidades legales. Fiesta con que se celebra esta unión matrimonial”. (Pallarés, 2014, p.13).

2.3.2. Catering:

“Se entiende toda aquella actividad hostelera que tiene como finalidad la producción, realización y posterior ejecución de un servicio de comidas y/o bebidas, ésta última en un lugar remoto al centro de producción. Se trata de llevar un servicio a cualquier lugar acordado con el cliente” (Sesmero, 2010, p. 7).

2.3.3. Servicio:

“Es un intangible que solo se conoce en su real valor cuando se utiliza. Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, por los que paga y en relación con el precio, la imagen y la representación de la firma que lo presta” (Prieto, 2005, p. 5).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente capítulo trató sobre la metodología empleada que incluye el tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis, la población, muestra de estudio y muestreo, el método, técnicas e instrumentos de recolección de datos; y el plan de procesamiento para análisis de datos, los mismos que han contribuido a determinar la hoja de ruta a seguir en la investigación.

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

El tipo de investigación es no experimental, transversal – descriptivo, debido a que el enfoque, no experimental no se puede manipular las variables, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único y el propósito es describir las variables, tal es el caso del servicio de catering en bodas religiosas en las Iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149). Además “Los diseños transaccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (Hernández, et. al., 2010, p.152); la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

En este estudio se realizó un “enfoque cuantitativo que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al., 2010, p. 4). En el enfoque cuantitativo, se utiliza uno o más diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular. El diseño, es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación (Hernández, et. al., 2010).

Las hipótesis, en el enfoque cuantitativo, se someten a prueba en la realidad cuando se aplica un diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición, y se analizan e interpretan esos mismos datos (Hernández, et. al., 2010, p.108). El diseño de contrastación de la hipótesis, se dará luego de realizado el cuestionario y obtenido los datos, estos serán procesados en Microsoft Office Excel 2010. Los resultados obtenidos del presente estudio descriptivo, aportarán o no evidencia a favor de la hipótesis, según los resultados obtenidos de los novios que contrajeron matrimonio en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación.

3.2. Área y Línea de Investigación:

Área: Servicios

Línea: Restaurantes y Gastronomía.

3.3. Población, muestra de estudio y muestreo.

La población es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, et. al., 2010, p. 174). La población objeto de estudio son los 288 novios que contrajeron nupcias en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de Chiclayo, en el año 2014, datos obtenidos por el laico de ambas iglesias, el señor Hugo Olaya.

Se desarrolló una muestra probabilística, la cual es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Y se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Muestreo que consiste en que la población, representa una minoría de esta, la cual resulta muy difícil de determinar qué elementos o grupos serán seleccionados (Hernández, et. al., 2010, p.180).

La población encuestada fueron 288 novios que contrajeron nupcias en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación en el año 2014. La población total fue de 288 novios, ya que se realizaron matrimonios solo los días sábados, y realizan tres por ese día; doce bodas al mes, y 144 bodas al año en las dos iglesias mencionadas.

3.4. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA
Características del servicio de catering	Temática del catering	Tipos	Criolla	Nominal
			Andina	
			Selvática	
			Italiana	
			Mediterránea	
			Oriental	
	Tipo de temática	Ingrediente del plato principal	Res	Nominal
			Tenera	
			Pollo	
			Pavo	
			Cerdo	
			Cabrito	
			Cordero	
			Pescado azul	
			Pescado blanco	
			Plato principal	
	Guisado			
	Estofado			
	Plancha			
	Salteado			
Bocaditos	Dulces	Pie o Tarta	Nominal	
		Galleta		
		Chocolatería fría		
		Chocolatería caliente		
		Helados		
		Masas		
	Mini brochetas			
	Mini sándwich			
		Mini triples		

		Salados	Mini Tartas	
			Criollo	
Mini sándwich criollo				
Bebidas	Alcohólicas - brindis	Alcohólicas - comida	Espumantes	Nominal
			Batidos	
			vino	
		Alcohólicas - comida	Cerveza rubia	
			Cerveza de malta	
			Cerveza de trigo	
			Vino blanco	
		Alcohólicas - baile	Vino tinto	
			Cerveza	
	Ron			
	El Brandy			
	Whisky			
	Tequila			
	No alcohólicas	Pisco		
		Vodka		
		Agua mineral		
		Gaseosa		
Servicio de catering	Tipos	Presentación	Refresco	Ordinal
			Jugos	
			Otro	
			Auto Servicio	
	Presentación	Personal	Buffet	
			Servicio en Mesa	
			Servicio en Bandeja	
			Emplatado	
	Presentación	Personal	Fuente a Plato	
			Francesa	
Pre- Servicio				
En bandejas				
Presentación	Personal	Amabilidad y Trato cordial		
		Cuidado de la imagen		
		Atención y memoria		
		Discreción y Respeto		

			Disponibilidad y diligencia.	
			Empatía	
			Ser servicial	
			Simpatía	
			Rapidez	
Boda religiosa	Montaje del salón	Tipos	Recepción	Nominal
			Banquete	
			Cena Baile	
	Decoración	Elementos	Lencería	Ordinal
			Pintura del Establecimiento	
			Iluminación	
			Vajilla	
			Cubertería	
			Cristalería	
	Color		Blanco	Nominal
			Rojo	
			Rosa	
			Verde	
			Azul	
			Purpura	
	Realización del evento	Mes	Enero	Nominal
			Febrero	
			Marzo	
			Abril	
			Mayo	
			Junio	
			Julio	
Agosto				
Setiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				
Día			Viernes	
			Sábado	
Momento del día			Mañana	Nominal
	Tarde			
	Noche			
Monto		S/. 36.00 - 40.00		
		S/.41.00 - 45.00		

		Capacidad de pago	S/.46.00 - 50.00	Medición por Intervalos
			S/.51.00 - 55.00	
			S/.56.00 - 60.00	
			Mas de S/.60.00	
	Capacidad	Invitados	Menos de 100	
			101-200	
			201-300	
			Más de 300	
	Centros de Reuniones	Tipos	Hoteles	Nominal
			Club	
			Casas	
			Playas	
			Fincas	
			Otros	
	Responsables de la organización	Empresas	Eduardo Valdivieso Todo Eventos	Nominal
			Chelito's Eventos Especiales	
CP Producciones				
Aldo Bardales - Bodas & Eventos Especiales				
A & J Eventos-Catering				
Eventos Y Recepciones El Golf S.A.C				
Amado Godoy				

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Hernández, et. al., (2010) sostuvieron que el método cuantitativo (conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y se puede “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones

obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la hipótesis.

Las fases del método cuantitativo según Hernández, et. al., (2010) son las siguientes: 1) la idea, 2) planteamiento del problema, 3)revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico, 4) visualización del alcance del estudio, 5) elaboración de hipótesis y definición de variables, 6) desarrollo del diseño de investigación, 7) definición y selección de la muestra, 8) recolección de los datos, 9) análisis de los datos y 10) elaboración del reporte de resultados.

Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario de ítem cerrado (enfoque cuantitativo), (Anexo N° 1). El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Y el instrumento de medición es un *“recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”* (Hernández, et. al., 2010, p. 200). Cabe resaltar que también se realizó consultas previas a conocedores en el campo de alimentos y bebidas, que permitió contar con un instrumento más detallado, para la aplicación del cuestionario con ítem cerrado (encuesta). La información referida a la elaboración del plato principal, bebidas y dulces, ha sido obtenida, gracias al ingeniero Roberto Armando Núñez Salinas, especialista en estos temas.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos.

Los datos que se registraron fueron obtenidas de los novios que contrajeron nupcias en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de Chiclayo; se recolectó la información necesaria para la elaboración del informe final. Los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento fueron procesados en una base de datos. Se utilizó el programa Microsoft Excel 2010,

donde fueron analizados los datos, a través de tablas y gráficos, los cuales dieron los resultados porcentuales.

IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se dio a conocer los resultados, análisis de las variables y discusión que se realizó en el presente trabajo, de acuerdo a las dimensiones de las variables y promedios de las características del servicio de Catering.

4.1. Resultados

En este capítulo , se presentó los resultados obtenidos como producto de la investigación realizada entre los meses de Setiembre a Diciembre del 2014, para ello se presentó la información procesada en el programa Excel 2010, a través de tablas y gráficos, obtenidos en la aplicación del cuestionario con ítem cerrado, que se utilizó para conocer las características del servicio de catering en bodas religiosas en las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de la ciudad de Chiclayo, en los cuales se hizo una descripción de los mismos.

4.1.1. Características generales de los novios.

TABLA N° 1.
Quién responde la encuesta

Quién responde		
Novia	123	43%
Novio	69	24%
Pareja	96	33%
Total	288	100%

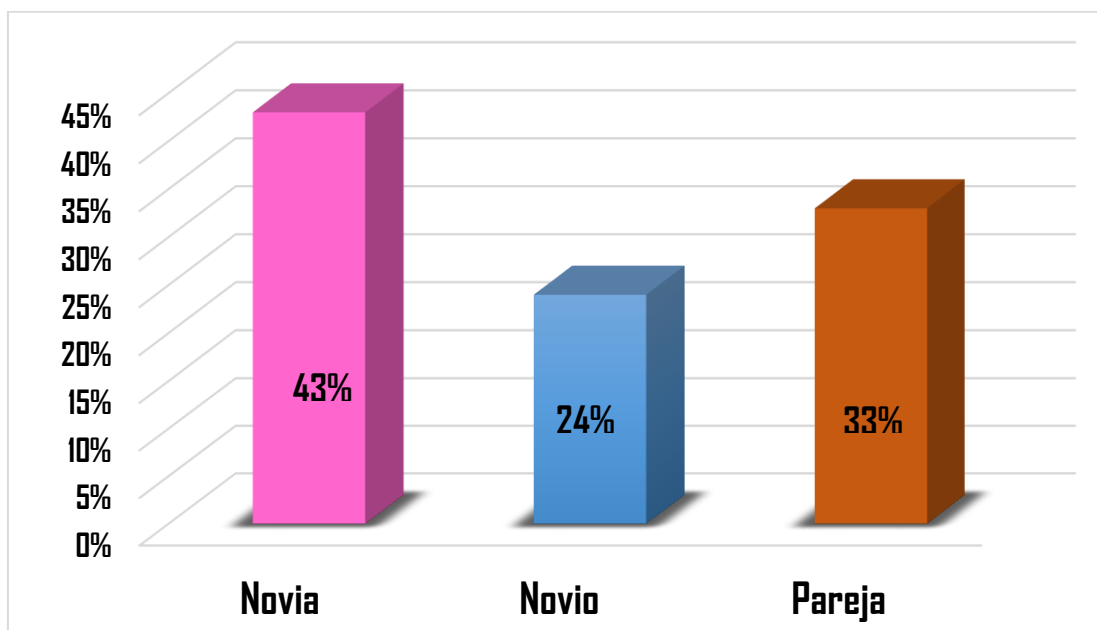


GRÁFICO N° 1.
Quién respondió la encuesta.

El 43% (equivale a 123 personas) de los encuestados que respondieron fueron las novias y el 24% (69 personas) contestaron los novios y el 33% (96 personas). El total de encuestados fue 288 parejas de las Iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación.

TABLA N° 2.
Edad de los Novios

Edades		
Novia	20-24	30%
	25-29	56%
	30-35	14%
	36-40	0%
	Total	100%
Novio	20-24	8%
	25-29	52%
	30-35	40%
	36-40	0%
	Total	100%

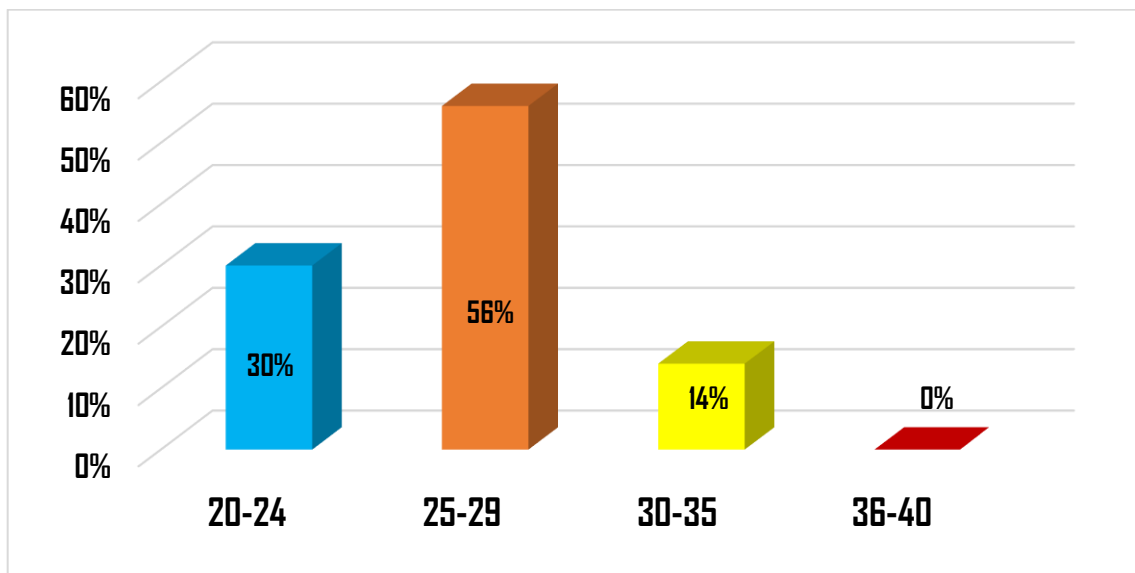


GRÁFICO N° 2.1.
Edades de la Novia.

El 56% (equivale a que las edades de las novias oscila entre 20-24 años), el 30% (oscila entre 25 - 29 años), el 14% (oscila entre 30 – 35 años) y ninguna de la novias que respondieron las encuestas se encontraban entre las edades de 36-40 años.

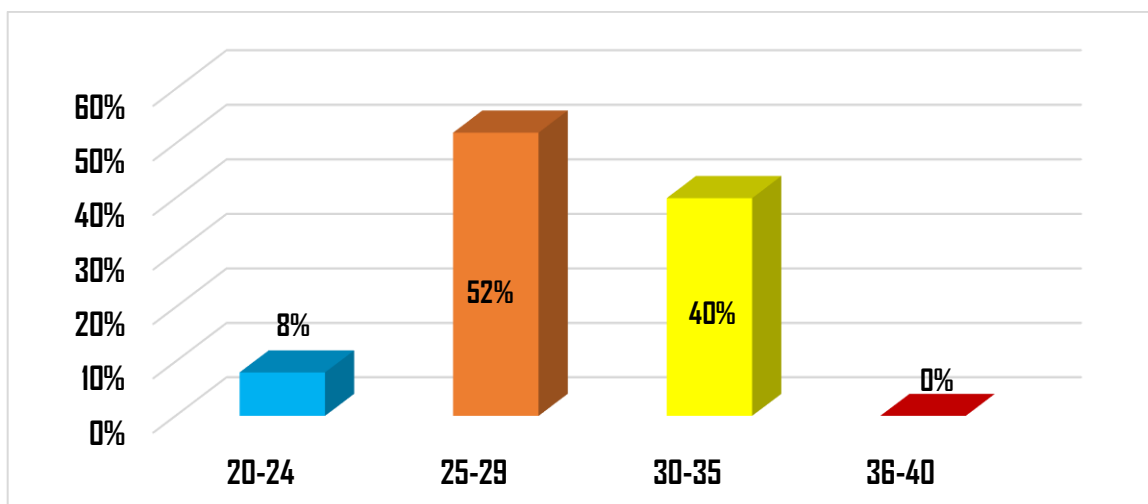


GRÁFICO N° 2.2.
Edades del Novio

El 52% (equivale a que las edades de los novios oscila entre 25-29 años), el 40% (oscila entre 30 - 35 años), el 8% (oscila entre 20 – 24 años) y ninguna de los novios que respondieron las encuestas se encontraban entre las edades de 36-40 años.

TABLA N° 3.
Residencia de los Novios

Residencia		
Chiclayo	288	100%
Total	288	100%

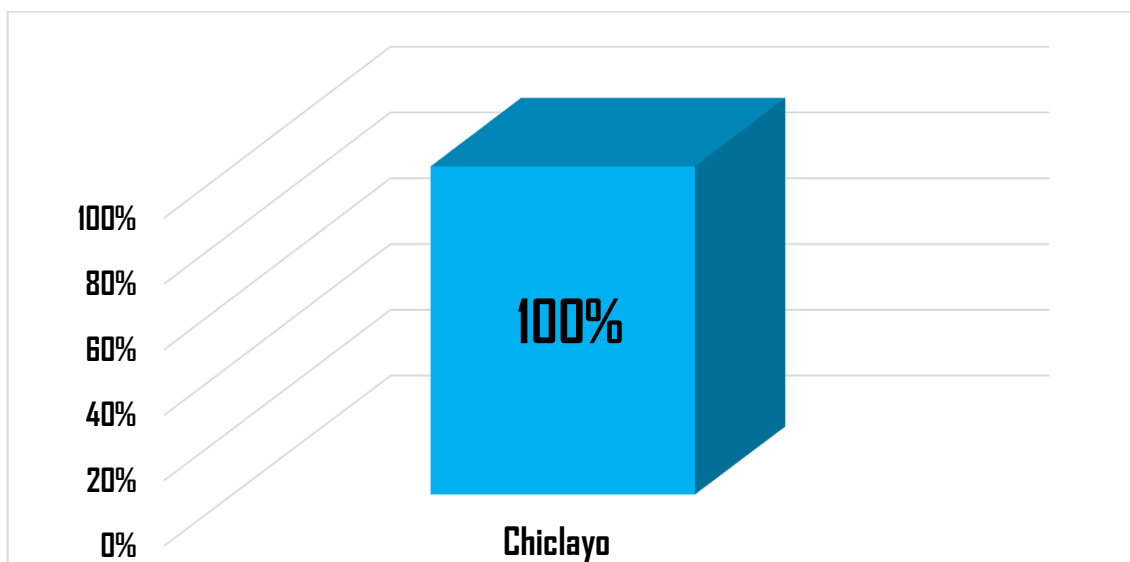


GRÁFICO N° 3.
Residencia de los Novios.

El 100% (equivale a 288 personas) de los encuestados tienen como lugar de residencia el centro de la ciudad de Chiclayo.

TABLA N° 4.
Iglesias en donde se casaron

Iglesias donde se casaron		
Nuestra Señora del Consolación	144	50%
Santa María Catedral de Chiclayo	144	50%
Total	288	100%

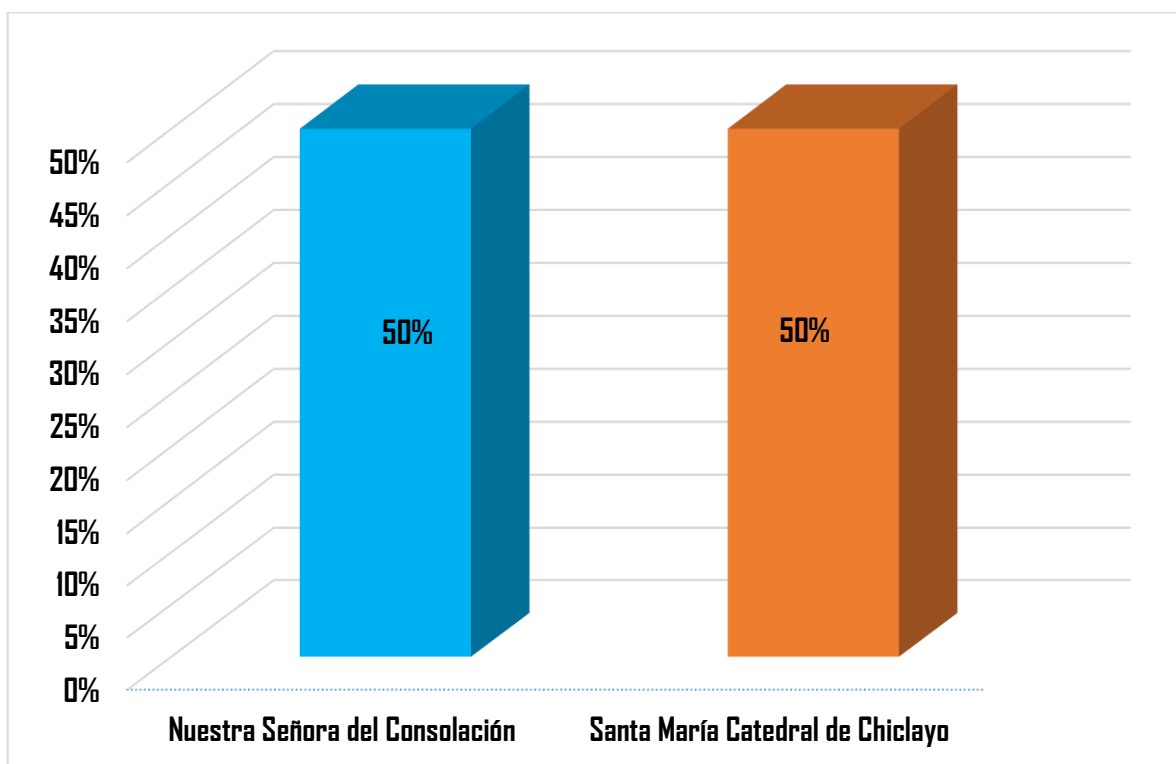


GRÁFICO N° 4.
Iglesias donde se casaron.

El 50% (equivale a 144 parejas) de los encuestados contrajeron nupcias en la Iglesia Santa María de Chiclayo el otro 50% (144 parejas) se casaron en la Iglesia Nuestra Señora de la Consolación.

4.1.2. Servicio de Catering.

TABLA N° 5.

Contrataron el servicio de catering para su boda

¿Usted ya contrato el servicio de Catering para su boda?		
SI	255	89%
No	33	11%
Total	288	100%

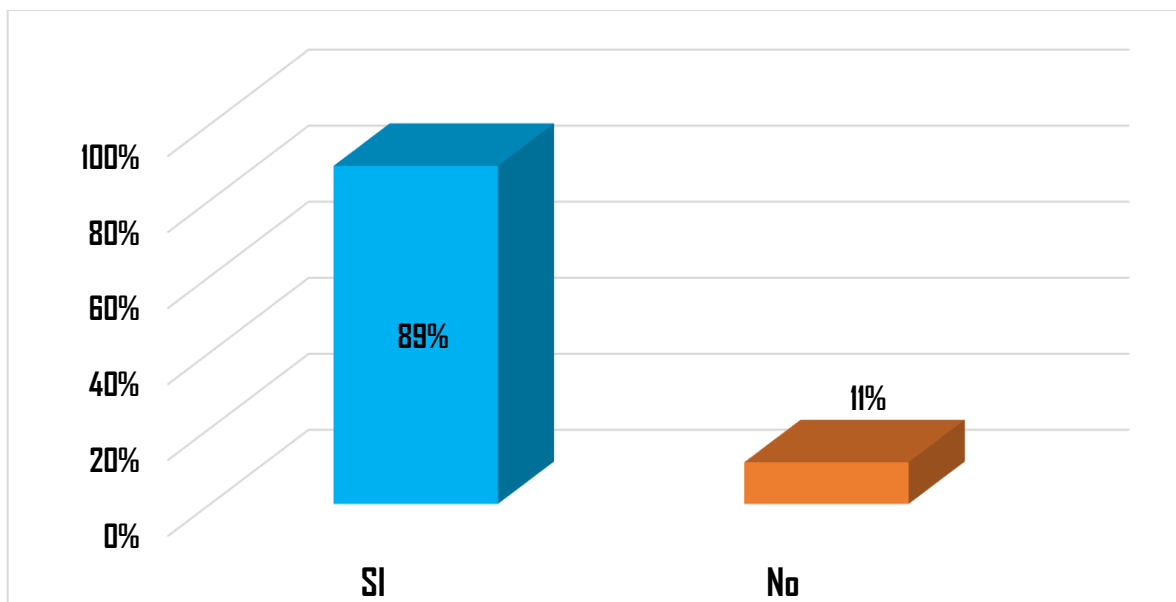


GRÁFICO N° 5.

Contrataron el servicio de catering para su boda.

El 89% (equivalente a 255 parejas) de los encuestados ya habían contratado una empresa de catering para la organización de su boda al contrario del 11% (33 parejas) todavía no se decidía.

TABLA N° 6.

Temática seleccionada en el servicio de catering

En el servicio de catering para su boda ¿Qué temática ha seleccionado?		
Criolla	129	56%
Andina	25	10%
Selvática	23	7%
Italiana	20	6%
Mediterránea	18	5%
Oriental	27	13%
Francesa	13	3%
Total	255	100%

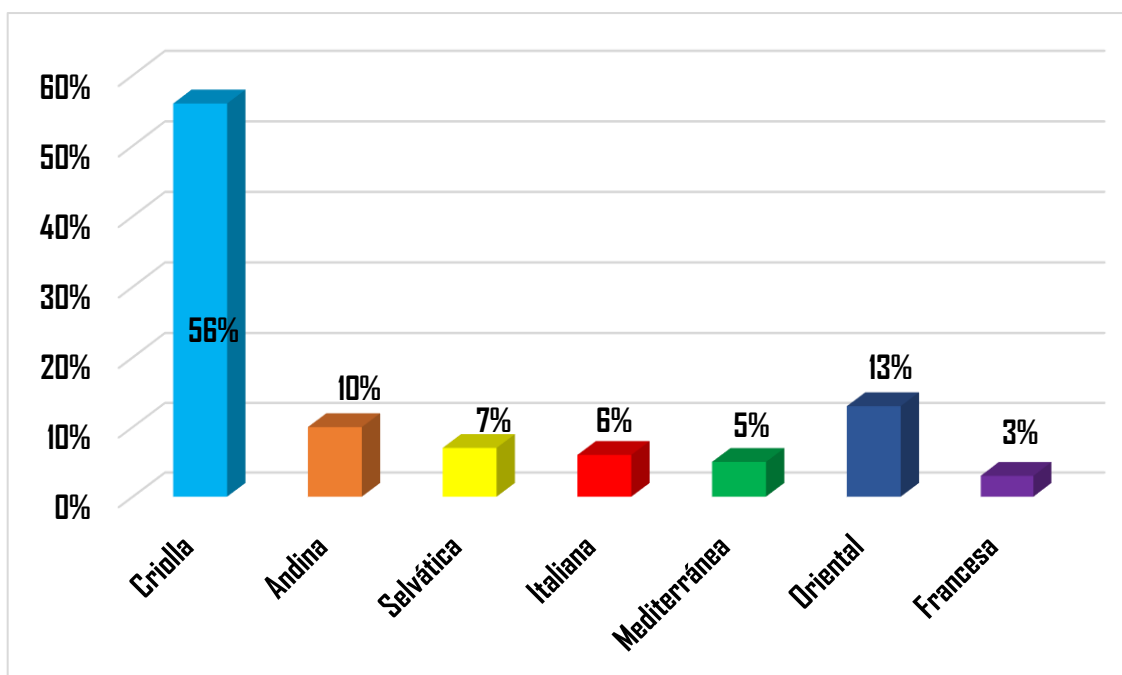


GRÁFICO N° 6.

Temática seleccionada en el servicio de catering.

El 56% (equivale a 129 parejas) de los encuestados han elegido la temática criolla, 13% (27 parejas) prefirieron la temática Oriental, 10% (25 parejas) la temática Andina, 7% (25 parejas) la temática Selvática, 6% (20 parejas) a la temática Italiana, 5% (18 parejas) a la temática Mediterránea y el 3% (13 parejas) a la temática Francesa. Este total fue en base de 255 parejas ya que 33 parejas todavía no escogían el servicio de catering.

TABLA N° 7.
 Ingrediente del plato principal

De acuerdo a la temática del catering seleccionada en la pregunta anterior ¿A base de que ingrediente será elaborado el plato principal dentro del servicio de catering para su boda?

Res	66	25%
Ternera	19	8%
Pollo	48	19%
Pavo	20	8%
Cerdo	44	17%
Cabrito	28	11%
Cordero	20	8%
Pescado Azul	2	0%
Pescado blanco	2	1%
Otro	8	3%
Total	255	100

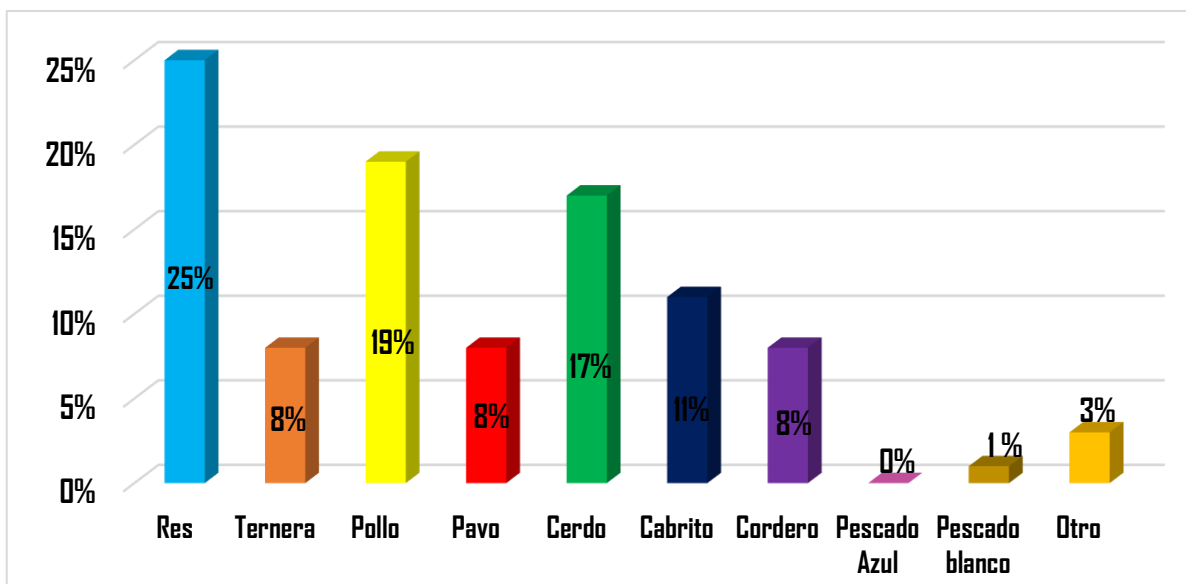


GRÁFICO N° 7.
 Ingrediente del plato principal.

El 25% (equivale a 66 parejas) de los encuestados han escogido como ingrediente principal la res ,19% (48 parejas) prefieren el pollo, 17% (44 parejas) al cerdo, 11% (28 parejas) al cabrito, 8% (20 parejas) al pavo, también con el 8 % (20 parejas) al Cordero, 3% (parejas) prefirieron otro insumo por ejemplo como el pato y el 1% (2 parejas) al pescado blanco igual que el pescado azul.

TABLA N° 8.

Cocción de la preparación del plato principal

¿Qué forma de cocción ha elegido para la preparación del plato principal para su boda con servicio de catering?

Horneado	93	36%
Guisado	52	20%
Estofado	15	6%
Plancha	38	15%
Salteado	35	14%
Otro	22	9%
Total	255	100%

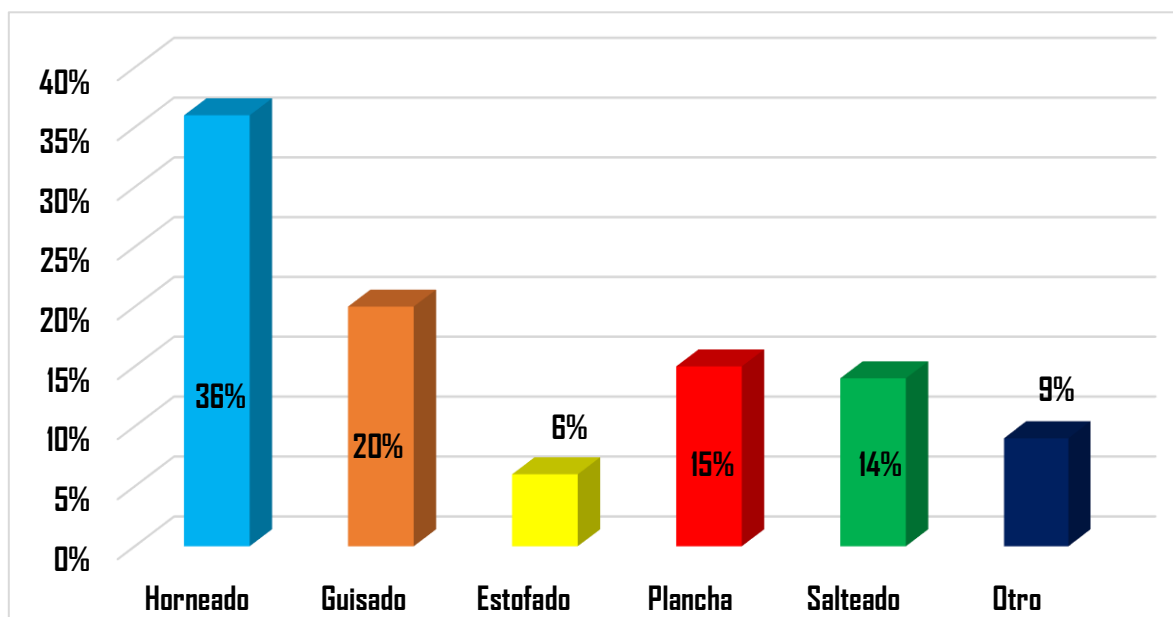


GRÁFICO N° 8.

Cocción de la preparación del plato principal

El 36% (equivale a 93 parejas) de los encuestados han escogido la forma de cocción del horneado, 20% (52 parejas) prefirieron el guisado, 15% (38 parejas) a la plancha, 14% (35 parejas) la forma de cocción del salteado, 9% (22 parejas) prefirieron otro método y el 6% (15 parejas) opta por la forma de cocción del estofado.

TABLA N° 9.

Bocaditos dulces indispensables en el servicio de catering

¿Qué bocaditos dulces son indispensables en el servicio de catering para su boda?

Pie / Tarta	43	17%
Galleta	27	11%
Chocolatería Fría	55	21%
Chocolatería Caliente	41	16%
Helados	12	5%
Masas	77	30%
Otro	0	0%
Total	255	100%

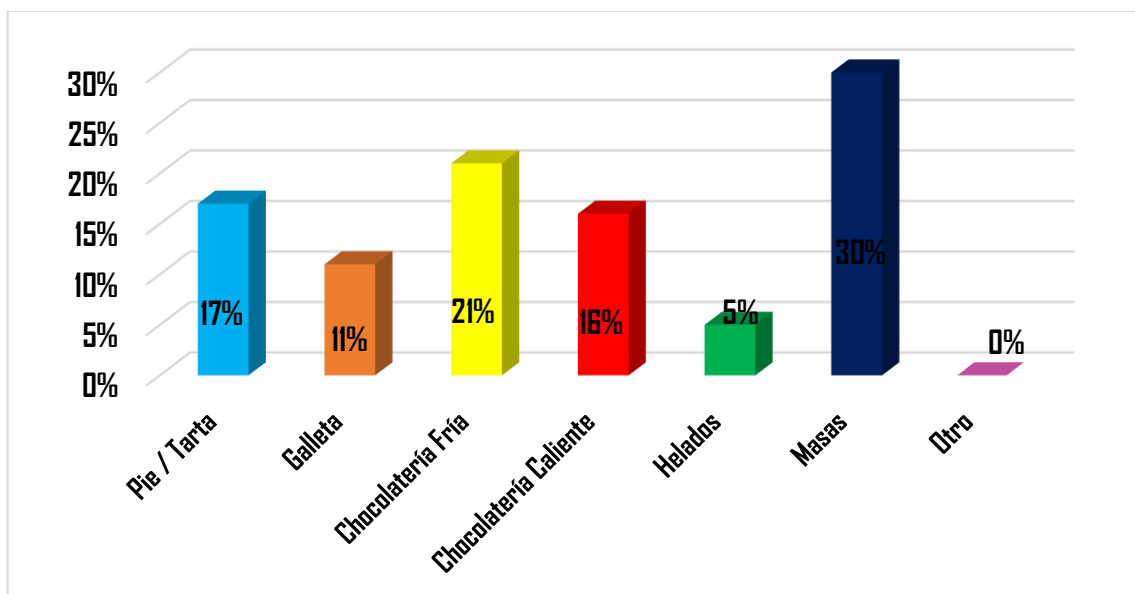


GRÁFICO N° 9.

Bocaditos dulces indispensables en el servicio de catering.

El 30% (equivale a 77 parejas) de los encuestados han escogido como bocaditos dulces indispensables a las masas, 21% (55 parejas) prefirieron la chocolatería fría, 17% (43 parejas) a los pie o tartas, 16% (41 parejas) a la chocolatería caliente, 11% (27 parejas) prefirieron las galletas y el 5% (12 parejas) helados.

TABLA N° 10.
Bocaditos salados indispensables en el servicio de catering
¿Qué bocaditos salados son indispensables en el servicio de catering para su boda?

Mini Brochetas	70	27%
Mini Sándwich	44	17%
Mini Triples	38	14%
Mini Tartas	76	32%
Criollo	19	7%
Otro	8	3%
Total	255	100%

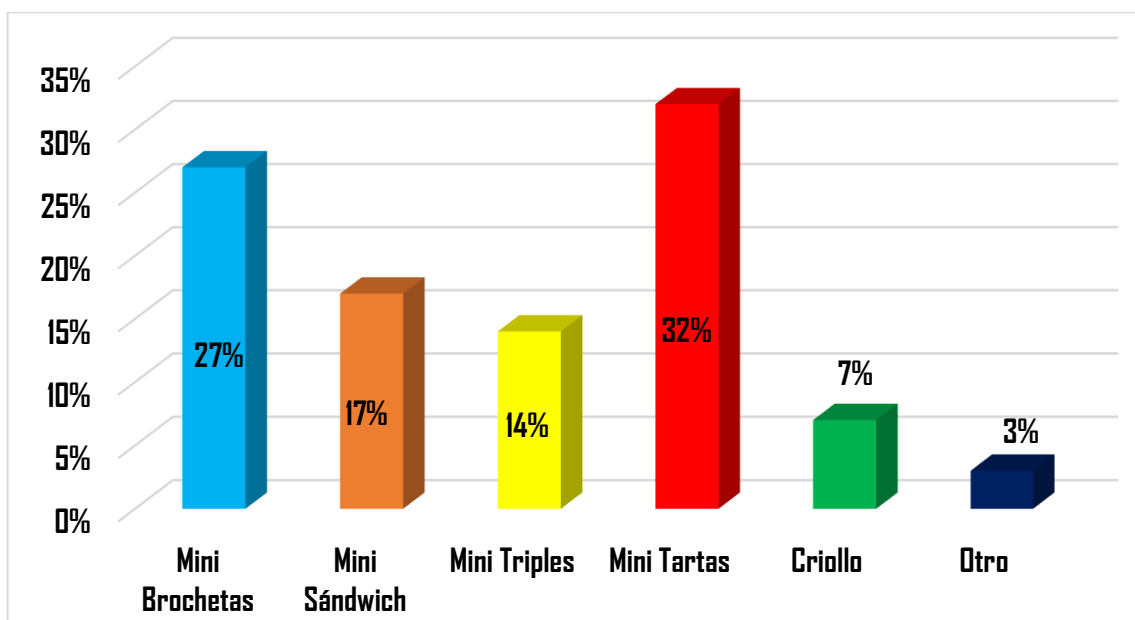


GRÁFICO N° 10.
Bocaditos salados indispensables en el servicio de catering.

El 32% (equivale a 76 parejas) de los encuestados han escogido como bocaditos salados indispensables son las Mini Tartas, 27% (70 parejas) prefirieron la Mini Brochetas, 17% (44 parejas) los Mini Sándwich, 14% (38 parejas) a los Mini Triples, 7% (19 parejas) prefirieron lo criollo y el 3% (8 parejas) prefirieron otros bocaditos.

TABLA N° 11.

Bebidas alcohólicas preferidas para el momento del brindis

De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas alcohólicas prefiere para el momento del brindis dentro del servicio de catering para su boda?

Espumantes	85	33%
Batidos	97	38%
Vino	50	20%
Otro	23	9%
Total	255	100%

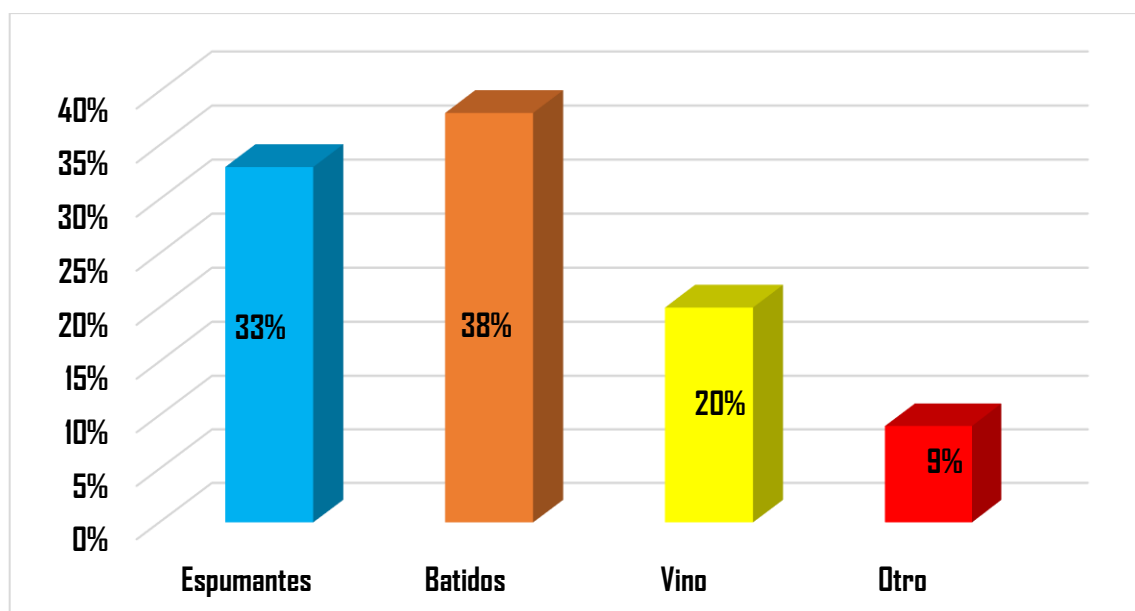


GRÁFICO N° 11.

Bebidas alcohólicas preferidas para el momento del brindis.

El 38% (equivalente a 97 parejas) de los encuestados han escogido como bebida alcohólica al momento del brindis los batidos como por ejemplo el maracuyá sour o algarrobina, 33% (85 parejas) prefirieron los espumantes, 20% (50 parejas) el vino y 9% (23 parejas) otras bebidas como los cocteles en sus diversas preparaciones.

TABLA N° 12.

Bebidas alcohólicas para el momento de la comida.

De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas alcohólicas prefiere para el momento de la comida dentro del servicio de catering para su boda?

Cerveza rubia	32	13%
Cerveza de malta	29	11%
Cerveza de Trigo	16	6%
Vino Blanco	41	16%
Vino tinto	130	51%
Otro	7	3%
Total	255	100%

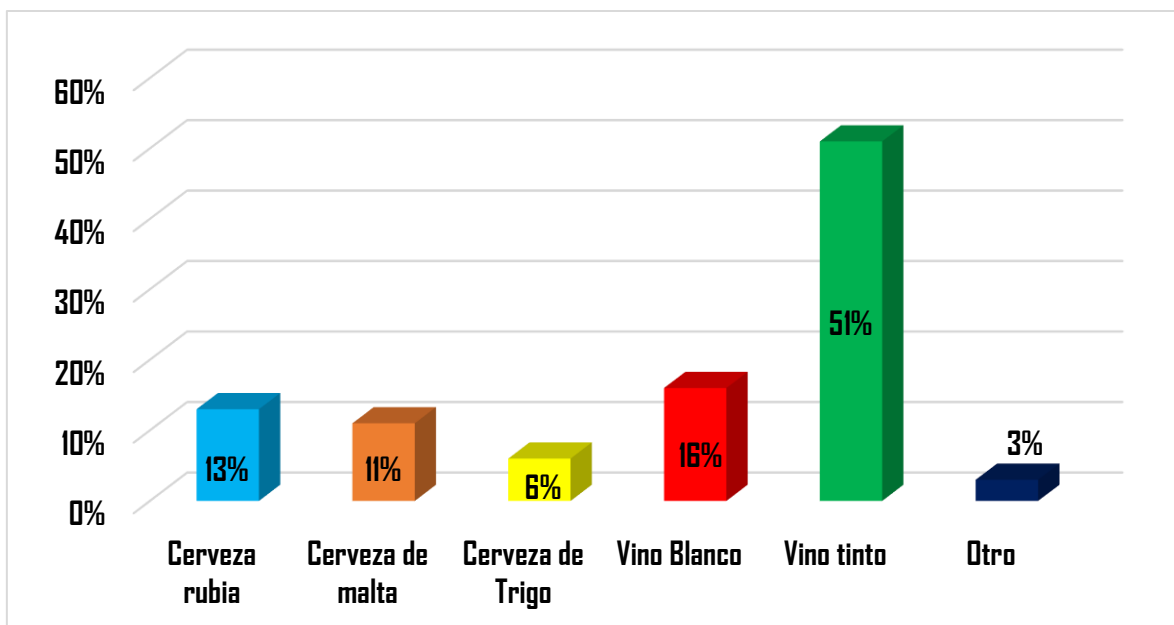


GRÁFICO N° 12.

Bebidas alcohólicas para el momento de la comida.

El 51% (equivalente a 130 parejas) de los encuestados prefirieron como bebida alcohólica al momento de la comida el vino tinto, 16% (41 parejas) prefirieron los vinos blancos, 13% (32 parejas) la cerveza rubia, 11% (29 parejas) la cerveza de malta, 6% (16 parejas) la cerveza de trigo y 3% (7 parejas) otras bebidas.

TABLA N° 13.

Bebidas alcohólicas que prefieren para el momento del baile

De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas alcohólicas prefiere para el momento del baile dentro del servicio de catering para su boda?

Cerveza	86	34%
Ron	20	8%
El Brandy	10	4%
Whisky	45	18%
Tequila	4	1%
Pisco	47	18%
Vodka	39	15%
Otro	4	2%
Total	255	100%

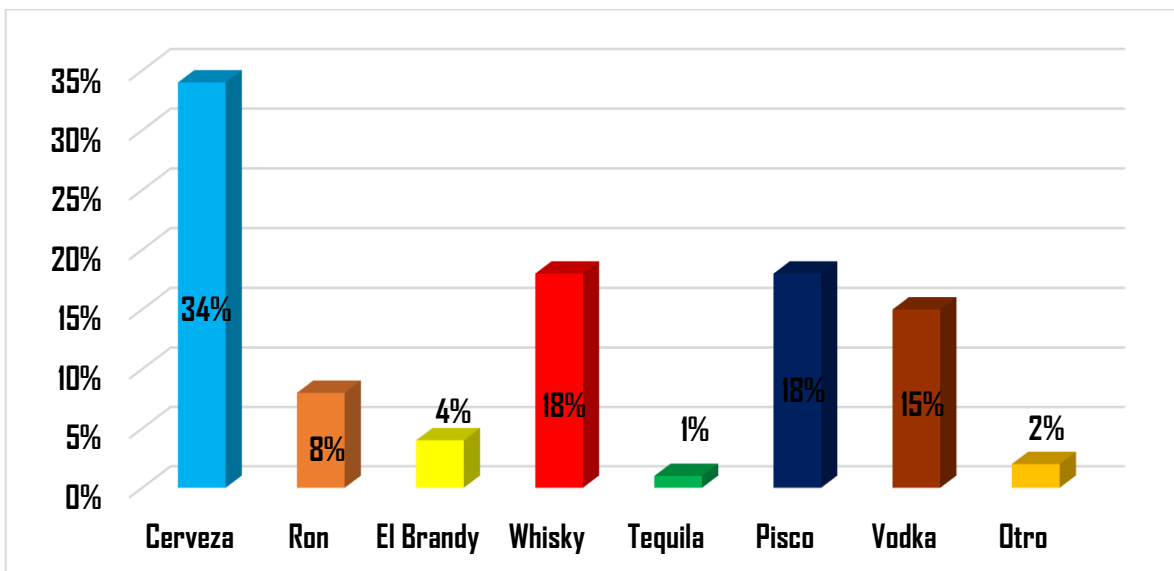


GRÁFICO N° 13.

Bebidas alcohólicas que prefieren para el momento del baile.

El 34% (equivale a 86 parejas) de los encuestados prefirieron como bebida alcohólica al momento del baile la cerveza, 18% (45 parejas) prefirieron el Pisco y también con el 18% (45 parejas) el whisky, 15% (39 parejas) el Vodka, 8% (20 parejas) el Ron, 2% (4 parejas) otro tipo de bebida como cocteles y 1% (4 parejas) el tequila.

TABLA N° 14.

Bebidas no alcohólicas que prefieren en el servicio de catering

De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas no alcohólicas prefiere en el servicio de catering para su boda?

Agua Mineral	41	41%
Gaseosa	160	63%
Refresco	35	35%
Jugos	19	19%
Otro	0	0%
Total	255	100%

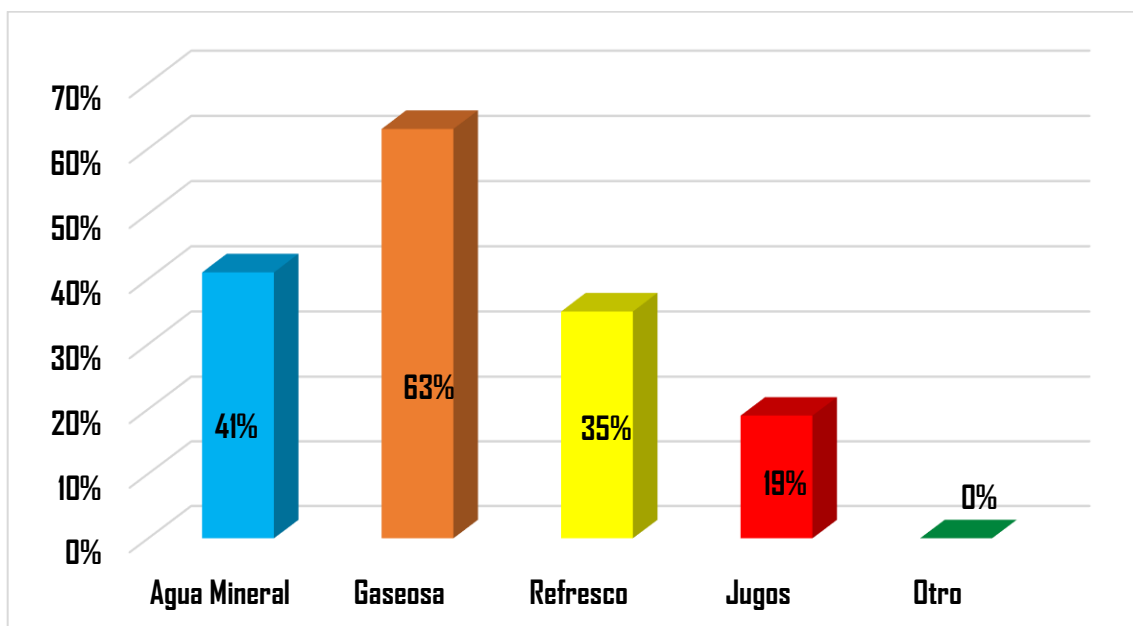


GRÁFICO N° 14.

Bebidas no alcohólicas que prefieren en el servicio de catering.

El 63% (equivalente a 160 parejas) de los encuestados prefirieron como bebida no alcohólica la gaseosa, 41% (41 parejas) prefirieron el agua mineral, 35% (35 parejas) el refresco, 19% (39 parejas) los jugos y 0% (0 parejas) otro tipo de bebidas no alcohólicas.

TABLA N° 15.

Tipo de servicio de catering que prefieren para su boda

¿Qué tipo de servicio de catering prefiere para su boda? Marque solo una

Autoservicio	46	18%
Buffet	57	22%
Servicio en mesa	116	46%
Servicio en bandeja	36	14%
Total	255	100%

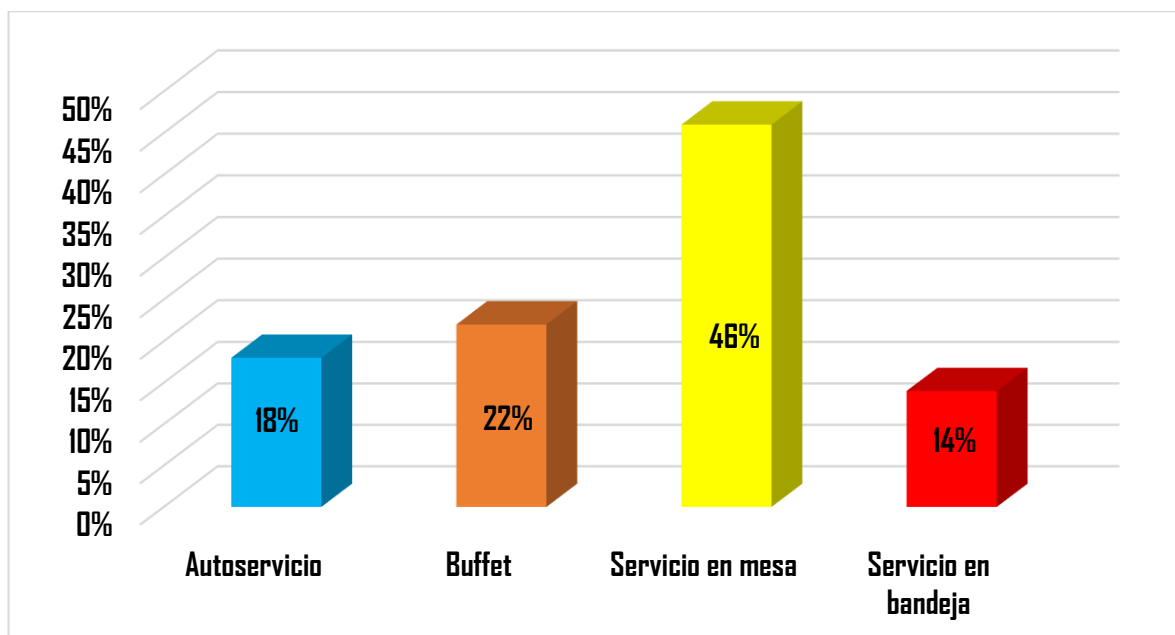


GRÁFICO N° 15.

Tipo de servicio de catering que prefieren para su boda.

El 46% (equivalente a 116 parejas) de los encuestados prefirieron el tipo de servicio de catering para su boda es el servicio en mesa, 22% (57 parejas) prefirieron el tipo buffet, 18% (46 parejas) el tipo de autoservicio y el 14% (36 parejas) el tipo de servicio en bandeja.

TABLA N° 16.

Tipo de presentación del servicio de catering

¿Qué tipo de presentación del servicio de catering prefiere para su boda?		
Emplatado	89	35%
Fuente a Plato	42	15%
Francesa	34	13%
Pre-servicio	29	11%
En Bandeja	61	26%
Total	255	100%

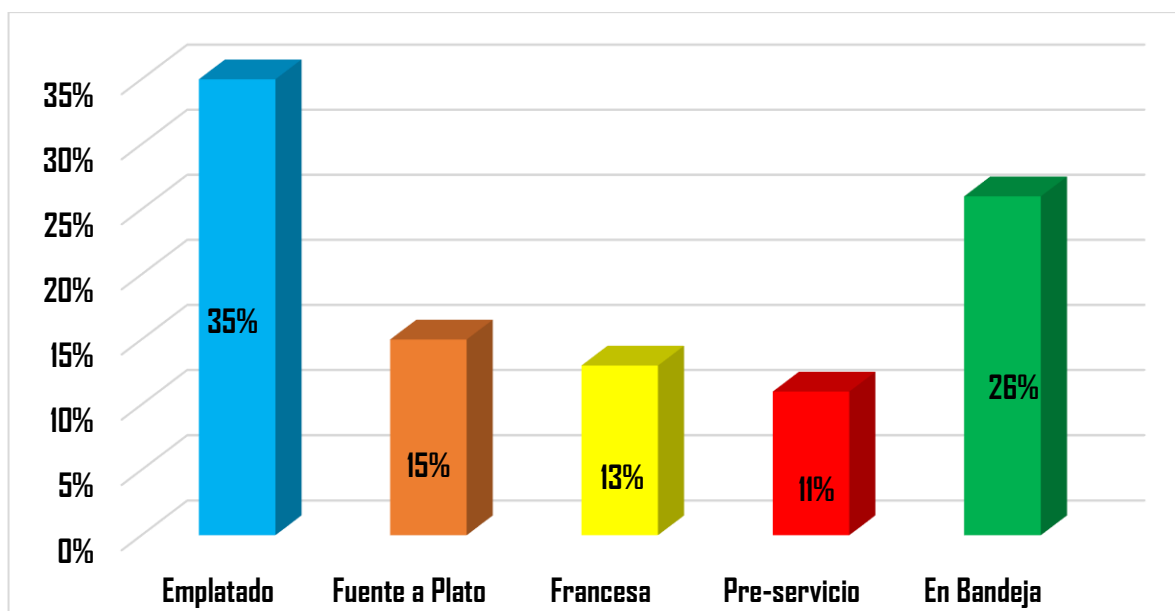


GRÁFICO N° 16.

Tipo de presentación del servicio de catering.

El 35% (equivalente a 89 parejas) de los encuestados prefirieron el tipo de presentación servicio de catering para su boda es el emplatado, 26% (61 parejas) prefirieron el tipo de presentación en bandeja, 15% (42 parejas) el tipo de servicio en fuente a plato, 13% (34 parejas) el tipo de servicio a la francesa y el 11% (29 parejas) el tipo de presentación de pre-servicio.

TABLA N° 17.

Cualidades del personal que brinda el servicio de catering

¿Qué cualidades debe poseer el personal que brinda el servicio de catering para su boda religiosa? (Clasifique según orden de importancia del 01 al 05)

1	Cuidado de la imagen	41
	Atención y memoria	31
	Disponibilidad y diligencia	66
	Empatía	46
	Simpatía	52
	Otro*	19
Otro: Amabilidad y trato cordial, Discreción y respeto, Ser Servicial Rapidez.		
2	Atención y memoria	50
	Discreción y respeto	43
	Simpatía	41
	Rapidez	63
	Otro	58
Otro: Amabilidad y trato cordial, Disponibilidad y diligencia, Ser Servicial, Empatía, Cuidado de la Imagen,		
3	Disponibilidad y diligencia	51
	Ser servicial	43
	Simpatía	57
	Rapidez	44
	Otro	58
Otro: Amabilidad y trato cordial, Cuidado de la Imagen, Atención y memoria, Discreción y respeto, Empatía.		
4	Cuidado de la imagen	47
	Atención y memoria	53
	Empatía	52
	Simpatía	39
	Otro	64
Otro: Amabilidad y trato cordial, Discreción y respeto, Disponibilidad y diligencia, Ser Servicial, Rapidez.		
5	Discreción y respeto	53
	Disponibilidad y diligencia	46
	Ser servicial	45
	Simpatía	51
	Otro	60
Otro: Amabilidad y trato cordial, Cuidado de la Imagen, Atención y memoria, Empatía, Rapidez.		

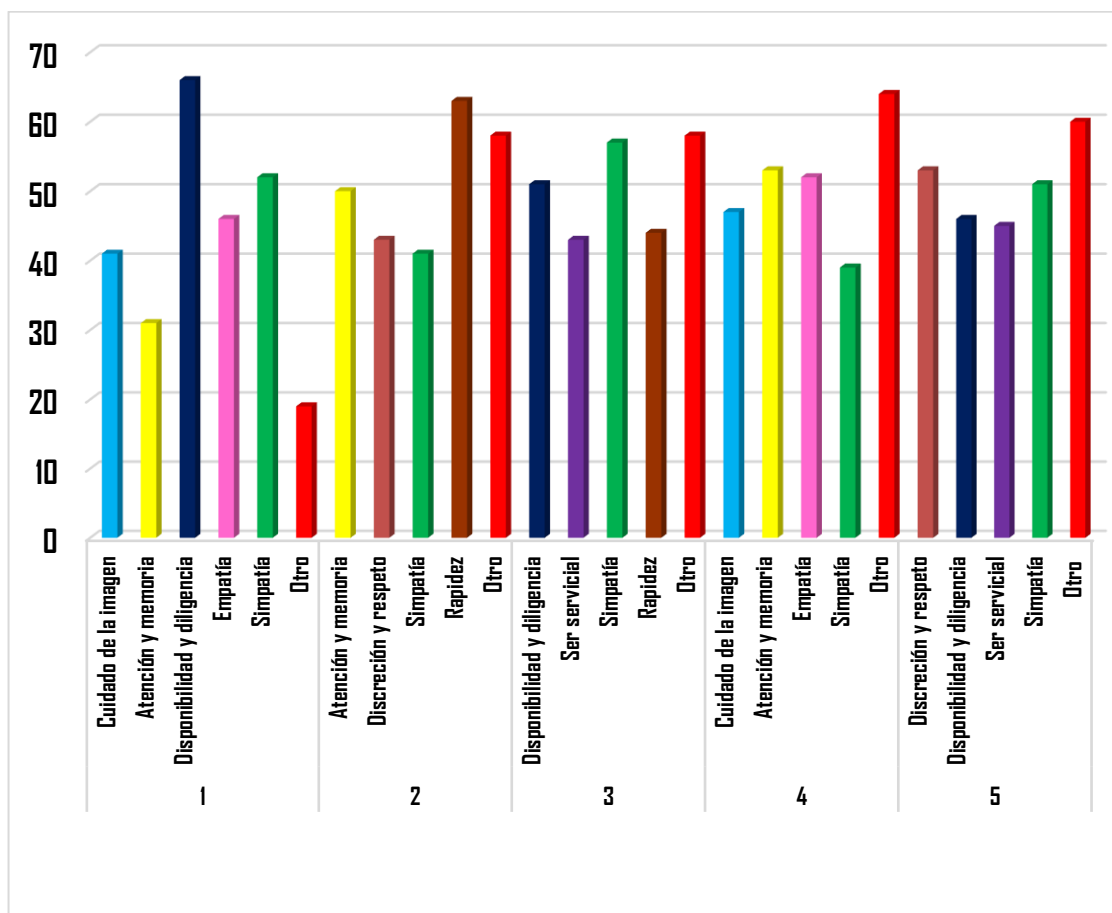


GRÁFICO N° 17.

Cualidades del personal que brinda el servicio de catering.

Según la encuesta realizada a los novios, las cualidades que deben poseer el personal según el orden de importancia con mayor porcentaje son disponibilidad y diligencia con el 66%.

TABLA N° 18.
Tipo de montaje

¿Qué tipo de montaje ha elegido para su boda?		
Recepción	93	37%
Banquete	72	28%
Cena baile	87	34%
Otro	3	1%
Total	255	100%

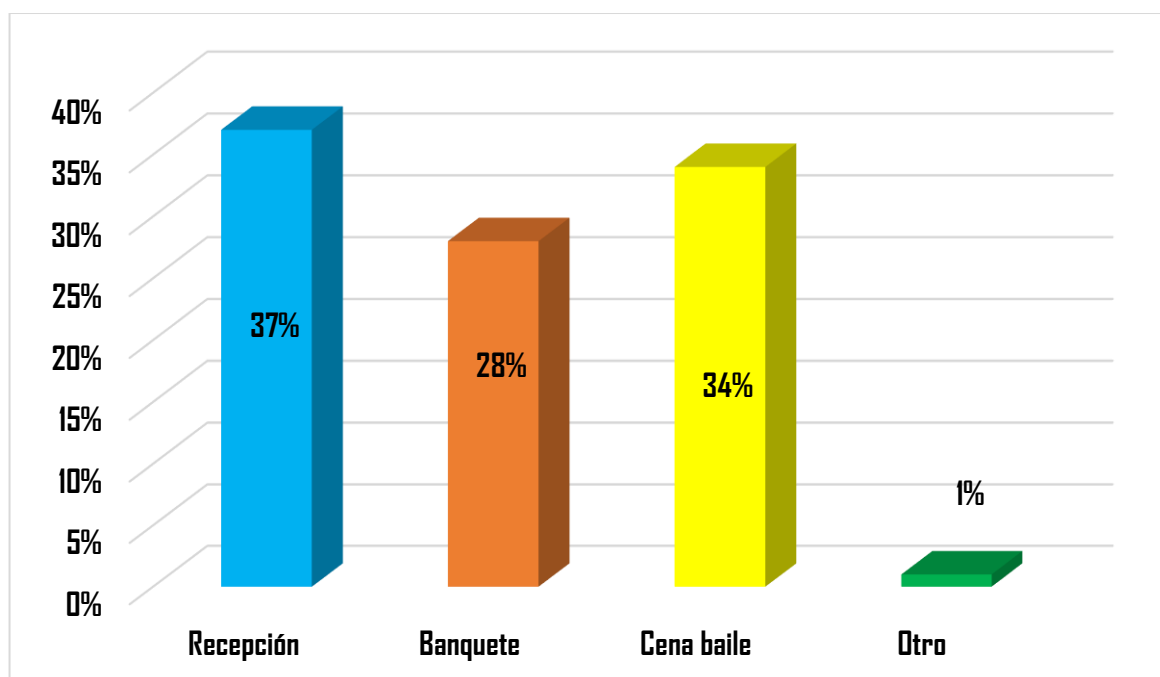


GRÁFICO N° 18.
Tipo de Montaje.

De todos los novios encuestados el tipo de montaje para su boda que prefirieron es recepción con el 37%, seguido por cena baile con el 34 % y banquete con el 28%.

TABLA N° 19.

Elementos en la decoración de la prestación del servicio de catering

De los siguientes elementos ¿Cuál cree que es más importante en la decoración de la presentación del servicio de catering para su Boda?

Lencería	79	31%
Pintura del Establecimiento	9	4%
Iluminación	44	17%
Vajilla	43	17%
Cubertería	44	17%
Cristalería	26	10%
Otro	10	4%
TOTAL	255	100%

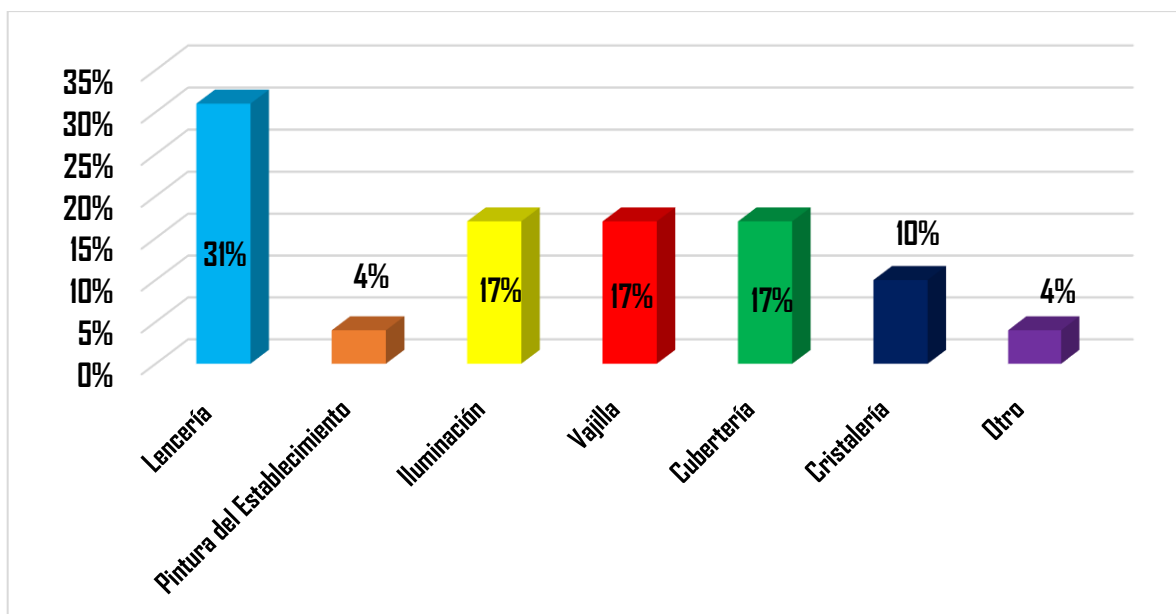


GRÁFICO N° 19.

Elementos en la decoración de la presentación del servicio de catering.

De todos los novios encuestados el elemento más importante para su boda fue lencería con el 31%, seguido por iluminación, vajilla y cubertería con el 17 %, cristalería con el 10% y pintura del establecimiento y otro con el 4%.

TABLA N° 20.

Colores en la decoración (Lencería) del servicio de catering

¿Qué color prefiere para la decoración (Lencería) del servicio de catering para su Boda?

Blanco	56	22%
Rojo	44	17%
Rosa	34	13%
Verde	47	19%
Azul	33	13%
Purpura	36	14%
Otro	5	2%
Total	255	100%

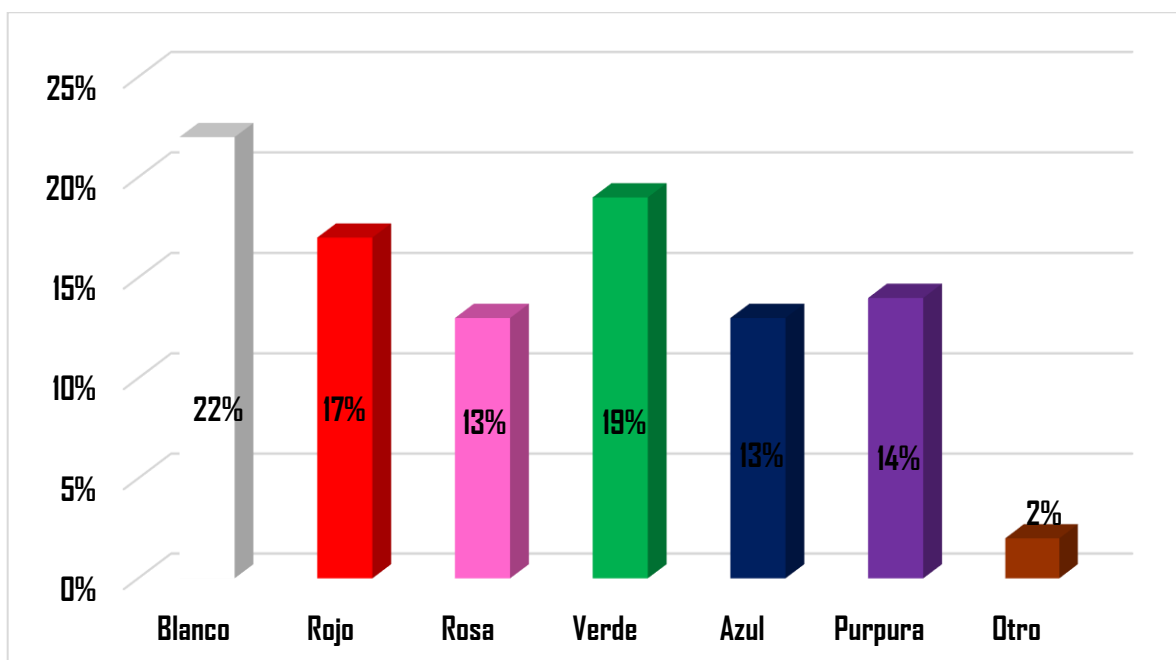


GRÁFICO N° 20.

Colores en la decoración (Lencería) del servicio de catering.

De todos los novios encuestados el color de la decoración para su boda que tiene más preferencia fue el blanco con el 22% y verde con el 19%. El color menos preferido es azul y rosa con el 13%.

4.1.3. Evento social – Boda Religiosa.

TABLA N° 21.
Mes en que realizan su boda

¿En qué mes realizará su boda con servicio de catering?		
Enero	26	10%
Febrero	27	11%
Marzo	21	8%
Abril	17	7%
Mayo	7	3%
Junio	20	8%
Julio	26	10%
Agosto	18	7%
Septiembre	26	10%
Octubre	24	9%
Noviembre	18	7%
Diciembre	25	10%
Total	255	100%

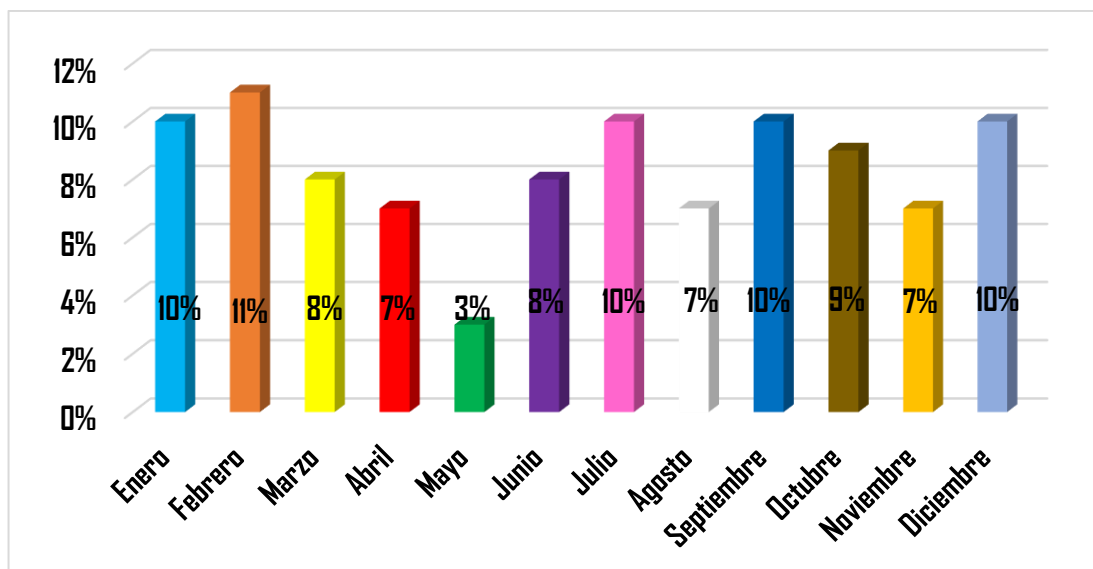


GRÁFICO N° 21.
Mes en que realizan su boda.

De todos los novios encuestados el mes donde más realizan sus bodas fueron los meses de julio, septiembre y diciembre con el 10% y el mes en el que menos realizan sus bodas es mayo con el 3%.

TABLA N° 22.

Día de la semana que realizan su boda

¿Qué día de la semana realizara su Boda con servicio de Catering?		
Viernes	0	0%
Sábado	255	100%
Total	255	100%

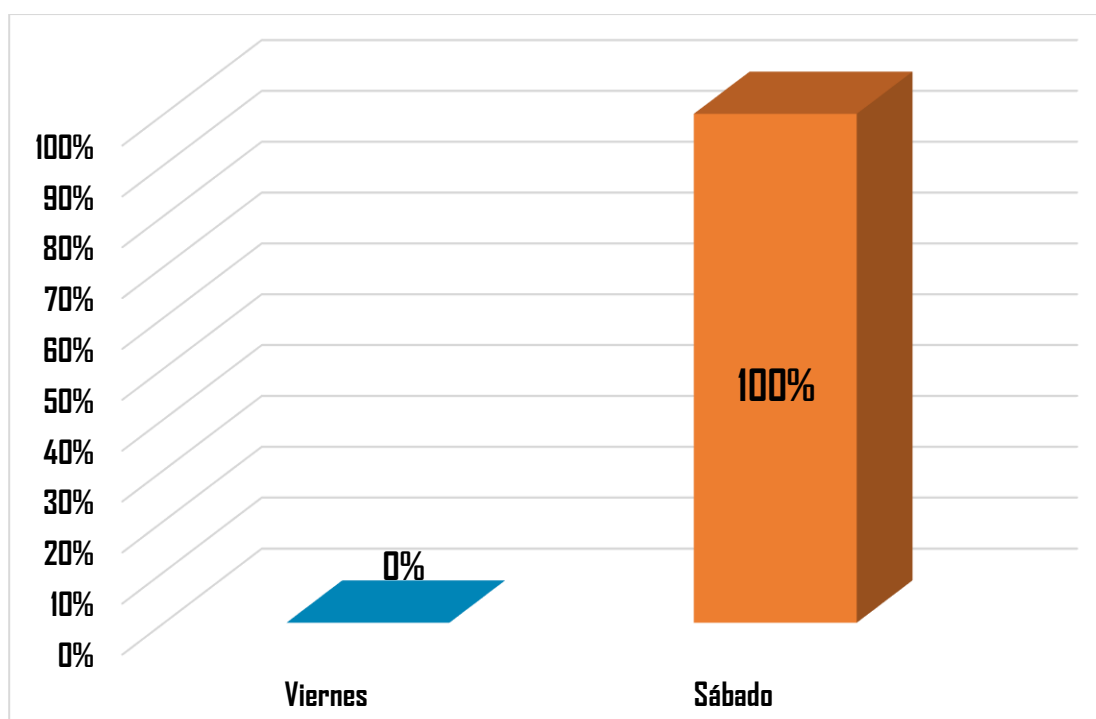


GRÁFICO N° 22.

Día de la semana que realizan su Boda.

De todos los novios encuestados el día en que realizan su boda fue el día sábado con el 100%.

TABLA N° 23.
Momento del día en que los novios realizan su boda

¿En qué momento del día usted realizara su Boda?		
Mañana	48	19%
Tarde	70	27%
Noche	137	54%
Total	255	100%

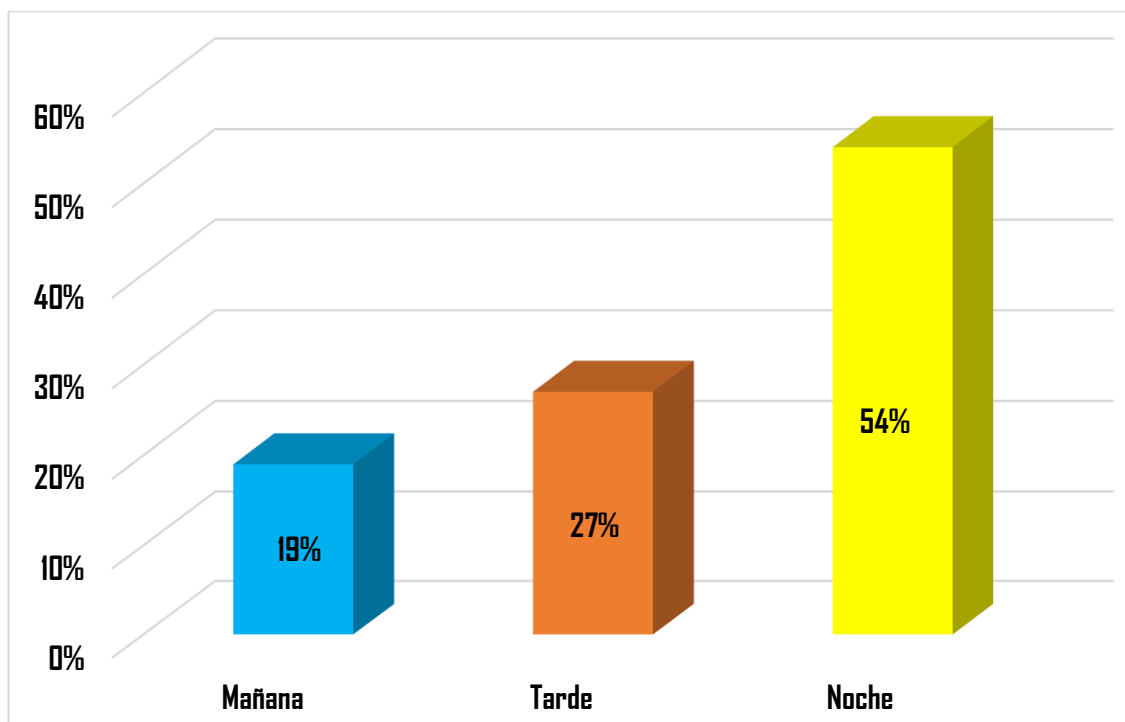


GRÁFICO N° 23.
Momento del día en que los novios realizan su boda.

De todos los novios encuestados el momento del día en que realizan su boda es en la noche con el 54%, en la tarde con el 27% y en la mañana con el 19%.

TABLA N° 24.
Personas que asisten a las bodas religiosas
¿Cuántas personas asistirán a su Boda Religiosa con
servicio de catering?

Menos de 100	83	33%
101-200	85	33%
201-300	46	18%
más de 300	41	16%
Total	255	100%

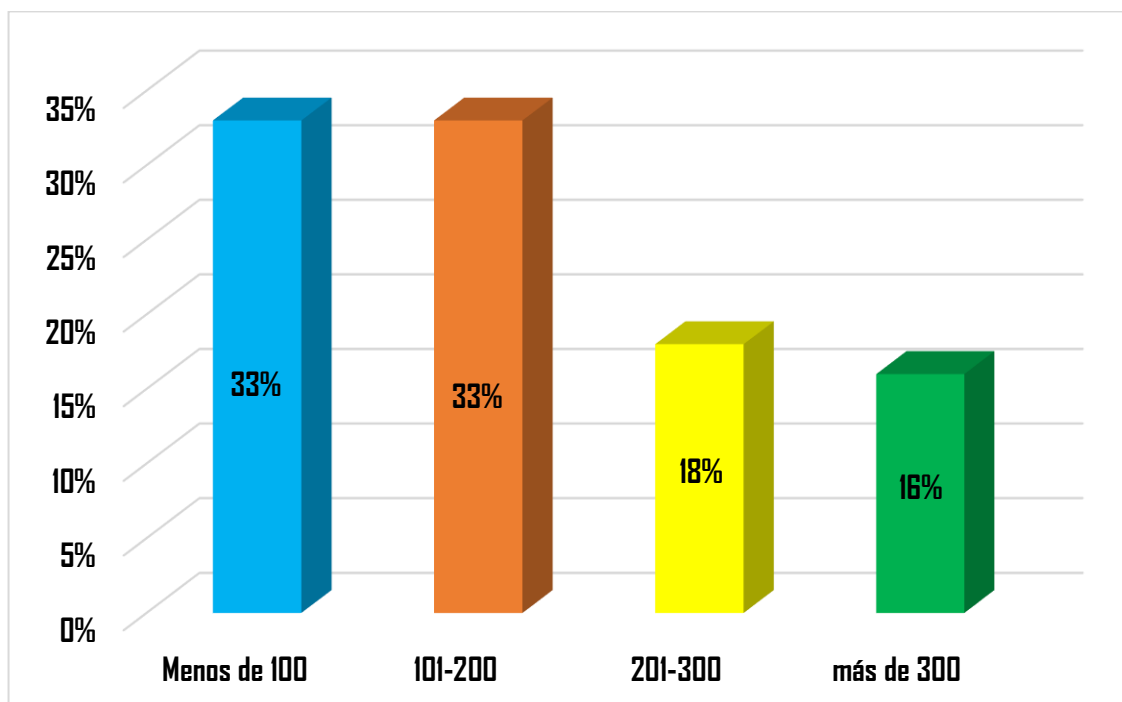


GRÁFICO N° 24.
Personas que asisten a las bodas religiosas.

De todos los novios encuestados las personas que asistirán a su boda según los rangos siguientes fue: menos de 100 y el rango de 101-200 es el 33%, el rango de 201-300 fue el 18% y más de 300 fue el 16%.

TABLA N° 25.

Cantidad de pago por personas que asisten a su boda

Según la cantidad de invitados a su boda con servicio de catering ¿Cuánto está dispuesto a pagar por persona? marque solo uno.

S/36 - S/40	73	29%
S/.41-S/.45	67	26%
S/46 - S/50	58	23%
S/.51-S/.55	16	6%
S/56 - S/60	7	3%
Más de S/.60	34	13%
Total	255	100%

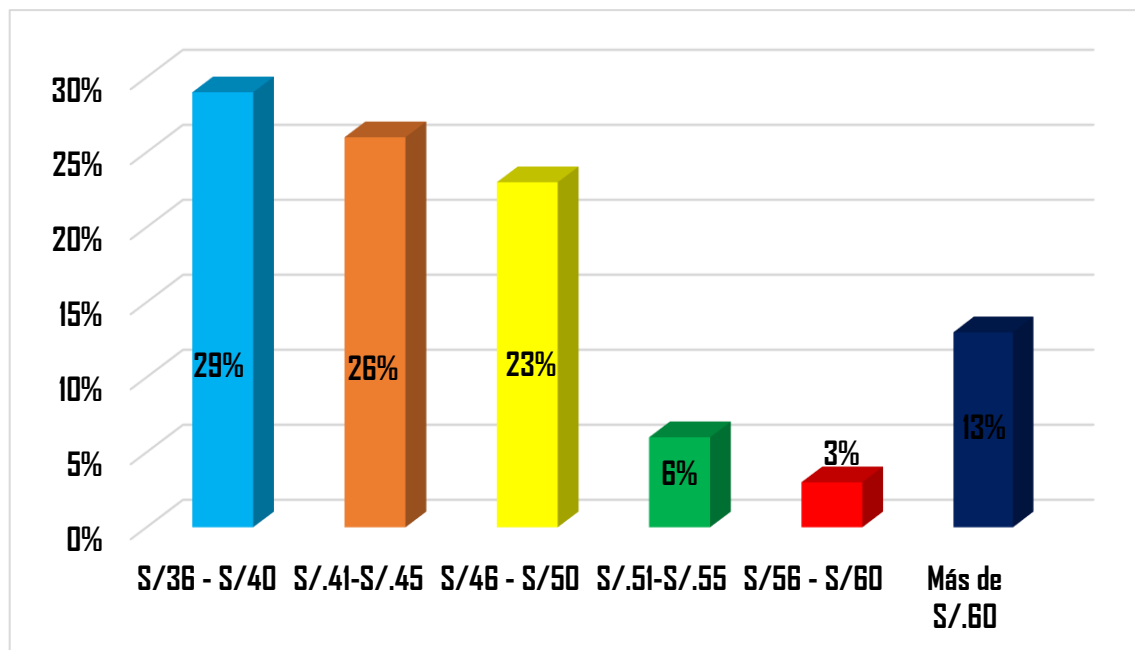


GRÁFICO N° 25.

Cantidad de pago por personas que asisten a su boda

Según la cantidad de invitados a su boda, los novios están dispuestos a pagar de s/. 36.00 a s/.40.00 el 29%, de s/. 41.00 a s/.45.00 el 26%, de s/. 46.00 a s/.50.00 el 23%, más de s/. 60.00 el 13%, de s/. 51.00 a s/.55.00 el 6% y el menor porcentaje se encontró en el rango de s/. 56.00 a s/.60.00 con el 3%.

TABLA N° 26.

Lugar de la Recepción de su boda

¿En qué lugar realizará la recepción de su Boda Religiosa con servicio de catering? Marque solo uno.

Hotel	48	19%
Club	81	32%
Casa	55	22%
Playa	10	4%
Finca	52	20%
Otro	9	3%
Total	255	100%

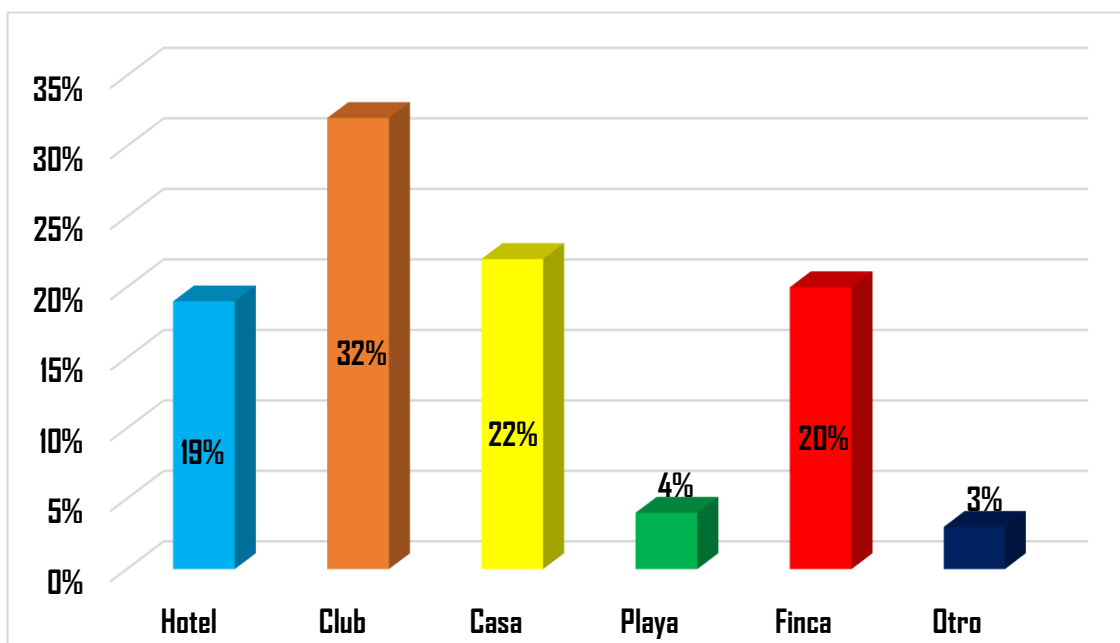


GRÁFICO N° 26.

Lugar de la Recepción de su boda.

De todos los novios encuestados el lugar donde realizara su boda, con mayor porcentaje esta club con el 32 % y menor porcentaje está la playa con el 4%.

TABLA N° 27.
 Empresa responsable de la organización de su boda.

¿Qué empresa es la responsable de la organización de su boda con servicio de catering?		
Eduardo Valdivieso	26	10%
Chelito's Eventos	35	14%
CP Producciones	50	19%
Aldo Bardales	35	14%
A & J Eventos	30	18%
El Golf	45	12%
Amado Godoy	22	8%
Otra	12	5%
Total	255	100%

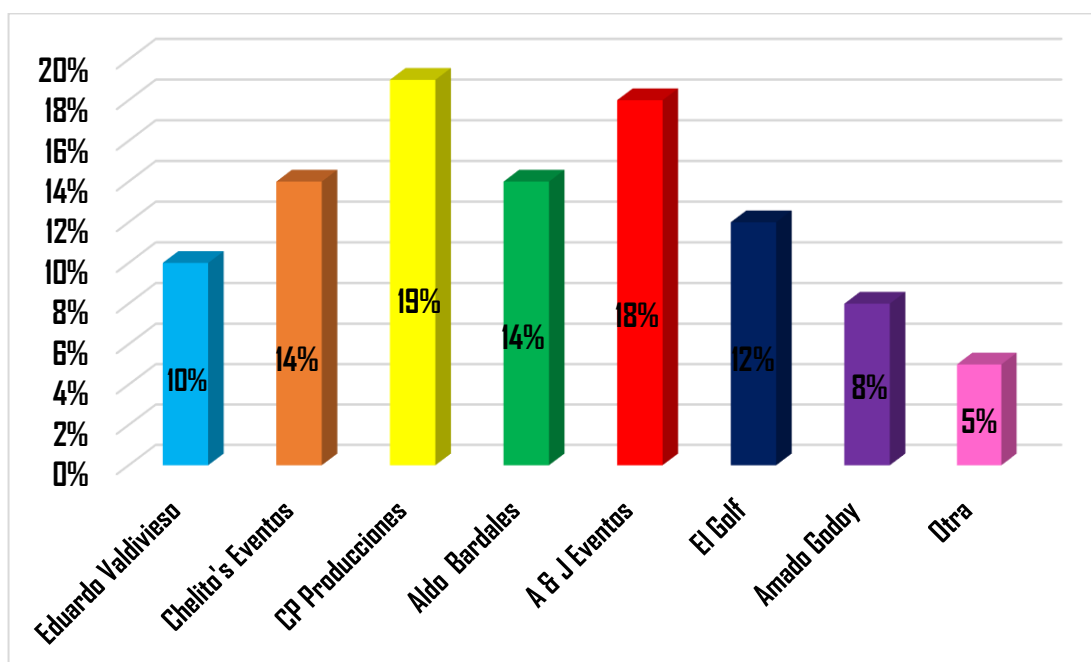


GRÁFICO N° 27.
 Empresa responsable de la organización de su boda.

De todos los novios encuestados la empresa responsable de organizar su boda con mayor porcentaje se encontró CP producciones con el 19% y con menor porcentaje esta Amado Godoy con el 8% y otra con el 5%.

4.2. Discusión.

El servicio de catering para bodas religiosas de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de la ciudad de Chiclayo, durante el año 2014, permitió afirmar que la mayor parte de los novios estudiados, si contrataron el servicio de catering para sus bodas religiosas (Tabla y Gráfico 5). Estos datos corroboran la información de Quiñones (2007), quién afirmó que en el Perú, las personas en general están más animadas a contratar una empresa que brinde servicios de catering, porque hay una costumbre social en reunirse, celebrar o integrarse por diferentes motivos. Por ello, el sector del servicio de catering habría crecido en 7,2%, de esto se puede decir que es un sector que está creciendo.

En el servicio de catering para bodas, la temática que más demandaron fue la criolla, seguida por la temática Oriental, Andina, Selvática, Italiana, Mediterránea y en último lugar se encontró la temática francesa (Tabla y Gráfico 6). Sesmero (2010) apoya esta información al aseverar que es muy habitual que las empresas de catering presenten un menú para cada ocasión y cada uno de ellos, llenos de variedades de comidas que ellos crean más apropiadas. Los menús incluyen todo tipo de ingredientes (carnes rojas y blancas, pescado y aves) y diferentes guarniciones de verdura, pastas, arroces u otros cereales. Usualmente todas estas viandas quedan agrupadas en un determinado estilo culinario, que da algo más que el nombre a la oferta. En un mercado muy saturado, las empresas de catering más pequeñas, se especializan o se tematizan, la cual es la tendencia, elaborando una oferta muy personalizada.

Con los resultados obtenidos se pudo determinar que los novios de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación, una vez seleccionada la temática del catering, como ingrediente del plato principal prefirieron en mayor proporción la res, pollo, cerdo y cabrito (Tabla y Gráfico 7). Estos resultados coinciden con lo dicho por Petricek (2014), quien afirmó que como plato principal,

lo que más se está pidiendo es el cerdo y el lomo, ya que está muy de moda el evento cada vez más informal, descontracturado, tipo cocktail, los novios en estos tiempos evitan el protocolo clásico, y buscan que sus invitados se muevan con más comodidad y libertad , por esta razón se ha creado el concepto de "Raciones", significa llevar la complejidad de los platos principales a platos miniatura, de esta manera elevar el nivel de la propuesta gastronómica de la recepción. Cabe resaltar que cada "Ración" cuenta con una gran estética y su vajilla designada. Y la forma de cocción de la preparación del plato principal que más solicitan los novios son: horneados y guisados (Tabla y Gráfico 8). De Sá (s.f) manifestó que, para que el día de la boda todo sea perfecto, la novia debe prestar atención a la comida, la cual debe reflejar el buen gusto y también el estilo de los novios. Además, brindó 8 consejos para que la boda sea un éxito, estos son: 1) Saber qué tipo de celebración quieren, 2) La elección del tipo de catering tendrá que ver con varios aspectos: el estilo de los novios, la cantidad de invitados, la hora del día en la que harán la boda, el presupuesto, entre otros aspectos, 3) La temporada del año y la hora del día en la que hagan su boda también determinará el tipo de comida que servirán. En los días cálidos de verano se recomiendan platillos y tapas frescas, con productos de la temporada. Cuando se trata del invierno entonces los platos calientes y las tapas un poco más fuertes, 4) La hora influye también. Si la boda comienza a tempranas horas de la tarde y se extiende hasta la noche, lo recomendable es servir cena para mantener a los invitados de buen ánimo y con energías, 5) Prefiere siempre el catering elaborado con productos de la temporada, de este modo garantizan dos aspectos importantes: la frescura y el buen precio, 6) Pide opciones modernas e innovadoras a las empresas de catering, 7) Al momento de evaluar las empresas de catering para tu boda toma en cuenta algunos aspectos: la experiencia de la compañía, las recomendaciones de otras parejas, la calidad de los productos y alimentos, la calidad en la preparación y servicio, su reputación; y 8) No puedes elegir una empresa de catering, sin antes probar lo que hacen por eso opta por aquellas compañías que han servido en las bodas de amigos y familiares; cuyo servicio y calidad han podido comprobar.

Dentro del servicio de catering, los bocaditos dulces que más solicitaron los novios de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación fueron las masas, chocolatería fría y los pie o tartas (Tabla y Gráfico 9). Y los bocaditos salados que más prefirieron son las Mini Tartas, Mini Brochetas y los Mini Sándwich (Tabla y Gráfico 10). Definitivamente, tanto los bocaditos dulces como salados son indispensables y requeridos en el servicio de catering por los novios de las iglesias antes mencionadas. Con ello se corrobora lo dicho por García (2009) quien sostuvo que el catering se basa en lo que el cliente dispone para su reunión, y de acuerdo a esto se elaboran los platos, los bocaditos, los sándwiches, los mini pastelitos, entre otras variedades que puedan ofrecer.

Respecto a las bebidas dentro del servicio de catering para bodas, se consideró bebidas alcohólicas tanto para el brindis, comida y baile, así como bebidas no alcohólicas. Con los resultados obtenidos las bebidas alcohólicas que más prefirieron los novios para el momento del brindis son los batidos como por ejemplo: el maracuyá sour o algarrobina, las bebidas alcohólicas para el momento de la comida, prefirieron el vino tinto y vino blanco, la bebida alcohólica que prefirieron para el momento del baile es la cerveza (Tablas y Gráficos 11 ,12 y 13) y las bebidas no alcohólicas que prefirieron, en el servicio es la gaseosa y el agua mineral (Tabla y Gráficos 14). Estos datos ratifican que la selección de bebidas alcohólicas y no alcohólicas son un aspecto significativo a considerar dentro del servicio de catering, así lo afirmó Sesmero (2010) al decir que la bebida juega un papel importante; tanto la que abre el ágape, que se suele acompañar de ciertos alimentos (aperitivo), como la que se sirve durante el almuerzo o cena, y una vez que ha terminado este, habrá que pensar en una oferta conjunta y que este equilibrada, no solo en cuanto a maridaje comida-bebida, sino también en el precio final que alcance el conjunto.

En lo referente al tipo de montaje que más eligieron los novios de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación es recepción, seguido por cena baile y banquete (Tabla y Gráfico 18). Definitivamente, estos son los tipos de montajes más seleccionados para las bodas puesto que se acomodan mejor para este tipo de evento social, así lo reafirma Martínez (2009) al manifestar que el montaje del salón depende del evento a desarrollarse, las características del mobiliario y circulaciones para clientes y empleados. Sesmero y García (2012) también hicieron referencia acerca del montaje. Estos autores afirmaron que el área de logística, abarcó el grupo de tareas más compleja de todo lo que debe abordar un servicio de catering. Dividen en varias secciones, como: servicio, transporte: de alimento y enseres, las compras: aquí también se encuentra el alquiler del local y la gestión de almacén de maquinaria y mobiliario. En algunos servicios de catering este departamento recibió el nombre de departamento de montaje, puesto que es esta la tarea la que más importancia tiene que realizarse en la organización del evento; este departamento debe dar respuesta a todo aquello que el cliente pueda demandar para su evento.

Otra de las características que se tuvo en cuenta en el servicio de catering para bodas religiosas fue la decoración y colores. En cuanto a los elementos en la decoración de la presentación del servicio de catering que más solicitaron los novios fueron la lencería, iluminación, vajilla y cubertería (Tabla y Gráfico 19). Los datos obtenidos corroboran lo dicho por Alacreu (2003) al afirmar que, los elementos importantes que se expresan en la decoración son la lencería, iluminación, vajilla, cubertería, entre otros. Además, el autor refirió que las características que determinan cada menú irán en consonancia con el tipo de acontecimiento que se celebre. Asimismo, mencionó que la decoración es un elemento importante, para que el cliente elija el local. La decoración del banquete debe ser sencilla y sobre todo dar la sensación de limpieza. La decoración se expresa a través de los diferentes elementos que existen en el salón como: la lencería; se refiere a los manteles y servilletas, las flores, los jardines, la pintura

del establecimiento y la estética en general. Otro aspecto importante a considerar en la decoración es el tipo de iluminación con la que cuenta el local donde se realice el acto, la cual debe estar bien repartida en todo el salón. Respecto a la vajilla, la cubertería y cristalería son elementos importantes que se debe tener en cuenta. La vajilla debe ser de fácil reposición y que no se desportillen. La cristalería es el caballito de batalla de las reposiciones en restauración.

En cuanto a los colores en la decoración (Lencería) del servicio de catering los novios prefirieron el blanco (Tabla y Gráfico 20), esta información prueba lo dicho por Petricek (2013), quien sostuvo que el blanco está dentro de los colores que más predominan para la elección de la decoración de una boda. También manifestó que el color y las decisiones que tomamos con respecto al uso de la misma, refleja nuestra personalidad; es decir que el color o los colores que elijas para tu boda, también reflejarán tu estilo y personalidad. Además afirmo, que los colores que más predominan para la elección de la decoración de una boda son: 1) color blanco: es brillante y luminoso; simboliza la pureza, la limpieza e inocencia, 2) Rojo: extremadamente fuerte, color apasionado por naturaleza. Es el color más caliente de los colores cálidos y puede encender la pasión, 3) Rosa: el más suave; simboliza la gracia, la dulzura y la alegría. El color rosa pálidos son maravillosos para bodas: en primavera y rosas vibrantes para las bodas: de verano, 4) Verde: tonos verdes, simboliza: la vida, el crecimiento, la fertilidad, la salud y el medio ambiente. El verde crujiente para primavera, verde hierba: bodas de verano, verde oliva: otoño y el verde esmeralda: invierno, 5) Azul: significa tranquilidad, honestidad y confianza. Este color se relaciona con el amor y la suerte para una boda; y 6) Púrpura: color asociado con la realeza y riqueza. Mientras, el tono de color morado sea más ligero es más romántico y delicado. Por otro lado, Moreno (2014) respecto al color indicó, que la aplicación de la psicología del color es muy importante, sobre todo cuando se habla de la temática de un evento tan especial como el día de la boda, por eso es recomendable utilizar el color al favor de la novia, destacando mensajes asertivos relacionados con el

estilo. Los colores son transmisores de sensaciones y realizan un efecto particular en las personas que los observan, así que es muy importante que tomes en cuenta cada uno de los significados, para que en combinación con otros colores destaques un sin fin de mensajes asertivos y complementes armónicamente tu evento. Tanto Petricek como Moreno señalaron que el color más utilizado en bodas es el color blanco, lo cual coincide con los resultados obtenidos por los novios de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación.

Respecto al precio del servicio de Catering los novios de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación, estuvieron dispuestos a pagar por personas (invitados a la boda) de s/. 36.00 a s/.40.00 soles (Tabla y Gráfico 25). Estas cifras están muy por debajo en comparación con lo dicho por Alvarado (2014) quien indicó que en el Perú, las personas que contratan el servicio de catering normalmente invierten en su evento unos S/. 8,000; esta suma se emplea para atender en promedio 100 personas, eso solo es para comida, sin contar el resto de implementos. El costo promedio por cada invitado es de US\$ 30 a US\$ 40. Hoy en día, la nueva tendencia de este rubro del servicio de catering según Alvarado, está ligada con el cuidado de la nutrición, y la comida más ligera.

Las empresas responsables de la organización de la boda de los novios de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación que más solicitaron para brindar el servicio de Catering fueron: CP producciones y A & J Eventos (Tabla y Gráfico 27). Pues, en el Perú, existen unas mil empresas dedicadas al rubro del servicio de catering, pero 90% (900) de estas son informales, es decir que no son empresas constituidas y son hechas por personas naturales que trabajan con recibos de honorarios. Además, Alvarado afirmó que de las 100 empresas constituidas, una de 10 a 15 de las empresas de catering se especializan en trabajar con empresas; en cambio el 90% están más relacionadas a eventos personales como matrimonios y bautizos (Alvarado, 2014). Chiclayo es una de las ciudades más comerciales del Perú, en los últimos años el sector de

servicios se ha incrementado en un 40% gracias a la creación de nuevos restaurantes y empresas dedicadas al rubro de gastronomía (catering) (Cornejo, 2013).

Finalmente, según los requerimientos exigidos por los novios, se propone un servicio de catering para bodas, teniendo en cuenta las características que más valoran. Aparte del ingrediente y forma de preparación del plato principal, bocaditos salados y dulces, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, montaje, decoración y colores que se mencionan en los párrafos anteriores. También tienen en cuenta los novios el tipo de servicio de catering, siendo el tipo de servicio en mesa y el tipo de buffet los más solicitados (Tabla y Gráfico 15). Además, otro aspecto importante es el tipo de presentación del servicio de catering, siendo el más solicitado el emplatado y en bandeja (Tabla y Gráfico 16). En los eventos con comidas, es importante elegir el tipo de servicio, puesto que, este influirá en el precio, plantilla del personal y en el efecto global del acto (Roca, 2012). Asimismo, se debe considerar el lugar de la recepción de la boda, siendo el club el más elegido por los novios. Cosentino (2006) explicó que antes de elegir el lugar o salón de la recepción se debe tener en cuenta el tipo de celebración y la cantidad de invitados, teniendo en cuenta las características del lugar como su capacidad, su diseño arquitectónico y decoración - categoría, distinción – su situación geográfica – fácil acceso, sus comodidades para estacionar vehículos de los invitados. Se puede recibir a los invitados en un salón, sea de restaurante, de club, o alquilado para esa ocasión. Lo principal con referencia al lugar donde se recibe a los invitados, es que resulte acogedor, que permita hacer sentir bien a los invitados.

4.3. Propuesta:

Uno de los objetivos de esta investigación fue proponer un servicio de catering para bodas, según los requerimientos exigidos por los novios.

A través de la investigación realizada se determinó que los novios de las iglesias: Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación de Chiclayo, los requerimientos exigidos en el servicio de catering para la celebración de sus bodas son los siguientes: como ingrediente del plato principal prefieren la res, pollo, cerdo o cabrito, la cocción de preparación del plato principal horneado, guisado, a la plancha o salteado. En los bocaditos salados lo que más exigieron son las mini tartas, mini brochetas, mini sándwich y mini triples, mientras que en los bocaditos dulces exigieron las masas, chocolatería fría, pie/tarta y chocolatería caliente. Las bebidas alcohólicas para el brindis, los novios prefirieron los batidos como maracuyá sour o algarrobina, para la comida el vino tinto o blanco y para la fiesta-baile la cerveza, pisco o whisky. En cuanto a bebidas no alcohólicas prefirieron la gaseosa, agua mineral o refresco. En el tipo de servicio de catering eligieron el servicio en mesa y buffet, en el tipo de montaje decidieron el de recepción o cena baile, en los elementos de la decoración los novios tienen en cuenta la lencería, predominó el color blanco y el lugar de la recepción escogieron un club. Los novios ven hasta el más mínimo detalle para que ese día sea especial y perfecto.

Por ende se le sugiere a los empresarios dedicados al rubro de catering y sobre todo aquellos que desean especializarse en la realización del evento social: boda que deben innovar en productos y estar atentos a las nuevas tendencias: preocupación por elaborar menús atractivos y equilibrados nutricionalmente, posibilidad de gran crecimiento en la restauración hospitalaria y de servicios especiales, mayor exigencia de calidad, utilización de nuevas tecnologías, investigación en nuevos materiales para el transporte y conservación de los productos que se están presentando en el sector de catering, ya que los gustos y preferencias de los clientes son cambiantes.

Además deben implementar diversos tipos de decoración, ya que la decoración es uno de los elementos más importantes del catering que permite lograr el impacto visual, es por eso que la empresa debe tener la capacidad de

encargarse de todo esto en armonía con la elección de la mueblería, el menaje, la barra, el estilo de la recepción, entre otros.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones.

A través del estudio realizado se pudo determinar que la mayoría de las personas que contrajeron matrimonio en las iglesias: Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación, solicitan los servicios de una empresa de catering, esto se debe a que en el Perú, las personas en general están más animadas a contratar una empresa que brinde servicios de catering, porque hay una costumbre social en reunirse, celebrar o integrarse por diferentes motivos.

Dentro del servicio de catering, la temática que prefirieron los novios de las iglesias: Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación es la comida criolla, la cual es más conocida por los novios, ya que todos residen en Chiclayo y se sienten más familiarizados con la comida criolla. Además, las empresas de catering se especializan o se tematizan, la cual es la tendencia, elaborando una oferta muy personalizada. Dentro de esta temática tienen en cuenta elementos de la decoración como: la lencería, iluminación, vajilla y cubertería. Asimismo, el color preferido por los novios fue el blanco, color que simboliza la pureza, la limpieza e inocencia, además es un color brillante y luminoso.

Los alimentos y bebidas son un elemento importante dentro del servicio de catering. Los novios no solo se fijan a base de que se prepara el plato principal, ellos también determinan la forma de cocción de los mismos, teniendo siempre en cuenta el asesoramiento de un especialista en el rubro. Además, los novios buscan ofrecer a sus invitados bocaditos tanto salados como dulces, con la finalidad de elevar el nivel de la propuesta gastronómica de la recepción. La

elección de la bebida es imprescindible para hacer un buen maridaje y forma parte del desarrollo de la recepción de la boda: brindis, comida y baile.

En las empresas el área de logística abarca el grupo de tareas más complejo de todo lo que debe abordar un servicio de catering; se encarga de todo lo relacionado al servicio, transporte de alimento y enseres, las compras, aquí también se encuentra el alquiler del local y la gestión de almacén de maquinaria y mobiliario. Por lo tanto, las empresas para conocer todo lo que puede demandar la ejecución del servicio del catering para bodas debe saber el tipo de comida, tipo de servicio (servicio en mesa y buffet), entre otros, para prever los materiales e insumos a fin de evitar errores.

Las empresas más solicitadas para brindar el servicio de catering y la organización de la boda por los novios de las iglesias Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación fueron CP producciones y A & J Eventos; empresas con un amplio conocimiento en el tema y con un gran reconocimiento en la ciudad de Chiclayo. Estas dos empresas son especialistas en trabajar en eventos sociales como matrimonios, bautizos, entre otros.

Los requerimientos exigidos por los novios en el servicio de catering para la celebración de sus bodas, son los siguientes: como ingrediente del plato principal prefieren la res, pollo, cerdo o cabrito, la cocción de preparación del plato principal horneado, guisado, a la plancha o salteado. En los bocaditos salados lo que más exigen son las mini tartas, mini brochetas, mini sándwich y mini triples, mientras que en los bocaditos dulces exigen las masas, chocolatería fría, pie/tarta y chocolatería caliente. Las bebidas alcohólicas para el brindis, los novios prefieren los batidos como maracuyá sour o algarrobina, para la comida el vino tinto o blanco y para la fiesta-baile la cerveza, pisco o whisky. En cuanto a bebidas no alcohólicas prefieren la gaseosa, agua mineral o refresco. En el tipo de servicio de catering eligen el servicio en mesa y buffet, en el tipo de montaje

deciden el de recepción o cena baile, en los elementos de la decoración los novios tienen en cuenta la lencería, predomina el color blanco y el lugar de la recepción escogen algún club. Los novios ven hasta el más mínimo detalle para que ese día sea especial y perfecto.

5.2. Recomendaciones.

Proponer a los empresarios que están en el rubro de catering, especialmente aquellos que se especializan en la realización de bodas, que deben conocer las características que más demanda su público objetivo, para así conocer más sobre esta actividad, y a la vez mejorar y ampliar la variedad de sus servicios.

Innovar en productos y sobre todo estar atentos a las nuevas tendencias que se están presentando, ya que los clientes se vuelven más exigentes, sus gustos y preferencias son cambiantes y siempre están a la vanguardia. En cuanto a las tendencias en el sector del catering son: preocupación por elaborar menús atractivos y equilibrados nutricionalmente, posibilidad de gran crecimiento en la restauración hospitalaria y de servicios especiales, mayor exigencia de calidad, utilización de nuevas tecnologías, investigación en nuevos materiales para el transporte y conservación de los productos.

Implementar diversos tipos de decoración, que es uno de los elementos más importantes del catering como es el impacto visual, es por eso que la empresa debe tener la capacidad de encargarse de todo esto en armonía con la elección de la mueblería, el menaje, la barra, el estilo de la recepción, entre otros. Es importante que el servicio cuente con diversidad de materiales decorativos, que pueden tener diversos temas.

Ofrecer una variedad de menús con alternativas internacionales o clásicas; es decir, debe incluir propuestas que abarquen diversas cocinas del

mundo o nacionales como peruanos-Novo andinos, internacionales, mediterráneos, asiáticos y criollos.

Utilizar equipamiento especializado, con el fin de garantizar la calidad de los alimentos, es recomendable que utilicen cajas isotérmicas, las cuales garantizan la conservación, la temperatura y un transporte adecuado, puesto que la manipulación de los alimentos debe llevarse a cabo en un ambiente correcto.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alacreu, J. (2003). *Gestión de banquetes*. España: editorial síntesis.
- Alessandra, T. (2012, 28 de Noviembre). *The Platinum Rule : Communicating to Succeed*.
- Alvarado, S. (2014, 2 de Abril). El 90% de quienes brindan servicios de catering son personas naturales. *El Diario Gestión-Perú*. Recuperado de: <http://gestion.pe/tendencias/90-quienes-brindan-servicios-catering-son-personas-naturales-2093500>
- Alvarez, M. (2011). *Proyecto para la Creación de una Empresa de Catering y Organización de Eventos Sociales*. Universidad de Cuenca.
- Cabanillas, A. (2014, 14 de Febrero). Sepa cuánto cuesta casarse. *El Diario Perú 21*. Recuperado de: <http://peru21.pe/mis-finanzas/sepa-cuanto-cuesta-casarse-2117316>
- Castro, R. (2011). *Caterin: Servicio Imprescindible en Cualquie Evento*. Recuperado el 07 de Septiembre de 2013, de <http://www.articulo.tv/?Catering-servicio-imprescindible-en-cualquier-evento&id=3894>
- Conte, J. (2013, 20 de Junio). ¿Qué servicio de catering se puede dar según cada evento?. *Revista Virtual Mercado Fiesta* . Recuperado de: <http://www.mercadofiesta.com.ar/para-fiestas.asp?ti=abcs&i=0004-servicios-catering-menus>
- Cornejo, C. (2013). *Plan de Marketing Basado en Estrategias Competitivas para la Implementación de un Restaurante de Comida Japonesa y Nikei en la Ciudad de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cosentino, A. (2006). *Eventos Sociales y banquetes*. Madrid. España .
- Cumpa, E (2013, 14 de Setiembre). Presentaciones de Catering para eventos. *Revista Virtual Mercado Fiesta* . Recuperado de: <http://www.mercadofiesta.com.ar/para-fiestas.asp?ti=abcs&i=0016-presentaciones-comida-eventos>
- De Sá, D. (s.f). *Cómo elegir un catering para mi boda*. Recuperado: <http://fiesta.uncomo.com/articulo/como-elegir-un-catering-para-mi-boda-7299.html>.

- Escalante, J. (2014, 23 de Junio). Cinco consejos para el inicio de una empresa de catering. El diario El Comercio-Perú. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/cinco-consejos-inicio-empresa-catering-noticia-1744874>
- Esteban, P. (2011). *El Laurel Catering, Pasión por la Gastronomía*. Recuperado el 07 de Septiembre de 2013, de <http://www.articulo.tv/?El-laurel-catering-pasion-por-gastronomia&id=1490>
- Eume y Ortegal (2009). Plan de Desarrollo Integral de Ferrol. Empresas de Catering. Universidad da Coruña. Recuperado el 07 de Septiembre de 2013, de http://www.bicgalicia.org/files/Guias_entornos_locales/cast/33_EMPCA_T_adaptadazona2_cast.pdf
- Fincas y bodas (2014). Cómo organizar una boda de pocos invitados. Semana 17. Recuperado: <http://fiesta.uncomo.com/articulo/como-organizar-una-boda-de-pocos-invitados-6144.html>
- Flores, E. (2010) Plan de negocios para la empresa Quito – catering (Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial, universidad técnica particular de Loja). Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1054/3/658X4350.pdf>
- Gallego, J. (2002). Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Recuperado de: <http://books.google.com.pe/books?id=FpAoqUy1NjcC&pg=PA37&dq=demanda+de+catering&hl=es-419&sa=X&ei=zfFNUo6YKo7c8wSZ94GIBQ&ved=oCEoQ6AEwBg#v=onepage&q=demanda%20de%20catering&f=false>
- García, C. (2009). *El placer del Buen Comer*. Recuperado el 07 de Septiembre de 2013, de: <http://www.emprendedores.es/var/em/storage/original/application/13f5a8716d73a063a02a551d0a7812df.pdf>
- García, F., García, P. & Gil, M. (2011). Operaciones básicas y servicios en restaurante y evento especiales. España: paraninfo.
- Garrido, M. (2013, 14 de Mayo). Diferentes tipos de bodas alrededor del mundo. Revista Virtual Boda Click. Republica Dominicana . Recuperado de: <http://www.bodaclick.com.do/report/diferentes-tipos-bodas-alrededor-del-mundo.html>
- Gómez, J. I. (2013, 18 de Octubre). Bodas y eventos. Sugerencias para momentos inolvidables. El Día. Recuperado de: <http://www.eldia.com.ar/Sociales-La-Plata>
- González, A. (2014, 07 de Enero). Tipo de Ceremonias de Bodas. Revista Virtual Bodas.con.mx. Recuperado de: <https://www.bodas.com.mx/articulos/tipos-de-ceremonia-de-bodas--c881>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación científica. México: McGraw-Hill.
- Jijena, R. (2009). Como organizar eventos con éxito. Argentina: lectorum-ugerman.

- Madrid, A. (2012). Restaurantes, cafeterías, bares y catering manual práctico. España: AMV ediciones.
- Martínez, J. (2009). Dirección de alimentos y bebidas en hoteles. México: limusa.
- Martínez, C. (2014). Cómo asignar los asientos de mi boda. Recuperado de: <http://fiesta.uncomo.com/articulo/como-asignar-los-asientos-de-mi-boda-27838.html>
- Melo, F. (2011) Proyecto de factibilidad para la implementación de una empresa prestadora de servicios de catering social temático (tesis previa a la obtención del título de ingeniería en marketing, universidad tecnológica equinoccial). Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15517/1/47397_1.pdf
- Mendoza, T. (2013, 28 de Agosto). El mercado de catering para eventos. Revista Virtual Mercado Fiesta. Recuperado de: <http://www.mercadofiesta.com.ar/para-fiestas.asp?ti=abcs&i=0008-mercados-catering-eventos>
- Montenegro, A. (2010) Plan de negocios: creación del catering UTC (tesis para la obtención del título de Ingeniería en Gastronomía, Universidad de Especialidades Turísticas). Recuperado de: <http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/286/1/Plan%20de%20negocios%20Creacion%20del%20Catering%20UCT.pdf>
- Moreno (8 de Diciembre del 2013). Los colores y su significado en la boda. Semana 17. Recuperado: <http://www.bodas.com.mx/articulos/los-colores-y-su-significado-en-la-boda--c5754>
- Moreno, D. (13 de Enero del 2014). Colores tendencia para bodas 2014. Recuperado: <http://www.bodas.com.mx/articulos/colores-tendencia-para-bodas-2014--c5781>
- Palma, K. (2012) Propuesta para la implementación de un negocio de catering especializado en la atención al sector empresarial vía a la costa de la ciudad de Guayaquil como alternativa gastronómica saludable. (Proyecto de titulación previo a la obtención del título de ingeniero/a en administración de empresas turísticas y hoteleras, universidad católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/325/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-23.pdf>
- Pallarés, R.C (2014). Secretos de Bodas. Todo lo que tienes que saber para que ese día sea un éxito. pp.14,15,16,17. Editorial: Planeta S.A. Madrid.España. pp.11-14. ISBN:978-84-999-8430-8.
- Perú 21 (2012). Catering, un negocio a tu servicio. Perú. Recuperado de: <http://peru21.pe/2012/05/01/emprendedores/catering-negocio-tu-servicio-2022361>
- Peña, A. (11 de junio del 2013). 5 cosas que deberías saber del catering. Recuperado: <http://www.bodas.com.mx/articulos/5-cosas-que-deberias-saber-del-catering--c5955>

- Peña, A. (1 de Junio del 2014). Bodas shabby chic, romanticismo y estilo. Recuperado: <http://www.bodas.com.mx/articulos/bodas-shabby-chic-romanticismo-y-estilo--c5940>
- Petricek, A (2014,7 de Junio). Todo sobre Catering. Revista Operación Boda Recuperado de: <http://www.operacionboda.com/index.php?categoria=Inicio>
- Petricek, K (2013,8 de Noviembre). ¡Mi color, mi personalidad ¡ Revista Operación Boda Recuperado de: <http://www.operacionboda.com/index.php?categoria=Inicio>
- Prieto, J. (2005). El servicio en acción. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=sOHRz_mYvbkC&printsec=frontcover&dq=que+es+el+servicio&hl=es-419&sa=X&ei=b6l-U_S7BM3fsAT7t4LgAQ&ved=oCEQQ6AEwBA#v=onepage&q=que%20es%20el%20servicio&f=false
- Pormarino, M. (2013). *Plan de Negocios para el Lanzamiento de Una Empresa de Una Organizacion de Eventos Corporativos*. Universidad de Piura.
- Quiñonez, J. A. (2007). Creación de Una Empresa de Comida para Eventos y Entretenimiento. MBA Tesis. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Roca, J. (2012). Comercialización de eventos. España: Síntesis.
- Romero, E. (2008). El servicio de Banquetes. Maître, España.
- Sarobe,A.(2007). Estudio de Mercado de las empresas de Catering para celebraciones en la ciudad de Lincoln. Argentina: Buenos Aires.pp.17-22.
- Sesmero, J. (2010). Hostelería y turismo: servicio de catering. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=BvUdxTorJewC&pg=PA85&dq=EVENTOS+Y+CATERING&hl=es-419&sa=X&ei=UORNURKGJIX29gTIsYDgAw&ved=oCC4Q6AEwAA#v=onepage&q=EVENTOS%20Y%20CATERING&f=false>
- Semero, J.L. y García, M. (2012). *Aprovisionamiento y Montaje para el Servicio de Catering*. Editorial: Ic.Madrid. España. ISBN: 978-84-8364-959-6.
- Vela, V. (2009). *Servicios de Catering para Empresas y Organizaciones Medianas y Grandes de Lima Metropolitana*. Universidad San Martin de Porras.
- Vicente, M. (2013). Ideas originales para el banquete de boda. Recuperado: <http://fiesta.uncomo.com/articulo/ideas-originales-para-el-banquete-de-boda-25676.html>
- Vicente, M. (2014). Cómo elegir las flores para mi boda. Recuperado: <http://fiesta.uncomo.com/articulo/como-elegir-las-flores-para-mi-boda-24320.html>

VII. ANEXO

□



Nº de encuesta: _____

Somos estudiantes de la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, actualmente cursamos el IX ciclo de la carrera Administración Hotelera y de Servicios Turísticos. El objetivo de esta encuesta es diagnosticar las características del servicio de Catering para eventos sociales-bodas en las iglesias: Santa María Catedral y Nuestra Señora de la Consolación.

Instrucciones.

El llenado del cuestionario es personal, y confidencial. Solo se puede marcar una opción. Se deben responder todas las preguntas. Es necesario responder con honestidad, para poder obtener resultados reales. Marcar con una "x" o número dentro del paréntesis de la respuesta escogida.

Quien responde:

a) Novia () b) Novio () c) Pareja ()

Edades:

a) Novia () b) Novio ()

Lugar de Residencia: _____

Iglesia:

a) Nuestra Señora de la Consolación ()
b) Santa María Catedral de Chiclayo ()

I. Características del servicio de catering

- ¿Usted ya contrato el servicio de Catering para su boda?
Si () No ()

- En el servicio de catering para su boda ¿Qué temática ha seleccionado?

a) Criolla ()
b) Andina ()
c) Selvática ()
d) Italiana ()
e) Mediterránea ()
f) Oriental ()
g) Francesa ()

- De acuerdo a la temática del catering seleccionada en la pregunta anterior ¿A base de que ingrediente será elaborado el plato principal dentro del servicio de catering para su boda?

a) Res ()
b) Ternera ()
c) Pollo ()
d) Pavo ()
e) Cerdo ()
f) Cabrito ()
g) Cordero ()
h) Pescado azul ()
i) Pescado blanco ()
j) Otro: _____ ()

- ¿Qué forma de cocción ha elegido para la preparación del plato principal para su boda con servicio de catering?

a) Horneado ()
b) Guisado ()
c) Estofado ()
d) Plancha ()

- e) Salteado ()
f) Otro: _____ ()
5. ¿Qué bocaditos dulces son indispensables en el servicio de catering para su boda? Marcar máximo 3
- a) Pie o Tarta (limón, fresa, durazno, piña) ()
b) Galleta (de chocolate, chocochips, con cereales) ()
c) Chocolatería fría (trufas, chocotejas, bombones) ()
d) Chocolatería caliente (frutas, galletas, bombones) ()
e) Helados (raspadilla, granizado, sorbete, crema) ()
f) Masas (cupcakes, Bizcochuelos, pionono, brownies) ()
g) Otro: _____ ()
6. ¿Qué bocaditos salados son indispensables en el servicio de catering para su boda? Marcar máximo 3
- a) Mini brochetas (de pollo, tropical, vegetariana, oriental) ()
b) Mini sándwich (petit de pollo, de carne, de cerdo) ()
c) Mini triples (de jamón y queso, espinaca con aceituna) ()
d) Mini Tartas (de queso, choclo, jamón y queso) ()
e) Criollo (entradas frías y calientes pequeñas) ()
f) Mini sándwich criollo (de asados, salteados, chicharrones) ()
g) Otro: _____ ()
7. De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas alcohólicas prefiere para el momento del brindis dentro del servicio de catering para su boda?
- a) Espumantes (champagne) ()
b) Batidos (pisco sour, coctel de algarrobina, chicha sour, maracuyá sour) ()
c) Vino ()
d) Otro: _____ ()
8. De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas alcohólicas prefiere para el momento de la comida dentro del servicio de catering para su boda?
- a) Cerveza rubia ()
b) Cerveza de malta ()
c) Cerveza de trigo ()
d) Vino blanco ()
e) Vino tinto ()
f) Otro: _____ ()
9. De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas alcohólicas prefiere para el momento del baile dentro del servicio de catering para su boda? (Clasifique del 1 al 5 según grado de importancia)
- a) Cerveza ()
b) Ron ()
c) El Brandy ()
d) Whisky ()
e) Tequila ()
f) Pisco ()
g) Vodka ()
h) Otro _____ ()
10. De las siguientes alternativas ¿Qué bebidas no alcohólicas prefiere en el servicio de catering para su boda?
- a) Agua mineral ()
b) Gaseosa ()
c) Refresco ()
d) Jugos ()
e) Otro _____ ()

11. ¿Qué tipo de servicio de catering prefiere para su boda? Marque solo una

- a) Autoservicio
- b) Buffet (presentación de varios productos donde el cliente escoge lo que quiere servirse)
- c) Servicio En Mesa
- d) Servicio en bandeja

12. ¿Qué tipo de presentación del servicio de catering prefiere para su boda?

- a) Emplatado (la comida es colocada en platos desde la cocina y luego trasladados a las mesas)
- b) Fuente a Plato (los camareros hacen uso de pinzas para servir y colocar la comida en los platos)
- c) Francesa (utiliza un carrito de apoyo, la comida termina de prepararse frente al cliente)
- d) Pre-Servicio (el primer plato se sirve en la mesa justo antes que los clientes lleguen)
- e) En Bandejas (los clientes se sirven desde las bandejas que están en el centro de la mesa)

13. ¿Qué cualidades debe poseer el personal que brinda el servicio de catering para su boda religiosa? (Clasifique según orden de importancia del 01 al 05)

- a) Amabilidad y trato cordial
- b) Cuidado de la imagen (presentación)
- c) Atención y memoria
- d) Discreción y respeto
- e) Disponibilidad y diligencia
- f) Empatía
- g) Ser servicial
- h) Simpatía
- i) Rapidez

II. Boda:

14. ¿Qué tipo de montaje ha elegido para su boda?

- a) Recepción (mesas redondas o cuadradas para 8 o 12 personas)
- b) Banquete (mesas redondas o tabloncillos distribuidos en el salón en forma de U, T, I, rusa y peine)
- c) Cena baile (mesas con pista de baile)
- d) Otro _____

15. De los siguientes elementos ¿Cuál cree que es más importante en la decoración de la presentación del servicio de catering para su boda? Ordene según su preferencia

- a) Lencería (se refiere a los manteles y servilletas)
- b) Pintura Del Establecimiento (conservación)
- c) Iluminación
- d) Vajilla
- e) Cubertería
- f) Cristalería
- g) Otro _____

16. Que color prefiere para la decoración (lencería) del servicio de catering para su boda?

- a) Blanco
- b) Rojo
- c) Rosa
- d) Verde
- e) Azul
- f) Purpura

- g) Otro _____ ()
17. ¿En qué mes realizará su boda con servicio de catering?
- | | | | |
|------------|-----|--------------|-----|
| a) Enero | () | g) Julio | () |
| b) Febrero | () | h) Agosto | () |
| c) Marzo | () | i) Setiembre | () |
| d) Abril | () | j) Octubre | () |
| e) Mayo | () | k) Noviembre | () |
| f) Junio | () | l) Diciembre | () |
18. ¿Qué día de la semana realizara su boda con servicio de catering?
- | | |
|------------|-----|
| a) Viernes | () |
| b) Sábado | () |
19. ¿En qué momento del día usted realizara su boda?
- | | |
|-----------|-----|
| a) Mañana | () |
| b) Tarde | () |
| c) Noche | () |
20. ¿Cuántas personas asistirán a su boda religiosa con servicio de catering?
- | | |
|-----------------|-----|
| a) Menos de 100 | () |
| b) 101-200 | () |
| c) 201-300 | () |
| d) Más de 300 | () |
21. Según la cantidad de invitados a su boda con servicio de catering ¿Cuánto está dispuesto a pagar por persona? Marque solo uno.

- | | |
|--------------------------|-----|
| a) S/. 36.00 - S/.40.00 | () |
| b) S/. 41.00 - S/.45.00 | () |
| c) S/. 46.00 - S/.50.00 | () |
| d) S/.51,000 - S/.55.000 | () |
| e) S/.56.000 - S/.60.000 | () |
| f) Más de S/.60.00 | () |
22. ¿En qué lugar realizará la recepción de su boda religiosa con servicio de catering? Marque solo uno.
- | | |
|----------|-----|
| a) Hotel | () |
| b) Club | () |
| c) casa | () |
| d) playa | () |
| e) finca | () |
| f) Otro | () |
23. ¿Qué empresa es la responsable de la organización de su boda con servicio de catering?
- | | |
|--|-----|
| a) Eduardo Valdivieso Todo Eventos Eduardo Valdivieso Todo Eventos | () |
| b) Chelito's Eventos Especiales | () |
| c) CP Producciones | () |
| d) Aldo Bardales - Bodas & Eventos Especiales | () |
| e) A & J Eventos- Catering | () |
| f) Eventos Y Recepciones El Golf S.A.C | () |
| g) Amado Godoy | () |
| h) Otra: _____ | () |