





ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO EXTENSIÓN  
LATACUNGA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO

“DISEÑO Y FORMULACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA  
EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE  
EVENTOS Y BANQUETES “OSMAR” UBICADA EN LA PARROQUIA  
DE TAMBILLO, CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA DE PICHINCHA”

EVELYN ESTEFANIA CALISPA AGUILAR

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del título:  
de: INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Año 2013

**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**  
**Y HOTELERA**  
**CERTIFICACIÓN**

En nuestra condición de Directora y Codirector, certificamos que hemos revisado el desarrollo del Proyecto de Grado titulado: “DISEÑO Y FORMULACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE EVENTOS Y BANQUETES “OSMAR” UBICADA EN LA PARROQUIA DE TAMBILLO, CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA DE PICHINCHA”, elaborado por la señorita Evelyn Estefanía Calispa Aguilar, observando las disposiciones institucionales, metodología y técnicas que regulan esta actividad académica, por lo que autorizamos para que la mencionada señorita, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio proceda a la exposición de su contenido.

Latacunga, julio del 2013.

ING. CRISTINA NASIMBA.  
DIRECTORA

ING. LUIS LEMA  
CO DIRECTOR

**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**  
**Y HOTELERA**

**CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita Evelyn  
Estefanía Calispa Aguilar, bajo nuestra supervisión:

ING. CRISTINA NASIMBA S.

-----  
DIRECTORA DEL  
PROYECTO

ING. LUIS LEMA C.

-----  
CO DIRECTOR DEL PROYECTO

ING. GEOVANNY ACOSTA

-----  
DIRECTOR DE CARRERA

DR. RODRIGO VACA

-----  
SECRETARIO ACADÉMICO

Latacunga, julio de 2013

**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**  
**Y HOTELERA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, CALISPA AGUILAR EVELYN ESTEFANIA.

**DECLARO QUE:**

El proyecto de grado denominado “DISEÑO Y FORMULACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE EVENTOS Y BANQUETES “OSMAR” UBICADA EN LA PARROQUIA DE TAMBILLO, CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA DE PICHINCHA”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas, cuyas fuentes se incorporan en las referencias bibliográficas.

Consecuentemente este trabajo es de autoría propia.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, julio del 2013.

CALISPA AGUILAR EVELYN ESTEFANIA.

**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA  
Y HOTELERA**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, CALISPA AGUILAR EVELYN ESTEFANIA.

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “DISEÑO Y FORMULACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE EVENTOS Y BANQUETES “OSMAR” UBICADA EN LA PARROQUIA DE TAMBILLO, CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA DE PICHINCHA”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, julio del 2013.

CALISPA AGUILAR EVELYN ESTEFANIA

## ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

### CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

#### CERTIFICADO

ING. CRISTINA NASIMBA S. (DIRECTORA)

ING. LUIS LEMA C. (CODIRECTOR)

#### **CERTIFICAN:**

Que el trabajo titulado “Diseño y formulación de un manual de procesos para el área de servicio al cliente de la empresa de eventos y banquetes “OSMAR” ubicada en la parroquia de Tambillo, cantón Mejía, provincia de Pichincha”, realizado por la señorita Evelyn Estefanía Calispa Aguilar, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional, **SI** recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de UN empastado y UN disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat. Autorizan a la señorita Evelyn Estefanía Calispa Aguilar que lo entregue al ING. GEOVANNY ACOSTA, en su calidad de Director de Carrera.

Latacunga, julio del 2013.

-----  
Ing. Cristina Nasimba S.  
**DIRECTORA**

-----  
Ing. Luis Lema C.  
**CODIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente proyecto a las personas que han sido mi fuente principal de inspiración... mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por haberme apoyado en todo el proceso de realización de este proyecto.

A mis profesores: Ing. Cristina Nasimba e Ing. Luis Lema por su oportuna asesoría en el desarrollo de mi tesis.

A Pauly por su sincera amistad en todo este tiempo.

## CONTENIDOS

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Certificaciones .....     | i     |
| Lista de tablas .....     | xiii  |
| Lista de figuras.....     | xvi   |
| Simbología y siglas ..... | xviii |
| Resumen .....             | 1     |
| Summary .....             | 2     |
| Presentación .....        | 3     |

## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO

|   |    |
|---|----|
| 1. Generalidades.....                       | 4  |
| 1.1 Introducción.....                       | 4  |
| 1.2 Descripción resumida del proyecto ..... | 5  |
| 1.3 Antecedentes .....                      | 7  |
| 1.4 Justificación.....                      | 9  |
| 1.5 Factibilidad .....                      | 11 |
| 1.5.1 Factibilidad económica .....          | 11 |
| 1.5.2 Factibilidad operativa .....          | 11 |
| 1.5.3 Factibilidad técnica .....            | 12 |
| 1.6 Objetivos .....                         | 13 |
| 1.6.1 General.....                          | 13 |
| 1.6.2 Específicos .....                     | 13 |
| 1.7 Marco teórico .....                     | 14 |
| 1.8 Hipótesis .....                         | 57 |

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO INTERNO**

|   |    |
|---|----|
| 2. Estudio técnico.....                                 | 58 |
| 2.1 Introducción. ....                                  | 58 |
| 2.2. Diagnóstico organizacional .....                   | 60 |
| 2.2.1 Área administrativa .....                         | 60 |
| 2.2.2 Área de producción gastronómica .....             | 66 |
| 2.2.3. Área de servicio al cliente .....                | 73 |
| 2.3 Descripción de puestos.....                         | 73 |
| 2.4 Análisis de puestos. ....                           | 74 |
| 2.4.1. Formatos de análisis de puestos de trabajo ..... | 75 |
| 2.5. Análisis de puestos empresa “OSMAR” .....          | 77 |
| 2.5.1 Organizador de eventos .....                      | 77 |
| 2.5.2. Capitán de meseros .....                         | 79 |
| 2.5.3 Meseros.....                                      | 83 |
| 2.5.4 Ayudante de mesero.....                           | 86 |
| 2.6. Identificación de procesos. ....                   | 88 |
| 2.6.1. Pre-evento. ....                                 | 88 |
| 2.6.2. Evento .....                                     | 90 |
| 2.6.3. Post- evento .....                               | 91 |
| 2.7. Conclusiones del diagnóstico situacional.....      | 92 |

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS DE OFERTA**

|   |     |
|---|-----|
| 3.1. Tema de investigación                                    |     |
| 3.2. Objetivos de la investigación. ....                      | 95  |
| 3.3 Diseño de la investigación y fuentes de información ..... | 96  |
| 3.4. Recopilación de datos.....                               | 100 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.4.1 Elaboración de la encuesta .....           | 100 |
| 3.5. Procesamiento de datos y tabulaciones ..... | 105 |
| 3.5.1. Tabulación de resultados .....            | 105 |
| 3.6. Análisis de resultados. ....                | 132 |

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCESOS PARA EL DE AREA**

#### **SERVICIO EMPRESA “OSMAR”**

|  |     |
|--|-----|
| 4.1. Instructivo para elaborar procedimientos .....  | 134 |
| 4.2. Manual de procedimientos .....  | 141 |
| 4.2.1 Datos generales .....  | 141 |
| 4.2.2 Procedimiento contratación de eventos .....  | 151 |
| 4.2.3 Formatos contratación de eventos .....   | 155 |
| 4.2.4 Procedimiento reclutamiento y selección.....   | 171 |
| 4.2.5 Instructivo personal de servicio.....  | 176 |
| 4.2.6 Procedimiento de planificación y organización<br>de logística .....                    | 202 |
| 4.2.7 Formatos de planificación y organización de logística .....                            | 205 |
| 4.2.8 Procedimiento de montaje de evento.....  | 212 |
| 4.2.9 Formatos de montaje de evento .....  | 230 |
| 4.2.10 Procedimiento de "mise en place" .....  | 231 |
| 4.2.12 Guia de “mise en place” .....   | 237 |
| 4.2.13 Procedimiento de servicio al cliente (diferentes<br>tipos de servicio a la mesa)..... | 240 |
| 4.2.14 Guía de presentación del personal. ....   | 247 |
| 4.2.15 Procedimiento desmontaje del evento .....   | 251 |
| 4.2.16 Formatos desmontaje del evento.....   | 255 |
| 4.2.17 Procedimiento evaluación del servicio. ....   | 257 |
| 4.2.18 Formatos evaluación del servicio.....   | 262 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.3.Costos de implementación del manual de procesos..... | 267 |
| 4.3.1 Uniformes: .....                                   | 267 |
| 4.3.2 Bienes muebles. ....                               | 269 |
| 4.3.3.Papelería y documentación .....                    | 270 |
| 4.3.4 Capacitacion .....                                 | 272 |
| 4.4.Fuentes de compras: .....                            | 274 |

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 5.1 Conclusiones.....    | 276 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 277 |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 279 |
|---------------------------------|-----|

### **ANEXOS**

|  |     |
|--|-----|
| Anexo No.1 Fotografías servicios que ofrece empresa “OSMAR” .....  | 284 |
| ANEXO No.2 Encuesta aplicada a la administración de la empresa<br>para conocer el proceso de planificación y organización de eventos. .... | 291 |
| ANEXO No.3 Fichas generales de observación. ....   | 294 |
| ANEXO No.4 Proforma de alquiler.....   | 298 |

## LISTA DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabla 1.1</b> Nómina de empleados de planta de la empresa .....   | 17  |
| <b>Tabla 1.2</b> Evolución de los principios y herramientas de gestión .....   | 21  |
| <b>Tabla 2.1</b> Técnicas de recolección de información diagnóstico empresa.....   | 58  |
| <b>Tabla 2.2.</b> Matriz FODA empresa “OSMAR” .....  | 59  |
| <b>Tabla 2.3</b> Cadena de valor empresa “OSMAR” .....   | 65  |
| <b>Tabla 2.4</b> Descriptivo del área de producción gastronómica .....   | 67  |
| <b>Tabla 2.5</b> Descriptivo de servicios y productos.....   | 68  |
| <b>Tabla 2.6</b> Ficha capacidad de producción del área de servicio .....  | 71  |
| <b>Tabla 3.1</b> Población de empresas registradas bajo la denominación<br>“prestación de servicios de eventos, banquetes y recepciones en el<br>cantón Mejía” ..... | 98  |
| <b>Tabla 3.2</b> Ubicación geográfica de las empresas dedicadas a la<br>organización de eventos, banquetes y recepciones del cantón Mejía .....                      | 105 |
| <b>Tabla 3.3</b> Tipo de empresas dedicadas a la organización de eventos,<br>banquetes y recepciones del Cantón Mejía. ....  | 107 |
| <b>Tabla 3.4</b> ¿Cuál es la capacidad de servicio de su empresa?.....   | 108 |
| <b>Tabla 3.5</b> ¿Qué tipos de eventos son los que más realiza su empresa? ...   | 109 |
| <b>Tabla 3.6</b> Tabla de temporadas alta y baja de servicios de eventos y<br>banquetes en el cantón Mejía. ....   | 110 |
| <b>Tabla 3.8</b> ¿Cuenta con una misión y visión empresarial? .....  | 112 |
| <b>Tabla 3.9</b> ¿Su empresa cuenta con valores y principios corporativos<br>establecidos? .....   | 113 |
| <b>Tabla 3.10</b> ¿En su empresa existe un organigrama? .....  | 114 |
| <b>Tabla 3.11</b> ¿Conoce claramente que personas están a su cargo? .....  | 114 |
| <b>Tabla 3.12</b> ¿Su empresa está organizada por “áreas”? .....   | 115 |
| <b>Tabla 3.13</b> ¿La empresa exige capacitación permanente a los<br>empleados? .....  | 116 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 3.14</b> ¿La empresa ofrece capacitación a los empleados?.....   | 117 |
| <b>Tabla 3.15</b> La capacitación que la empresa ofrece a los empleados es impartida por:.....  | 118 |
| <b>Tabla 3.16:</b> En caso de que la empresa decidiera brindar capacitación al personal, ¿Qué opción considera la más adecuada para cumplir con este proceso? .....   | 118 |
| <b>Tabla 3.17</b> ¿en algún momento de la prestación de sus servicios a acudido a otras empresas que le faciliten alquiler de equipo, vajilla, menaje, mobiliario, u otros. para poder cumplir con contratos más allá de la capacidad actual de su empresa? ..... | 119 |
| <b>Tabla 3.18</b> ¿Conoce usted a sus principales competidores? .....   | 121 |
| <b>Tabla 3.19</b> ¿Qué tipo de inducción se da a los empleados nuevos en la empresa para que se informen sobre sus funciones, deberes y derechos en su puesto de trabajo? .....   | 122 |
| <b>Tabla 3.20</b> ¿De forma general, como se siente usted al cumplir con su trabajo en esta empresa? .....  | 123 |
| <b>Tabla 3.21</b> ¿En la empresa en la que ud. se desempeña se utiliza un manual de procedimientos para la realización de eventos y banquetes? ...  | 124 |
| <b>Tabla 3.22</b> ¿Considera que el uso de dichos manuales ha mejorado la productividad de su empresa? .....  | 125 |
| <b>Tabla 3.23</b> ¿El proceso de implantación del manual de procesos fue fácil? .....   | 126 |
| <b>Tabla 3.24</b> ¿Los procedimientos en su empresa fueron analizados y/o actualizados últimamente (menos de un año)?.....  | 126 |
| <b>Tabla 3.25</b> ¿Se puede controlar con facilidad el correcto uso del manual? .....   | 126 |
| <b>Tabla 3.26</b> ¿Estaría dispuesto a aplicar un manual de procesos en su empresa?.....  | 127 |
| <b>Tabla 3.27</b> ¿Su empresa aplica una evaluación post evento? .....  | 128 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 3.28</b> ¿Toman en cuenta el criterio de los empleados para establecer políticas y reglas en empresa? .....                              | 129 |
| <b>Tabla 3.29</b> ¿Aplica alguna norma, reglamento o política en la realización de sus eventos y banquetes? .....                                 | 130 |
| <b>Tabla 3.30</b> ¿Considera usted que sus servicios pueden ser mejorados para satisfacer de mejor manera las expectativas de sus clientes? ..... | 131 |

## LISTA DE FIGURAS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Figura 1.1</b> Clasificación básica de los manuales administrativos.....   | 41  |
| <b>Figura 1.2</b> Formato encabezado manual de procedimientos .....   | 44  |
| <b>Figura 1.3</b> Símbolos de la norma iso-9000 para elaborar diagramas de flujos.” .....   | 51  |
| <b>Figura 1.4</b> Representación del proceso administrativo (chiavenato i. 2001)  | 57  |
| <b>Figura 1.5</b> Etapas del proceso administrativo. (chiavenato i. 2001) .....   | 57  |
| <b>Figura 2.1</b> Organigrama de puestos empresa de eventos y banquetes “OSMAR”.....  | 57  |
| <b>Figura 2.2</b> Plazas existentes en el area de servicio al cliente empresa “OSMAR”.....  | 74  |
| <b>Figura 3.1</b> ubicación geográfica de las empresas dedicadas a la organización de eventos, banquetes y recepciones del cantón Mejía ..... | 106 |
| <b>Figura 3.2</b> tipo de empresas dedicadas a la organización de eventos, banquetes y recepciones del cantón Mejía.....                      | 107 |
| <b>Figura 3.3</b> ¿Qué tipos de eventos son los que más realiza su empresa?..   | 108 |
| <b>Figura 3.4</b> ¿Qué tipos de eventos son los que más realiza su empresa?..   | 109 |
| <b>Figura 3.5</b> ¿Qué tipo de servicio brinda la empresa?.....   | 111 |
| <b>Figura 3.6</b> ¿Cuenta con una misión y visión empresarial?.....   | 112 |
| <b>Figura 3.7</b> ¿Su empresa cuenta con valores y principios corporativos establecidos? .....  | 113 |
| <b>Figura 3.8</b> ¿en su empresa existe un organigrama?.....  | 114 |
| <b>Figura 3.9</b> ¿conoce claramente que personas están a su cargo?.....  | 115 |
| <b>Figura 3.10</b> ¿su empresa está organizada por “áreas”? .....   | 116 |
| <b>Figura 3.11</b> ¿La empresa exige capacitación permanente a los empleados? .....   | 117 |
| <b>figura 3.12</b> ¿La empresa ofrece capacitación a los empleados? .....   | 118 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Figura 3.13</b> ¿En algún momento de la prestación de sus servicios a acudido a otras empresas que le faciliten alquiler de equipo, vajilla, menaje, mobiliario, u otros. para poder cumplir con contratos más allá de la capacidad actual de su empresa?..... | 120 |
| <b>Figura 3.14</b> ¿Conoce usted a sus principales competidores?.....   | 121 |
| <b>Figura 3.15</b> ¿Qué tipo de inducción se da a los empleados nuevos en la empresa para que se informen sobre sus funciones, deberes y derechos en su puesto de trabajo? .....  | 122 |
| <b>Figura 3.16</b> ¿De forma general, como se siente usted al cumplir con su trabajo en esta empresa? .....   | 124 |
| <b>Figura 3.17</b> ¿En la empresa en la que ud. se desempeña se utiliza un manual de procedimientos para la realización de eventos y banquetes? ...   | 125 |
| <b>Figura 3.18</b> ¿Estaría dispuesto a aplicar un manual de procesos en su empresa?.....   | 127 |
| <b>Figura 3.19</b> ¿Su empresa aplica una evaluación post evento?.....  | 128 |
| <b>Figura 3.20</b> ¿Toman en cuenta el criterio de los empleados para establecer políticas y reglas en empresa?.....  | 129 |
| <b>Figura 3.21</b> ¿Aplica alguna norma, reglamento o política en la realización de sus eventos y banquetes .....   | 130 |
| <b>Figura 3.22</b> ¿Considera usted que sus servicios pueden ser mejorados para satisfacer de mejor manera las expectativas de sus clientes? .....  | 131 |

## **SIMBOLOGIA Y SIGLAS**

**INEN.-** Instituto Ecuatoriano de Normalización

**PAX.-** personas, comensales.

**SRI.-** Servicio de Rentas Internas (Ecuador)

**ISO.-** International Standardization Organization (Organización internacional de estandarización)

**OSMAR.-** Iniciales de los nombres Oswaldo y Marlene; propietarios de la empresa en estudio.

**IVA.-** Impuesto al valor agregado

## **RESUMEN**

En base a información obtenida de diferentes fuentes bibliográficas y el análisis de campo del servicio de la empresa “OSMAR” se ha realizado La investigación se titula “Diseño y formulación de un manual de procesos para el área de servicio al cliente de la empresa de eventos y banquetes “OSMAR” ubicada en la parroquia de Tambillo, cantón Mejía, provincia de Pichincha” con el fin de contar con un instrumento para que el trabajo gerencial de organización y control sea más sencillo y eficiente; el manual constituye una herramienta importante de inducción al personal operativo que en su totalidad es contratado de forma temporal.

La metodología aplicada para el presente manual se resume en tres etapas: Un diagnóstico interno que permite conocer la realidad del servicio, el análisis de la información obtenida, un estudio de oferta para identificar la posición competitiva con respecto a la organización interna de la empresa “OSMAR” ante sus competidores directos en el área de influencia, y finalmente plasmar la propuesta de mejoramiento en un Manual de Procedimientos, de forma sencilla y de fácil comprensión.

Los contenidos del manual y los instructivos se basan en lo estipulado en las normas INEN para los cargos existentes en la empresa, adicionalmente se complementan con bibliografía sobre el tema en estudio, y el criterio técnico del investigador en base a los resultados del diagnóstico.

En conclusión, la empresa tiene la capacidad y la necesidad de mejoramiento, el hecho de contar con un sistema administrativo basado en procesos constituye una ventaja competitiva importante frente a la competencia desorganizada y carente de calidad.

## **SUMMARY**

Based on information obtained from various literature sources and observation analysis of the service of "OSMAR" company, a research named "Design and Development of a manual of process for the customer service area of the events' company "OSMAR" located in the parish of Tambillo, Mejía canton, Pichincha province " was created. The purpose of it is to have a working tool to make the organization and control management easier and more efficient. The manual is an important tool for operational staff induction which is fully temporarily hired.

The methodology applied for this manual is summarized in three stages: An internal diagnostics in order to find out the reality of the service, the analysis of the information obtained, a study of supply to identify the competitive position of the company "OSMAR" to its direct competitors in the area of influence with respect to the internal organization, and finally propound the improvement idea on a procedures manual, in a simple and easy way to understand.

The contents of the manual and the instructions are based on the INEN standards for service positions in the company, complemented by literature on the subject and the researcher's technical criteria based on the diagnostic results.

In conclusion, the company has the capacity and the need for improvement, the fact of having a process-based management system is an important competitive advantage compared to the disorganized and lacking in quality competence.

## **PRESENTACIÓN**

El presente proyecto consiste en la elaboración y formulación de un manual de procedimientos para el área de Servicio de la empresa “OSMAR” dedicada a la organización integral de eventos y banquetes, localizada en la parroquia de Tambillo perteneciente al cantón Mejía, provincia de Pichincha.

La empresa en estudio – como la mayoría del cantón Mejía del mismo tipo de negocio- se trata de una micro empresa, la cual basa su funcionamiento en la experiencia de trabajo obtenida por los años de labor en ésta área; no se utilizan documentos formales que normen las actividades, lo cual ha generado como resultado ciertas falencias en la coordinación del servicio.

La oferta de servicios hoteleros de organización de eventos y banquetes en el cantón Mejía se caracteriza por la escasa innovación en el portafolio de servicios y productos, y sus actividades no enfocadas hacia la calidad.

Contar con un registro de procesos ayuda a identificar responsabilidades individuales y mejorar la coordinación en la prestación del servicio, un manual de procedimientos es un documento totalmente moldeable a las necesidades y cambios que se generan en las actividades con el paso del tiempo.

En el mercado de los servicios, existe una gran competitividad, cada vez el cliente exige mejor atención. Considerando la creciente necesidad de calidad se han creado las normas de calidad que ofrecen una guía para casi todo tipo de empresa y su uso constituye una ventaja competitiva.

Los manuales de procedimientos son uno de los requerimientos para conseguir una de las mencionadas certificaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO**

#### **1. GENERALIDADES**

##### **1.1 INTRODUCCIÓN**

Actualmente las empresas, independientemente de su tamaño y de su actividad o sector productivo, se enfrentan a situaciones competitivas en las que se debe considerar principalmente la satisfacción, tanto de los clientes externos (mercado) como los clientes internos (colaboradores). Muchas organizaciones durante años han mantenido “estructuras departamentales” que generan excesiva burocracia, actividades no estructuradas, alto nivel de rotación del personal y duplicidad en las actividades, que generan costos elevados, poca productividad y por ende insatisfacción en los clientes. Ante ello, y considerando las técnicas modernas de administración, surge la necesidad de cambiar su actual estructura por una “gestión por procesos”, que se cumple básicamente a través del uso de Manuales de Procesos, por medio de cual podemos definir varias interrogantes sobre el modo en que estos se ejecutan, características del sitio en el cual se realizan, cuánto nos cuesta su producción, y la necesidad de realizarlos además de mejoran la productividad.

Un Sistema de Gestión por Procesos permitirá desarrollar un método completo de evaluación para las diferentes áreas de la empresa. La realización de este trabajo se basa en la necesidad de conocer la situación real del área de atención al cliente la empresa de eventos y banquetes OSMAR, y en base a criterios técnicos adecuados a su realidad, se puedan

sistematizar los procesos, y registrarlos en un manual, incluyendo enfoques de calidad y mejora continua, que constituya esencialmente una herramienta de orientación para los empleados nuevos y una guía de trabajo para los empleados antiguos.

Por tratarse de un área en la que se trabaja con personal rotativo contar con un manual es indispensable.

La creación y uso de un manual en la empresa en estudio servirá para documentar de una forma lógica y secuencial todas las actividades que se realicen en el área de atención al cliente. A través de herramientas como los diagramas de flujo se documentarán estos procesos y en base a su análisis posterior se podrán detectar problemas inherentes al proceso en sí, o referentes a las personas responsables de ejecutarlos. De este modo se podrá gestionar la calidad de mejor manera a través del cumplimiento de indicadores de calidad y distribuir adecuadamente los recursos para cumplirlos.

## **1.2 DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL PROYECTO**

En la actual época de globalización y de alta competitividad de productos o servicios, y el variable mundo de los negocios, es necesario mantenerse en constante adaptación a los cambios y mejoramiento continuo para asegurar el posicionamiento.

Existen en la actualidad cientos de modelos, técnicas, y estrategias para lograr este fin. Una de las principales herramientas para la Administración Moderna, es el diseño y formulación de manuales de procedimientos.

El factor relevante en el éxito de las empresas hoteleras, entre ellas las de eventos y banquetes, es exactamente el servicio, pues se generan experiencias en el consumidor y una imagen empresarial en base al trato que recibe el cliente. El producto (alimentos) constituyen, con los elementos materiales (decoración), un complemento al servicio, es así que el presente proyecto propone estandarizar dicha atención al cliente en la empresa "OSMAR" - comprendiendo en este caso como la atención en el salón, realizado por el personal de servicio como meseros, capitán y ayudante de mesero, cuyo objetivo principal es la entrega de los alimentos al cliente- a través de la aplicación de manuales de procesos que serán desarrollados en base a la respectiva investigación de factores inherentes al mismo, considerando principalmente la tipología del consumidor, las capacidades de la empresa y las tendencias actuales de servicio entre otros.

La estandarización propuesta se busca lograrla a través de un manual de procesos que además de constituir un instrumento de organización y control, facilite la adaptación del personal nuevo a la empresa y sea un dinamizador del proceso de mejora continua.

Adicionalmente se realizará un capítulo investigativo en el cual se pretende conocer entre otros indicadores, la aplicación de manuales de procesos en las empresas de nuestro tipo en el área de influencia además de la incidencia que podría tener la aplicación de los mismos, para que la presente investigación una vez finalizada pueda considerarse como un modelo de mejora para las empresas analizadas

### **1.3 ANTECEDENTES**

En el Ecuador, La Ley de actividades turísticas, No. 97. RO/ Sup 733 de 27 de Diciembre del 2002, en el capítulo II, artículo 5, literal e, reconoce como actividad turística a “La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones” área en la que se enmarca la temática del presente proyecto.

Mejía se ha dado a conocer por su trabajo agrícola y ganadero muy ligado la cultura chacarera, que complementada con su gastronomía típica de la serranía han llegado a constituir un destino turístico.

El Cantón Mejía está conformado por ocho parroquias: Machachi; su cabecera cantonal, Cutuglahua, Uyumbicho, Tambillo, Alóag, Aloasí, El Chaupi, y Manuel Cornejo Astorga (Tandapi), en todas ellas existen locales de eventos, empresas de catering, y alquiler de equipo para fiestas; que ofrecen un servicio “no especializado” es decir muchas de estas empresas son restaurantes u hosterías que presentan al cliente la opción de realización de eventos como una alternativa a su servicio principal que es alimentos y bebidas; como consecuencia de ello ninguno de los centros de eventos localizados en este cantón han llegado a tener un reconocimiento importante.

En el actual mundo empresarial aparecen y desaparecen empresas a diario, ante esta “inestabilidad” en el mercado han surgido muchas ideas de autores, profesionales y empresarios sobre técnicas, métodos e ideas para lograr la eficiencia y el éxito empresarial.

El uso de los manuales data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante los manuales como se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en campaña.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los manuales administrativos

En años anteriores los entendidos de la administración enfatizaban sus estudios en los procesos productivos, planificación estratégica, finanzas y otros temas internos de la empresa, dándole poca o ninguna importancia al cliente.

En una empresa de servicios más que en cualquier otra, el cliente es el factor más importante en, ya que permite que ésta sobreviva y se desarrolle en el mercado en que funciona, satisfacer la necesidad del cliente será necesariamente el principal objetivo que persigan estas empresas.

El mal servicio al cliente y el desinterés por sus expectativas y necesidades a la larga pueden extinguir a la empresa.

El factor relevante en el éxito de las empresas hoteleras, entre ellas las de eventos y banquetes, es exactamente el servicio, pues se generan experiencias en el consumidor y una imagen empresarial en base al trato que recibe el cliente. El producto (alimentos) constituyen, con los elementos materiales (decoración), un complemento al servicio, es así que el presente

proyecto propone estandarizar dicha atención al cliente en la empresa “OSMAR” a través de la aplicación de manuales de procesos que serán desarrollados en base a la respectiva investigación de factores inherentes al mismo, considerando principalmente la tipología del consumidor, las capacidades de la empresa, las tendencias actuales de servicio y un enfoque hacia la administración de la calidad total.

Este proyecto propone la implementación de un manual de procesos en el área operativa de atención al cliente de la empresa de eventos y banquetes “OSMAR”, dicha área constituye una de las más importantes en este tipo de industrias; el área de servicio al cliente se refiere a la atención en el salón, que realiza el personal de servicio (meseros, capitán, recepcionista, montaje y decoración) es decir la presentación directamente al cliente a través del cual, básicamente, se entregan los alimentos y bebidas a los consumidores. La empresa en estudio no cuenta con un manual de procesos actualmente ni lo han aplicado en ocasiones anteriores.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La micro empresa en estudio se encuentra en la etapa de crecimiento, tiene 9 años en el mercado; tiempo en el cual todas sus actividades administrativas y operativas se han ejecutado respaldadas en ciertas áreas por el conocimiento técnico básico de su propietario, y no se han ejecutado planes de actualización, modernización, ni regularización de procesos internos.

El modo en que ha venido operando la empresa no se puede catalogar como inadecuado, pues a su manera ha sabido mantener a la empresa en pie y con márgenes de rentabilidad aceptables para sus inversionistas, pero es

aquí exactamente donde radica la necesidad de mejorar su actual funcionamiento con estudios técnicos que permitan visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Además de buscar constituir un modelo empresarial en el sector.

El “Plan Nacional Para el Buen Vivir 2009-2013” regente en el Ecuador establece en su objetivo N° 6 “Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas”, al tratarse de una empresa privada de tipo familiar, se está fomentando la asociatividad como base para mejorar las condiciones de trabajo, así como para crear nuevos empleos y se contribuye plenamente con el cumplimiento de este objetivo.

Dicho plan en su objetivo N° 11 plantea “Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible”; la administración empresarial adecuada y la elaboración de la presente investigación busca enfocar los servicios hacia la calidad, cumpliendo así con propósitos mencionados en la sección d y g del objetivo mencionado.

La Escuela Politécnica del Ejército dispone de un programa de líneas de investigación al cual se sujeta el presente trabajo, en la sección **EMPRENDEDORISMO Y ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL** correspondiente a las carreras de ciencias administrativas, económicas y del comercio.

Para un más acertado diseño y futura aplicación de un manual de servicio se requiere de un análisis conexo sobre el ambiente mercantil en el que se ubica la empresa para contar con una referencia en la definición los

alcances y enmarcar con más precisión los criterios de calidad en el manual de procesos interno. Es decir, si el análisis concluye que los clientes del área en estudio demandan, prefieren y están en la capacidad económica de adquirir servicios de primera calidad, lo más factible será incluir estándares de servicio de este tipo en el manual.

Finalmente se espera que el presente proyecto constituya un modelo de herramienta de mejoramiento del servicio, aplicable para las empresas del mismo tipo dentro del área de influencia.

## **1.5 FACTIBILIDAD**

### **1.5.1 Factibilidad económica**

Los costos estimados para la creación del presente manual son aceptables, y se dispone del capital necesario para invertir en el desarrollo del proyecto. Los beneficios de la aplicación del presente proyecto se ven reflejados en el mejoramiento del servicio, y cuantitativamente se puede medir en el nivel de ventas. Al ejecutarse la presente propuesta se generará una relación costo – beneficio positivo, por tanto económica y financieramente es factible.

### **1.5.2 Factibilidad operativa**

“OSMAR” ha manifestado de forma expresa su interés y apertura a la elaboración del presente estudio.

En la malla de estudios de la carrera de administración Turística y Hotelera, se proporcionan los conocimientos necesarios para el desarrollo del presente proyecto, pues se complementan conocimientos en el área hotelera, administrativa, y de servicio.

Dentro del perfil profesional del Ingeniero en Administración Turística y Hotelera de la Escuela Politécnica del Ejército se menciona como una de las habilidades principales el “Aplicar técnicas administrativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras” propósito al cual contribuye la presente investigación.

### **1.5.3 Factibilidad técnica**

La elaboración del presente manual no requiere de la adquisición o uso de tecnología de alto nivel.

Para la elaboración del material teórico (flujogramas) del proyecto se realizará a través del uso del paquete básico Office, y para facilitar el diseño de Flujogramas se utilizará el programa Microsoft Visio 2010.

“Programa de dibujo vectorial para Microsoft Windows. Las herramientas que lo componen permiten realizar diagramas de oficinas, diagramas de bases de datos, diagramas de flujo de programas, UML, y más, que permiten iniciar al usuario en los lenguajes de programación” (Microsoft Visio 2013, 2013).

Para diseño de cuadros y tablas se utilizará Microsoft Excel.

El presente proyecto es técnicamente factible debido a la disponibilidad de profesionales en el área de gestión y administración que pueden aportar con herramientas técnicas para el desarrollo del presente proyecto.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 General**

“Diseñar y formular un manual de procesos para el área de servicio al cliente de la empresa de eventos y banquetes “OSMAR” ubicada en la parroquia de Tambillo, cantón Mejía, provincia de Pichincha”

### **1.6.2 Específicos**

- Establecer las generalidades que influyen en el proyecto, a través de la recolección de información de la empresa en estudio y demás datos relevantes.
- Realizar un diagnóstico administrativo y operativo para conocer la situación actual del área de servicio al cliente la empresa.
- Realizar un análisis de la situación organizacional de las empresas dedicadas a la realización eventos y banquetes del cantón Mejía para conocer la incidencia que podrá tener el uso de manuales.
- Diseñar el manual de procesos para el área de servicio, incorporando criterios de calidad y mejoramiento continuo
- Establecer conclusiones y recomendaciones sobre el proyecto.

## **1.7 MARCO TEÓRICO**

### **1.7.1 Denominación de la empresa**

La empresa en estudio “OSMAR” Eventos y banquetes, con RUC 1705245536001, se ubica en el barrio “Paraíso” de la parroquia urbana de Tambillo, cantón Mejía, provincia de Pichincha, Ecuador.

Tambillo se ubica a 25 km al sur de Quito y a 15 km. Del Valle de los Chillos.

### **1.7.2 Reseña Histórica**

“OSMAR” eventos y banquetes es una empresa familiar formada en el año 2002; nace de la iniciativa de su actual gerente propietario el Sr. Oswaldo Cueva y su esposa Sra. Marlene Llumiquinga. El nombre de la empresa se constituye de las iniciales de los nombres de los creadores de la empresa antes mencionados.

Inicialmente, esta micro empresa, se dedicaba únicamente al alquiler de menaje y carpas para eventos sociales pequeños, en base a las ganancias obtenidas de la prestación de este tipo de servicios y al adentrarse de a poco en el mundo de los compromisos sociales, los fundadores de la empresa identificaron la necesidad y la oportunidad de ampliar sus servicios, es así que para el año 2005 ya ofrecían el servicio de A&B, para ello funcionaba con la ayuda de su familia y dos personas contratadas eventualmente de acuerdo a las necesidades; durante el transcurso de los últimos años ha diversificado sus servicios y productos, es así que actualmente ofrece servicios de eventos a domicilio, alquiler de menaje, mobiliario y carpas para eventos, servicio de A&B, decoración y un pequeño salón de eventos, la empresa cumple contratos con importantes empresas como Policía

Nacional, Tesalia Spring Company, Textiles del Ecuador, Escuela Politécnica del Ejército Matriz Sangolquí, Fábrica Paraíso del Ecuador, para las cuales realiza frecuentemente eventos de más de 1000 pax.

OSMAR fue la empresa encargada de la administración del comedor de la residencia estudiantil de la ESPE matriz generando una muy buena imagen empresarial, actualmente, una vez finalizado el contrato de administración, realiza importantes eventos sociales en la institución. Como es evidente esta empresa tiene potencial para crecer, es por ello que se propone el presente proyecto de estandarización de procesos del área operativa –la más importante en los servicios – a través del uso de manuales de procesos, para optimizar su capacidad de mejoramiento.

### **1.7.3 Categorización**

La empresa en estudio constituye una MICRO EMPRESA, pues cumple con las características generales de este tipo de organizaciones mencionado en el reglamento de aprobación de microempresas asociativas del Ecuador (Acuerdo No. 0014).

- Es una unidad económica operada por personas naturales, que se dedican a la producción formal de alimentos y bebidas y la prestación del servicio de organización de eventos y banquetes.
- La planta de colaboradores de contratación fija en la empresa no supera las diez personas.
- El capital máximo de la microempresa, no supera los veinte mil dólares norteamericanos, sin considerar inmuebles y vehículos.
- Cuenta con la documentación de constitución requerida para microempresas, en regla

#### **1.7.4 Análisis legal de la empresa**

Fue constituida como “Micro empresa” de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción y activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Para fines tributarios las PYMES de acuerdo al tipo de RUC que posean se las divide en personas naturales y sociedades para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Es así que “OSMAR Eventos y Banquetes” - RUC 1705245536001- cumple sus obligaciones tributarias como una persona natural.

El Servicio de Rentas Internas del Ecuador la define “Persona natural son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica”

#### **1.7.5 Tipos de contratos**

Por la naturaleza de la industria de los servicios de eventos y banquetes, y por el tamaño de la empresa, se cuenta con una nómina de trabajadores y empleados fijos, los cuales mantienen un contrato a tiempo fijo.

**TABLA 1.1 NÓMINA DE EMPLEADOS DE PLANTA DE LA EMPRESA**

| No | Nombre                   | Cargo               |
|----|--------------------------|---------------------|
| 1  | Sr. Oswaldo Cueva        | Gerente propietario |
| 2  | Sra. Marlene Llumiquinga | Sub Gerente         |
| 3  | Sr. Cristofer Cueva      | Administrador       |
| 4  | Srta. Verónica Cedeño    | Secretaria          |
| 5  | Sra. Clemencia Naranjo   | Encargada de cocina |

Fuente: Empresa “OSMAR”

Elaborado por: Evelyn Calispa.

Se realizan contrataciones temporales de personal de servicio y cocina de acuerdo a las necesidades del tipo de evento a atender.

La empresa NO pertenece a alguna agrupación, asociación o cámara.

### **1.7.6 Microempresa**

“Es una unidad económica operada por personas naturales, jurídicas o de hecho, formales o informales que se dedican a la producción, servicios y/o comercio, en los subsectores de alimentos, cerámico, confecciones-textil, cuero y calzado, electrónico-radio-TV, gráfico, hotelería, restaurantes, turismo, químico-plástico, materiales de construcción, maderero, metalmecánica, servicios profesionales, transporte, de servicios públicos y cuidado de carreteras, y otros”.(Reglamento De Aprobación De Microempresas Asociativas Del Ecuador, 2012)

### **1.7.7 Evolución de los principios y herramientas de gestión.**

“La competencia en el entorno empresarial es parte de la naturaleza de cada empresa, y la misma dependerá de que las herramientas de gestión sean las correctas para llevar a cabo el adecuado desarrollo de las planificaciones correspondientes a los recursos que ayudarán a una empresa con el logro de cada uno de sus objetivos.

Ahora bien, si hablamos de las herramientas de gestión que más se utilizan por las empresas actualmente, definitivamente es la tecnología y sus respectivos avances quienes encabezan y lideran esta lista.

“La base sobre la que se ha sustentado la gestión de las empresas ha ido cambiando con el tiempo de la forma siguiente:

- Los presupuestos de tesorería.- tuvieron extraordinaria importancia en los comienzos de la gestión profesional de la empresa durante la década de los 50. La toma de decisiones se basa exclusivamente en la previsión del gasto. Permite un férreo control centralizado al tiempo que dificulta el aprovechamiento de oportunidades no previstas al elaborar el presupuesto.
- En la década de los 60 se desarrolló en EEUU la técnica del marketing. Eran tiempos de demanda creciente y se desarrollaron herramientas para preverla con el principal objetivo de planificar la producción de gamas estrechas de productos estandarizados.
- Desde la mitad de la década de los 70 hasta la actualidad, hemos asistido al protagonismo de la “estrategia” con varias connotaciones:

Al comienzo de este periodo, la estrategia era cuidadosamente planificada por especialistas internos o externos (planificación estratégica) sin la participación de los cuadros directivos.

El esfuerzo se centraba en la elaboración de brillantes estrategias, pensando que la organización será capaz de asumirlas y desarrollarlas con éxito; solo se mira hacia afuera para encontrar oportunidades de negocio.

Con ella estaba muy claro el que había que hacer, pero existían grandes carencias sobre cómo hacerlo por las limitadas herramientas disponibles.

Al final de la década de los 80, la impredecibilidad de la evolución de los entornos hace más difícil tomar decisiones estratégicas eficaces y se impone la dirección estratégica para aprovechar las oportunidades del mercado y desarrollar ventajas competitivas duraderas.

A diferencia de la etapa anterior se mira también el interior de la empresa y de hace mucho hincapié en:

Mayor participación de la directiva en la elaboración de la estrategia, lo que hace posible su permanente adaptación a la evolución real del entorno. La estrategia se sitúa cada vez más próxima a los que deciden sobre las operaciones (procesos)

Fomentar la creatividad y la capacidad de anticipación e iniciativa para tomar decisiones en base a disponer de mejor información.

Énfasis en prever y planificar la implantación y control de la estrategia.

Diagnóstico interno de la situación actual de la empresa.

Formar a los directivos para que adopten un pensamiento estratégico que les permita tomar decisiones haciendo compatibles los objetivos de corto y mediano plazo.

Las empresas reconocidas como líderes en gestión están viendo que, siendo aún importante disponer de unas directrices estratégicas, la ventaja competitiva es más duradera si está basada en procesos operativos y de gestión a través de los cuales se implementan.

La dirección ha estado orientada de una forma predominante hacia el producto y hacia el interior de la empresa para gestionar el crecimiento. En la década de los 90 aparecen técnicas de gestión que preconizan el cambio de esa tradicional orientación para otra mucho más volcada en el exterior y de forma especial al cliente así como a integrar y conseguir la participación de las personas (trabajo en equipo)” (Pérez Fernández, 2010)

La secuencia descrita se sintetiza en el siguiente cuadro:

**TABLA 1.2 EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.**

**EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

| PERIODO | TECNICA DE GESTION             | CARACTERISTICAS  |
|---------|--------------------------------|--|
| 50      | Presupuesto de tesorería       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Excesiva orientación interna</li> <li>- Concepción simplista de la realidad</li> </ul>  |
| 60      | Planificación de la producción | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuista: proyectiva</li> <li>- Marketing</li> </ul>   |
| 70      | Planificación Estratégica      | <p style="text-align: center;">E <math>\longrightarrow</math> O</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo mira fuera</li> <li>- Muy poco participativa</li> <li>- Entornos previsibles</li> <li>- Trabajo de expertos</li> <li>- Un nivel de estrategia</li> <li>- Carencia de herramientas operativas</li> </ul>  |
| 80      | Dirección Estratégica          | <p style="text-align: center;">E <math>\longleftrightarrow</math> O</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mira fuera y dentro</li> <li>- Participan los directivos</li> <li>- Entornos inestables</li> <li>- Prevé adaptación</li> <li>- Pensamiento estratégico</li> <li>- Estrategia multinivel</li> <li>- Desarrolla ventajas competitivas</li> </ul>          |
| 95      | Gestión de la calidad          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia: eficacia de los procesos</li> <li>- Protagonista: cliente</li> <li>- Participación de las personas</li> <li>- Mejora continua procesos</li> <li>- Valor añadido</li> <li>- "Lo único constante es el cambio"</li> <li>- Aprendizaje. Gestión del cambio</li> <li>- Innovación. Gestión del conocimiento.</li> </ul> |

**Fuente:** Gestión por procesos, (Pérez Fernández José Antonio (2010))

### **1.7.8 Proceso**

Un proceso de transformación o simplemente proceso, es una serie de acciones u operaciones que transforman entradas en respuestas. La función del proceso es producir respuestas añadiendo valor a las entradas (Vilar, 1999)

### **1.7.9 Gestión por procesos**

“La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente”. (Amozarrain, 2012).

Se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general (Gestiopolis, 2012).

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos los reciben personas, y por lo

tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes.

#### **1.7.10 Procedimientos**

Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff, R (1990), “Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”. (p. 28).

#### **1.7.11 Objetivos de los Procedimientos**

Gómez F. (1993) señala que: “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”. (p.61)

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Según Biegler J. (1980) “Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”. (p.54)

### **1.7.12 Características de los Procedimientos**

Mellinkoff (1990), describe las siguientes características de procedimientos:  
No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.

Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.

Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

### **1.7.13 Estandarización del trabajo**

“La organización funcional además de ocuparse analizar el trabajo, el estudio del tiempo y movimientos, la fatiga del obrero, y planes de incentivos salariales, también se ocupó de estandarizar métodos y procesos de trabajo y la estandarización de equipos. Es que todo era mensurable susceptible de ser estandarizado, medido y enumerado. Los procedimientos de trabajos no son otra cosa que el control de la sucesión de elementos y fases en el tiempo requerido. (Mintzberg, 1997)

“El trabajo estandarizado es una de las herramientas más potentes pero menos utilizada. Observar la situación inicial es el punto base de cualquier iniciativa de mejora. Aprender a observar, establecer unos puntos sobre los que focalizar la vista, fijar unas métricas sobre lo es que focalizar la mejora estandarizando la forma en que lo vemos; nos sirve como base para detectar el desperdicio y los caminos más eficientes de mejora.

Estos caminos llevan a estandarizar un proceso más eficiente, nueva base para la siguiente mejora y así sucesivamente. La mejora del trabajo estandarizado es un proceso interminable.

El proceso de estandarización se basa en cuatro elementos básicos:  
Detección de los desperdicios a partir de la observación de los procesos, para su posterior eliminación.

Identificación de los elementos de trabajo, obtenidos del proceso de observación.

Análisis del Takt Time, ritmo al que se deben hacer los distintos productos en un proceso para satisfacer la demanda del cliente.

Las herramientas de trabajo estandarizado para cada proceso, operario y situación de Takt Time.

Estas herramientas de estandarización son utilizadas por ingenieros y supervisores para diseñar los procesos y por operarios para hacer las mejoras en sus propios puestos de trabajo” (Instituto Lean Management, 2012)

#### **1.7.14 Administración de la calidad total**

Es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad y mejoramiento de la calidad realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes.

“La administración de la calidad total es una nueva forma de negocios, esta técnica permite garantizar la sobrevivencia en una competencia a nivel mundial. Y solo modificando las acciones del área administrativa será posible la transformación de la cultura y acciones de toda una organización.

La ACT se define como una filosofía y como un conjunto de principios rectores que constituyen el fundamento de una empresa en continua mejora. Consiste en la aplicación de métodos cuantitativos y recursos humanos tendientes a mejorar todos los procesos de una organización y satisfacer excesivamente las necesidades de hoy y del futuro. En la ACT convergen técnicas administrativas, herramientas técnicas, y el esfuerzo para lograr mejoras de lo que ya se dispone, todo dentro de un marco de disciplina.” (James R. Evans, William M. Lindsay. 2008)

“La definición moderna de la calidad se centra en cumplir o en exceder las expectativas del cliente, por lo que él es el principal juez de la calidad. Muchos factores, basados en la experiencia general de adquisición, propiedad y servicio para el cliente influyen en la percepción de valor y de satisfacción. Las empresas deben enfocarse principalmente a los atributos de los productos y servicios que contribuyan al valor percibido por el cliente y que conducen a su satisfacción. Para hacerlo, los esfuerzos de una empresa necesitan extenderse mucho más allá que simplemente cumplir con las especificaciones, reducir defectos y errores, o eliminar quejas. Deben incluir tanto el diseño de nuevos productos que realmente satisfagan al cliente, como responder con rapidez a las demandas cambiantes de clientes y de mercados” (UNAM, 2011)

### **1.7.15 Reingeniería de procesos**

La reingeniería persigue cambios radicales en la forma de pensar y operar una organización y como expresa Lowenthal “Es repensar y re diseñar los aspectos fundamentales de la estructura organizacional y la operación de los procesos encaminados hacia los aspectos de mayor ventaja competitiva de la organización para lograr mejoras espectaculares en el desempeño de la organización”

La administración de la calidad total tiene el propósito de lograr y mantener la calidad total, esto incluye una filosofía sobre aspectos humanos, lógicos y aspectos técnicos. La reingeniería viene a fortalecer las tecnologías de la innovación, y ha logrado con un nombre adecuado posesionarse y tal vez consolidar de una manera más clara y convincente lo que, desde hace años, diferentes expertos en calidad habían estado planteando y buscando: la necesidad de innovar (rediseñar, mejorar) los sistemas, procesos y las estructuras administrativas.

### **1.7.16 Los manuales administrativos; partes integrantes de un sistema de calidad**

“La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos, denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad), y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos). El Manual de Calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién?, y el Manual de Procedimientos, ¿Cómo? y ¿Cuándo? Dentro de la

infraestructura del Sistema existe un tercer pilar que es el de los Documentos Operativos, conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa” (Borja Fonseca F. 2012)

En la empresa “OSMAR” se hará uso de un manual con fines de calidad total, es decir en base a los resultados obtenidos en esta área se replicará a las demás áreas, para que, en un largo plazo se llegue a un completo sistema de calidad.

#### **1.7.17 Manual de procedimientos**

El Manual de Procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los procedimientos operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la empresa y dependiendo del grado de involucración en la consecución de la Calidad del producto final. ([Http: //www.iaf.es/](http://www.iaf.es/). 2012)

#### **1.7.18 Planificación Estratégica**

“La Planificación Estratégica de la Calidad es el proceso por el cual una empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad. Los objetivos perseguidos con la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- Proporcionar un enfoque sistemático.
- Fijar objetivos de calidad.

- Conseguir los objetivos de calidad.
- Orientar a toda la organización.
- Válida para cualquier periodo de tiempo.

La Planificación Estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización para, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones.

Los principales elementos dentro de la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- La Misión, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
- La Visión, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
- Las Estrategias Clave, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión”.  
(Andrade G. 2012)

### **1.7.19 La aplicación de procedimientos en la organización de eventos, banquetes y convenciones.**

Un evento es una herramienta de comunicación que persigue un objetivo determinado.

Los eventos en la actualidad se desarrollan principalmente para mejorar la imagen corporativa ante clientes o ante la competencia.

Se invierten grandes cantidades de dinero en la ejecución de eventos corporativos, es por ello que el personal encargado de realizarlos debe tener un alto conocimiento técnico que permita obtener el resultado esperado.

Lo mismo sucede en el aspecto familiar, existe la necesidad de socializar un logro o un festejo de tipo personal entre un grupo de personas, lo cual origina un evento social.

Los tipos de eventos más comunes son:

- **Conferencia.** Es un evento en el que una persona o grupo de personas imparte cualquier tipo de información sobre una empresa o producto a un grupo de personas interesadas en el tema.
- **Congreso.** Se refiere a un evento similar a una conferencia. A diferencia que este tipo de eventos generalmente es patrocinada por los participantes, que tiene por objeto realizar un intercambio profesional y/o académico en torno a un tema de interés.

Los participantes al congreso pueden variar en número y origen y, este a su vez, puede celebrarse periódica o esporádicamente en función del interés de sus participantes.

- **Seminario.** En este tipo de eventos se imparte información sobre un tema de interés a un grupo pequeño de personas.
- **Reuniones.** La agrupación de personas generalmente cuando todos los asistentes son miembros de una sola organización, encontrándose para discutir los asuntos orgánicos, como las reuniones de los accionistas, las reuniones de la junta directiva, etc.

Es importante conocer exactamente qué tipo de evento es el que se realiza para cumplir con las diferentes necesidades de logística.

- **Eventos sociales.**-Los eventos sociales son parte de la vida de la mayoría de la gente, ya que es muy común asistir de invitados a fiestas de cumpleaños, de bodas, a eventos culturales y otros tipos de eventos sociales. Cuando se habla de eventos sociales se hace referencia refiriendo a un suceso importante y programado que puede abarcar cualquier área social, artística, deportiva y los mismos pueden presentarse como celebraciones de cumpleaños, aniversarios, bautizos, bodas, entre otro. El tipo de evento determinará la finalidad del mismo, aunque generalmente los eventos sociales se organizan con el principal objetivo de que la gente invitada se relacione entre sí (de aquí su denominación como “sociales”); son muchos los tipos de eventos sociales, los más habituales son las fiestas.

Cada uno de estos eventos requiere de una organización previa específica, es por ello que se requiere que las empresas organizadoras de eventos y banquetes conozcan a cabalidad cada una de las necesidades de acuerdo al tipo de evento.

### **1.7.20 Calidad y ventaja competitiva**

“El término ventaja competitiva indica la capacidad de una empresa de alcanzar la superioridad en el mercado, A largo plazo, una ventaja competitiva sostenida proporciona un desempeño superior al promedio S.C Wheelwright identificó seis características de una fuerte ventaja competitiva.

1. Es impulsada por los deseos y necesidades del cliente. Una empresa provee valor a sus clientes que sus competidores no ofrecen.
2. Contribuyen en forma significativa el éxito del negocio
3. Combina los recursos únicos de la organización con las oportunidades del medio ambiente. Ningún par de empresas tienen los mismos recursos; una buena estrategia emplea de manera eficaz los recursos particulares de una empresa.
4. Es duradera y difícil de copiar para los competidores.
5. Proporciona la base para una mejora futura.
6. Proporciona dirección y motivación a toda empresa” (James R. Evans, William, M. Lindsay., 2008)

### **1.7.21 El Servicio de eventos y banquetes**

“Los servicios de banquetes se pueden definir como aquellos que ofrecen alimentos, bebidas y complementos en el mismo lugar y momento donde se

confeccionan, para un número prefijado de comensales mediante un acuerdo expreso sobre el menú y precio global” (Alacreu, J., 2003)

### **1.7.22 Banquete**

“Un banquete es una comida especial a la que concurren muchas personas para celebrar un acontecimiento especial.

A través de la historia, la gente ha celebrado un hecho especial comiendo y bebiendo juntos. Han sido muchas las referencias históricas sobre el origen de estas celebraciones pero todas llegan a la conclusión de que se lo ha hecho a nivel mundial. En la actualidad se llevan a cabo este tipo de reuniones generalmente para conmemorar fechas y eventos especiales en la vida de las personas”. (Editorial Vértice, 2008)

Ante la creciente demanda de eventos y banquetes, este servicio se ha convertido en una gran “industria” la cual ha se ha diversificado con el paso de los años, es así que un evento no se limita a una reunión en la que se ofrecen alimentos, sino se ha acoplado su utilidad a la demanda

“La industria de los banquetes ha crecido considerablemente es así que este servicio se lo encuentra en hoteles, casas de eventos, hosterías, salones, clubes privados entre otros, e incluso se ha generalizado el uso del término “catering” que se refiere al Servicio de comidas preparadas a domicilio.”(Quality concepts, 2012)

### **1.7.23 Conceptualización sobre manuales administrativos**

“Los manuales administrativos son indispensables en las organizaciones debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, los recursos que les asignan, la demanda de productos, servicios o ambos y

la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional.

Estas circunstancias obligan a usar instrumentos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se ordenan los elementos fundamentales para hacer más eficiente la comunicación, coordinación, dirección, y evaluación administrativas.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación para registrar, y transmitir, ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) Como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas” (Franklin Benjamín, 2004).

“Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta”. (trabajo.com.mx, 2012).

“En el caso de empresas pequeñas con un solo manual para toda la organización puede ser suficiente. Sin embargo dado que la mayoría de las organizaciones tienen definidas las principales áreas del negocio (mercadotecnia, ventas, recursos humanos finanzas, entre otros) es conveniente por aspectos de control y facilidad del manejo de información que cada área tenga su propio manual de políticas y procedimientos” (Álvarez Torres, Martín, 2006).

Los manuales de procesos han sido utilizados aproximadamente desde la segunda guerra mundial para instruir a sus soldados sobre las estrategias de guerra a desarrollar en las campañas. Inicialmente no se utilizaban manuales propiamente dichos sino otros documentos como circulares, memorándums, instrucciones, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo.

Existen varios autores que dan un concepto de lo que son los manuales administrativos, entre ellos:

**Agustín Reyes Ponce (2004)**, el concepto de un manual es de uso empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

**Graham Kellog (1998)**, dice que El manual presenta sistemas y técnicas específicas.

Señala “El procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”

#### **1.7.24 Objetivos de los manuales**

Contar con un manual de procesos es mucho más importante de lo que muchos administradores consideran; sin importar el tamaño de la empresa, y

en el caso de micro empresas es mucho más práctico y necesario debido a que el servicio se realiza de forma experimental, razón por la cual se encuentran generalmente con problemas como confusión de responsabilidades, por ende al momento de reclamos por incompetencia siempre se “echa la culpa al vecino” cosa que no sucede cuando se tiene claras las funciones obligatorias de cada puesto, además la carencia de un manual de procesos generalmente desemboca en un control ineficiente de resultados.

De forma general un manual de procesos busca cumplir entre otros con los siguientes objetivos.

- “Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones al evitar la repetición de instrucciones y directrices.
- Agilizar el estudio de la organización
- Facilitar el reclutamiento, selección, e integración del personal.
- Sistematizar la iniciativa, aprobación, y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto respecto a la organización
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.

- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos disponibles.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización” (Franklin E. Benjamín, 2004)

Entre su utilidad principal se pueden añadir también:

“1.- Determinar las actividades que se deben realizar dentro de la Empresa para la consecución de los Objetivos para los cuales fue creada y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dicho objetivo

2.- Definir si es que no existe la estructura organizacional de la empresa de acuerdo a los puestos existentes y/o en su caso validar la importancia estructural del puesto para definir de manera eficiente la reestructura organizacional pertinente a fin de mejorar la productividad y reducir cargas financieras para la Empresa.

3.- Validar de acuerdo a las actividades realizadas por el personal si el puesto justifica su existencia dentro de la estructura organizacional, si está correctamente definido en cuanto a cargas de trabajo (número de plazas), especialización y responsabilidad.

4.- Mejorar la productividad de la Empresa mediante el análisis de la forma en que se realizan las operaciones (tareas o autorizaciones), tiempos y movimientos, necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades, buscando en todo momento mejorar o modificar las actividades del puesto para la consecución de mejorar la productividad.

5.- Tener una guía para la inducción de nuevo personal al puesto en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar. Así como permitir que se pueda evaluar la productividad y efectividad del empleado en el puesto (Valuación de Desempeño (Presupuesto de Sueldos) y facilitar las Auditorías Operativas para detectar desviaciones en cuanto al desarrollo de las actividades de manera fácil y expedita.

6.- Poder definir el perfil de personal (descripción de puesto y necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades) que se requiere para el desarrollo de las actividades del puesto y facilitar la búsqueda de candidatos internos y/o externos para ocupar el puesto (reclutamiento y selección de personal).

7.- Poder evaluar el valor (salario) de las actividades realizadas (no por nombre del puesto) en el mercado abierto y mantener dentro de parámetros competitivos a la Empresa (estabilidad laboral del personal y posicionamiento laboral de la Empresa). ” (González Peláez V., 2008)

En la actualidad existe una cuestión de suma importancia en el Mundo Empresarial globalizado; es la consecución de los ISOS 9000 y demás ISOS, normas de calidad internacionales que aplican a casi todo tipo de negocio, el contar con un manual de procedimientos es el primer paso para

su obtención. En una empresa de servicios contar con una norma de calidad genera un gran renombre y constituye una ventaja competitiva.

### **1.7.25 Manuales administrativos**

“Los manuales administrativos son indispensables en las organizaciones debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, los recursos que les asignan, la demanda de productos, servicios o ambos y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional.

Estas circunstancias obligan a usar instrumentos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se ordenan los elementos fundamentales para hacer más eficiente la comunicación, coordinación, dirección, y evaluación administrativas.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación para registrar, y transmitir, ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) Como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas” (Franklin E. Benjamín, 2004).

“Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta”. (trabajo.com.mx, 2012).

“En el caso de empresas pequeñas con un solo manual para toda la organización puede ser suficiente. Sin embargo dado que la mayoría de las organizaciones tienen definidas las principales áreas del negocio

(mercadotecnia, ventas, recursos humanos finanzas, entre otros) es conveniente por aspectos de control y facilidad del manejo de información que cada área tenga su propio manual de políticas y procedimientos” (Álvarez Torres, Martín, 2006)

### 1.7.26 Clasificación de los manuales administrativos

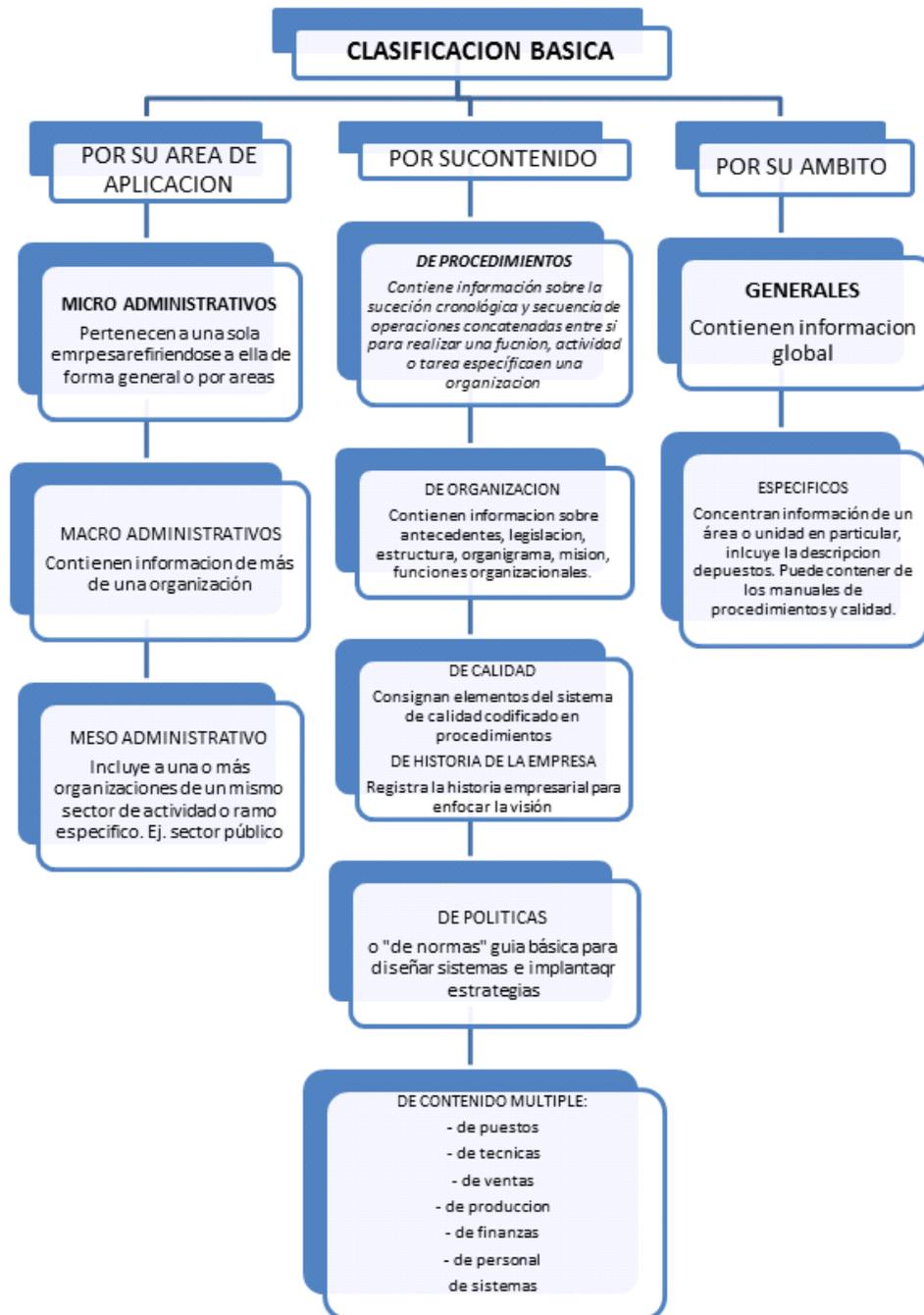


FIGURA 1.1 Clasificación básica de los manuales administrativos. (Franklin E. Benjamín, 2004)

**Elaboración:** Evelyn Calispa A.

### **1.7.27 Manuales de procedimientos**

Un manual de procedimientos constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, para realizar una función, actividad o tarea específica.

### **1.7.28 Elementos básicos del manual de procedimientos.**

- **Encabezado:** En los diferentes documentos se utiliza el siguiente encabezado:
- **Código del Documento**

Cada documento tiene un código único que lo identifica. Las dos primeras letras hacen referencia al proceso al que pertenece (ver tabla No.1), para el caso de un procedimiento, se adiciona una tercera letra que es la "P" que indica que se trata de un procedimiento y le sigue una numeración secuencial.

- **Procesos**

AD Administración  
CO Compras  
MA Marketing  
PR Producción  
SE Servicio  
CT Contabilidad

RH Recursos Humanos o Personal

LG Logística

La codificación de documentos se realiza de la siguiente forma:

**a) Procedimientos documentados:**

AD – OBA - nnn

AD.- Procedimiento respecto a Administración

DO.- Indica que es un Procedimiento a cargo de “OSMAR” BANQUETES y ALQUILER.

Nnn.- Número de consecutivo de instructivos de trabajo existentes dentro de la misma cláusula de la norma

**b) Instructivos de trabajo:**

IT-OBA-nn

IT.- Instructivo de Trabajo

DO.- Indica que es un Procedimiento a cargo de “OSMAR” BANQUETES y ALQUILER.

Nn.- Número consecutivo de instructivos de trabajo existentes dentro de la misma cláusula de la norma

**c) Registros:**

RG-OBA-nn /mm

RG.- Registro

DO.- Indica que es un Procedimiento a cargo de “OSMAR” BANQUETES y ALQUILER.

Nn.- Número consecutivo de los tipos de registros existentes dentro de la misma cláusula de la norma.

mm.- Número consecutivo de revisión del documento

En los formatos de los registros que se están utilizando debe constar el código incluido la revisión vigente, es decir /mm; cuando se referencia un registro puede omitirse en el código la revisión.

- **Actualización**

La actualización debe ser efectuada por las mismas personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación del documento original o si esto no es factible, por personas competentes, con responsabilidad y autoridad para cumplir esta labor.

FIGURA 1.2 FORMATO ENCABEZADO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

|   |                        |                     |                 |
|---|------------------------|---------------------|-----------------|
|  | CÓDIGO:<br>PSE-OBA-00  | Actualización:<br>0 | Página:<br>1 de |
| PROCEDIMIENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS   |                        |                     |                 |
| Elaborado por: Srta. Evelyn Calispa   | Cargo: Tesista         |                     | Firma:          |
| Aprobado por: Sr. Oswaldo Cueva   | Cargo: Gerente General |                     | Firma:          |

Fuente: Evelyn Calispa.

Cada página de un procedimiento tiene un encabezado donde se señala: el código del documento para una fácil identificación, el número de actualización; la página, el título del documento y el cargo de las personas que elaboraron, revisaron y aprobaron el documento, con sus respectivas fechas. (Los cargos y las fechas aparecen sólo en la primera página).

- **Cuerpo**

El cuerpo del procedimiento contiene el tema del que trata. Cambios con letra escrita a mano invalidan automáticamente el documento entero. El cuerpo del documento, para el caso de un procedimiento contiene, las siguientes secciones:

### **1.- PROPÓSITO.**

Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

El propósito describe el objetivo o la intención del documento.

### **2.- ALCANCE.**

Se aplica a los documentos que integran en la organización. El alcance define claramente el campo de acción o hasta donde es aplicable el documento

### **3.- RESPONSABILIDADES.**

Áreas que intervienen y/o puestos que intervienen en los procedimientos. En Responsabilidad, se describe quienes son responsables (Cargos no nombres) de cumplir con el procedimiento y en Autoridad, se describe quien es responsable de hacer cumplir el procedimiento.

### **4.- POLITICAS**

Normas obligatorias que rigen en la empresa, o en un área específica.

## **5.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.**

Cuando sea apropiado, se debe definir claramente cualquier palabra, abreviación o acciones que pueden ser ambiguas o que pueden causar confusión en el lector.

## **6.- REFERENCIAS**

La sección de referencias lista otros documentos o fuentes, que son referidas en el cuerpo principal del documento, cuando estas sean apropiadas.

## **7.- PROCEDIMIENTO.**

Se describe: qué, cuándo, dónde, cómo y por quién es efectuada cualquier actividad.

## **8.- DIAGRAMAS DE FLUJO O FLUJOGRAMA.**

Es la representación gráfica de la sucesión en la que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales; en ella se muestran las áreas o unidades administrativas (procedimiento general) o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos utilizados en cada caso.

Los diagramas que presenta el manual en forma sencilla y accesible describen claramente las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, se aconseja el empleo puntual de símbolos, gráficos simplificados o ambos.” (Franklin E. Benjamín, 2004)

## **9.- ANEXOS**

Cuando sea apropiado, en la sección de anexos se nombra los formularios que se usan para registrar los datos propios de las actividades del procedimiento. Formatos con codificación.

### **1.7.29 Diagramación**

“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación de diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

Este recurso constituye un elemento de decisión invaluable para individuos y organizaciones de trabajo; porque así pueden percibir en forma analítica y detallada la secuencia de una acción, lo que contribuye sustancialmente a conformar una sólida estructura de pensamiento que fortalece su capacidad de decisión. Y las organizaciones. Porque les permite dar seguimiento a sus operaciones mediante diagramas de flujo, elemento fundamental para descomponer en partes procesos complejos; esto facilita la comprensión de su dinámica organizacional y la simplificación del trabajo” (Franklin E. Benjamín, 2004).

### **1.7.30 Flujogramas**

“Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen

del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor).

En el caso de los eventos y banquetes se analizarán las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.

**Se usa para:**

- Entender un proceso e identificar las oportunidades de mejora de la situación actual.
- Diseñar un nuevo proceso, incorporando las mejoras (situación deseada).
- Facilitar la comunicación entre las personas involucradas en el mismo proceso.
- Divulgar, en forma clara y concisa, informaciones sobre procesos.

**¿Cómo usarlo?**

- Definir el proceso que se va a realizar.
- Escoger un proceso relacionado con el producto o servicio más importante, desde el punto de vista del cliente.
- Elaborar un flujo del proceso, identificando sus grandes bloques de actividades.
- Organizar, para la elaboración del flujograma, un grupo compuesto por las personas involucradas en las actividades del proceso.
- Definir detalladamente las etapas del proceso y describa las actividades y los productos o los servicios que resulten de cada una de ellas.

- Identificar los responsables para la realización de cada actividad identificada.
- Chequear si el flujograma diseñado corresponde a la forma como se ejecuta el proceso en la práctica, y haga las correcciones que considere necesarias” ( Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales del Perú, 2012)

### **1.7.31 Símbolos usados en los diagramas de flujo.**

“Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no convencional trasmite un mensaje deformado e impide comprender el proceso que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de concebir y admitir determinados símbolos, a los que se les confiere un significado preciso, y de convenir en determinadas reglas relativas a su aplicación.

Los símbolos de diagramación que se emplean internacionalmente son elaborados por las instituciones siguientes:

1.- American Society of Mechanical Engineers (ASME) ha desarrollado una serie de símbolos para uso en flujogramas los cuales, a pesar de que son aceptados en áreas de producción, se emplean escasamente en el trabajo de diagramación administrativa, pues se considera que su alcance no se enfoca a los requerimientos de esta materia.

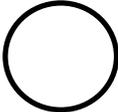
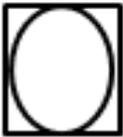
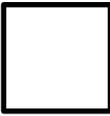
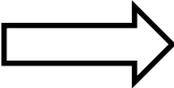
2.- American National Standard Institute (ANSI), ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

3.- International Organization for standarization (ISO), que ha elaborado una simbología para apoyar la garantía de calidad a consumidores y clientes de acuerdo con las normas del grupo ISO-9000.

4.- Instituto Alemán de Estandarización (Deutsches Intitutfur Normung) ha desarrollado una simbología para la norma del proceso de información que es similar a la norma ISO-5807. (Franklin Enrique Benjamín, 2004)

Para la elaboración del presente manual se hará uso de la simbología elaborada por la International Organization for standarization (ISO) por su facilidad de aplicación en todos los campos

Para ello se hará uso de la siguiente simbología:

| SIMBOLO   | REPRESENTA   |
|---|--|
|  | <b>Operaciones.</b> - Fase del proceso, método o procedimiento   |
|  | <b>Inspección y medición.</b> - Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.     |
|  | <b>Operación.</b> - Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes. |
|  | <b>Transportación.</b> - indica el movimiento de personas, material o equipo   |
|  | <b>Demora.</b> - Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento   |

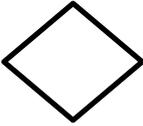
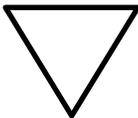
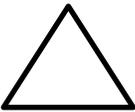
|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>Decisión.</b>- Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.</p> |
|  | <p><b>Entrada de bienes.</b>- productos o materiales que ingresan al proceso</p>                                       |
|  | <p><b>Almacenamiento.</b>- Depósito y/o resguardo de información o productos</p>                                       |

FIGURA 1.3 Símbolos de la norma ISO-9000 para elaborar diagramas de flujos.”

Fuente: Franklin Enrique Benjamín (2004) Organización de empresas (2da. Ed.)(pág. 216)

Los procesos dentro del área de servicio al cliente se documentarán a través de diagramas de flujo, en base a observación directa en el desarrollo de eventos de diversos tipos.

Se ha elegido esta metodología de diagramación debido a que la Norma ISO 9000 establece otro tipo de simbología necesaria para diseñar un diagrama de flujo, siempre enfocada a la Gestión de la Calidad Institucional, son normas de "calidad".

"Gestión continua de calidad", que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría.

### **1.7.32 Productividad**

Productividad es la relación cuantitativa entre lo que producimos y los recursos que utilizamos. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados (R. M. Currie)

### **1.7.33 Calidad**

“Es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades” (Wikipedia 2012)

### **1.7.34 Importancia del servicio al cliente**

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma

como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él. En el caso de las empresas de servicio la atención al cliente es el factor más importante y su razón de ser.

### **1.7.35 La calidad**

Para Joseph Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.

Para la American Society for Quality (ASQ) “Calidad es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su habilidad para satisfacer necesidades dadas”

La NORMA ISO 9000-2000 define: “Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas” (Eumed, 2012)

En la industria de los servicios, el factor más importante es la atención al cliente, un cliente insatisfecho puede generar una mala imagen empresarial en el mercado, por tal razón la razón de ser de las empresas de servicio siempre girará en torno al cliente.

“OSMAR” es una empresa de servicio, la calidad en la atención al cliente es su preocupación principal, es justamente ello lo que se busca perfeccionar a través de la ejecución del presente proyecto.

### **1.7.36 Tendencias**

“La tendencia es una inclinación o propensión hacia determinados fines, el término también permite nombrar a la fuerza por la cual un cuerpo se inclina hacia alguna cosa y a la idea que se orienta en determinada dirección” (www.definición.de, 2012). En base a esta definición, existen diversas tendencias en la industria de los servicios de eventos y banquetes que se acoplan a las necesidades de distinción de los diferentes clientes, así tenemos entre las más destacadas el estilo romántico, estilo glamuroso, estilo moderno, entre otros.

### **1.7.37 Tendencias en el servicio al cliente**

“Como ya es conocido a lo largo de la historia los restaurantes de todo tipo han tenido que evolucionar en función de las demandas y la exigencias de cada uno de sus segmentos, ya que cada día las personas exigen más servicios y productos de calidad, para lo que en respuesta a esto la oferta comenzó a crecer con respecto a la demanda, y los establecimientos se vieron obligados a cambiar por lo que se realizaron cosas nuevas rompiendo esquemas y buscando cada uno por su parte el estilo que permitiera darle el éxito. Mucho se puede comentar sobre tendencias nuevas alrededor de todo el mundo, sin embargo, todas están encaminadas a mejorar y optimizar procesos y sorprender al cliente cada día. Para ello se ha tratado de agrupar en tres grandes grupos:

- Nuevas tendencias en el servicio gastronómico.
- Nuevas tendencias en la preparación de alimentos.
- Nuevas tendencias arquitectónicas.

### **1.7.38 Análisis de la oferta**

Oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) están dispuestos a poner a disposición del mercado a un precio determinado

En la industria de los servicios de eventos y banquetes, se puede considerar a la oferta como los “generadores de eventos” que son las empresas, organizaciones o instituciones públicas o privadas que se encargan de la organización de eventos.

En este campo empresarial; como en cualquier otro, se aplican los estudios de Mercado que consiste en una iniciativa empresarial con el fin de hacerse una idea sobre la viabilidad comercial de una actividad económica. El estudio de mercado consta de 3 grandes análisis:

#### **Análisis del consumidor (Demanda)**

Estudia el comportamiento de los consumidores para detectar sus necesidades de consumo y la forma de satisfacerlas, averiguar sus hábitos de compra (lugares, momentos, preferencias...), etc. Su objetivo final es aportar datos que permitan mejorar las técnicas de mercado para la venta de un producto o de una serie de productos que cubran la demanda no satisfecha de los consumidores.

#### **Análisis de la competencia (Oferta)**

Estudia el conjunto de empresas con las que se comparte el mercado del mismo producto o servicio

Para realizar un estudio de la competencia es necesario establecer quienes son los competidores, cuántos son y sus respectivas ventajas competitivas.

En el estudio de la oferta, se debe conocer además:

- Quiénes están ofreciendo ese mismo bien o servicio.
- Los sustitutos en la plaza donde se desea participar.
- Cuáles son las características de lo suministrado y el precio de venta prevaleciente. En este punto, es conveniente realizar un cuadro comparativo entre los distintos tipos de oferentes con sus diversos bienes o servicios, comparar sus precios y la calidad ofrecidos, investigar si pueden ofrecer en mayores volúmenes y hacer un mapeo de la distribución en la zona de interés, respecto del giro que se propone instalar (trabajo.com.mx., 2012)

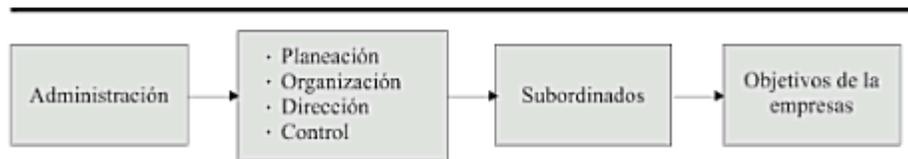
En resumen, el propósito que se persigue mediante el análisis de la oferta es determinar o medir las cantidades y las condiciones en que una economía puede y quiere poner a disposición del mercado un bien o servicio.

Naresh Malhotra, en su libro, Estudio de Mercado un enfoque práctico, presenta información útil para la elaboración de un estudio de oferta, temas relevantes como el diseño de cuestionarios y formas, cálculo de muestras, recopilación, preparación, análisis e informe de datos. (Cap. X.XI.XII)

### **1.7.39 Proceso Administrativo**

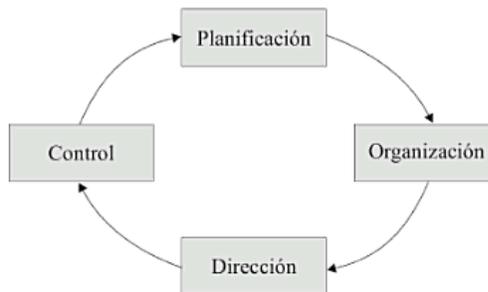
El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

Chiavenato en su libro “Fundamentos de Administración”, organiza el proceso administrativo de la siguiente manera:



**Figura 1.4** Representación del proceso Administrativo (Chiavenato I. 2001)

El desempeño de estas cuatro funciones constituye el proceso administrativo:



**Figura 1.5** Etapas del proceso administrativo. (Chiavenato I. 2001)

## 1.8 HIPÓTESIS

La formulación de un manual de procesos para el área de servicio de la empresa de eventos y banquetes “OSMAR” contribuye a la optimización de los procesos internos del área. La aplicación del manual de procedimientos garantiza la facilidad de organización, dirección y control de actividades dentro del área, y consecuentemente el mejoramiento del servicio entregado al cliente.

## CAPÍTULO II

### DIAGNÓSTICO INTERNO

#### 2. ESTUDIO TECNICO

##### 2.1. Introducción.

En el presente capítulo se describen las características generales de las áreas involucradas en el proceso de producción de eventos y banquetes de la empresa “OSMAR”. Con el fin de Identificar las políticas, normas y procesos actuales del área de servicio al cliente.

Además se analizan las funciones realizadas por el personal operativo en el proceso de prestación del servicio para contar con una base de información real sobre la cual diseñar la propuesta del manual.

**TABLA 2.1** Técnicas de recolección de información diagnóstico empresa.

| Objetivo   | Área              | Técnica                                  | Indicadores/<br>Producto                                 |
|--|-------------------|--|--|
| - Diagnosticar el modo de organización administrativa interna de la empresa. | - Administrativa. | -Entrevistas con personal administrativo | -Estructura organizacional.<br>-Diagnóstico estratégico. |
| - Identificar las características del área de producción gastronómica.       | - Cocina.         | -Observación.                            | -<br>Características del espacio.<br>-Capacidad de       |

|   |                        |   |  |
|---|------------------------|---|--|
|   |                        |   | producción<br>-<br>Equipamiento.   |
| - Identificar el catálogo de servicios y productos de la empresa. | -Administrativa        | - Entrevistas personal administrativo                             | - Descriptivo de servicios y productos.<br>VER ANEXO 1                   |
| - Conocer la capacidad de producción del área de servicio         | - Servicio/<br>Bodega. | - Observación<br>- Información primaria personal administrativo   | -Capacidad de producción.<br>-<br>Características del equipo.            |
| - Identificar procesos en la prestación del servicio.             | - Servicio.            | - Fichas de observación.<br>- Entrevistas personal administrativo | -Descriptivo de procesos.<br>-Ver entrevista ANEXO 2                     |
| - Analizar funciones del personal de servicio                     | - Servicio.            | - Fichas de observación.  | - Resultados fichas de análisis de funciones.<br>- Ver formatos ANEXO 3. |

Elaborado por: Evelyn Calispa

## **2.2. Diagnóstico organizacional**

“En términos muy sencillos se puede definir el diagnóstico como el proceso de comparación entre dos situaciones: la presente, que se conoce mediante la indagación y la otra definida y supuestamente conocida que sirve de pauta o modelo. El “saldo” de esta comparación o contraste es lo que se conoce como diagnóstico.

El proceso de diagnóstico es un medio, no un fin para potenciar los recursos y la capacidad estratégica de una organización, es un insumo para la planeación estratégica.

En este sentido, el diagnóstico es un componente de la Dirección y la PLANEACIÓN Estratégica que sirve a la toma de decisiones e involucra los fines de productividad, competitividad, supervivencia y crecimiento de cualquier tipo de organización”. (Vidal Arizabaleta, 2004).

### **2.2.1. Área administrativa**

Corresponde al grupo de personal encargado de la dirección, y del cumplimiento de funciones gerenciales. Regulan y controlan las demás funciones básicas de la empresa.

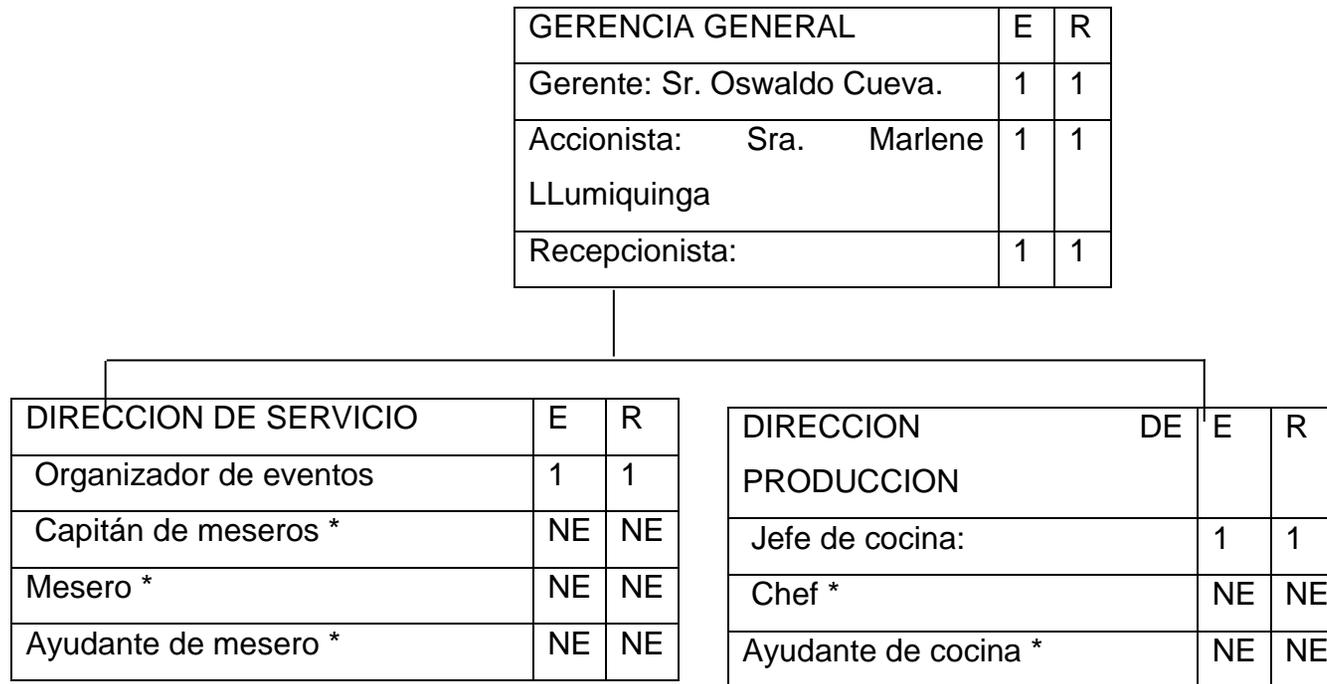
En la empresa OSMAR esta área está constituida por los dueños de la empresa.

### **2.2.1.1. Estructura organizacional.**

La metodología para el desarrollo del presente capítulo se basa en la obtención de información interna de la empresa en estudio, lo cual se hará a través de:

- Observación directa en la prestación de los servicios en eventos, entrevistas con administrativos de la empresa.
- Con el levantamiento de dicha información con diferentes puntos de vista, se realizará un informe sobre el diagnóstico de la situación actual, datos que nos permitirán establecer mapas de procesos, y análisis de puestos para finalmente realizar una propuesta de mejoramiento en los procesos que lo requieran.
- Esquematisando las funciones en la empresa tenemos la siguiente estructura organizacional.
- En el siguiente organigrama horizontal de puestos en el que se indican las plazas existentes en cada unidad y sus interrelaciones.

### ORGANIGRAMA DE PUESTOS EMPRESA “OSMAR”



E= Existente

R= Requerido

NE: No especificado

\* = Personal contratado eventualmente

**Fuente:** Información obtenida en la empresa “OSMAR”

**Elaborado por:** Evelyn Calispa

**Figura 2.1** Organigrama de puestos empresa de eventos y banquetes “OSMAR”.

El presente organigrama de puestos muestra los puestos existentes en la empresa y su ubicación jerárquica dentro de la misma.

El personal contratado eventualmente no cuenta con una especificación sobre el número de personas requeridas pues ello depende directamente del tamaño de evento a cumplir.

### **2.2.1.2. Diagnóstico estratégico**

Se trata de un análisis interno en el cual se pretende identificar y valorar la estrategia actual, además de evaluar los recursos y habilidades de la empresa con el fin de conocer cuáles son los puntos fuertes (FORTALEZAS) así como los puntos débiles (DEBILIDADES) y corregirlos a través de estrategias, para ello puede emplearse como instrumento la matriz FODA.

### **2.2.1.3. Matriz FODA**

La matriz FODA, afirma (Heinz Wehrich, 1982) es la herramienta de análisis estratégico que permite analizar la situación competitiva de una organización. Esta matriz es un marco conceptual para el análisis sistemático que facilita el ajuste entre “amenazas y oportunidades” externas con las “debilidades y fortalezas” internas de una organización.

**TABLA 2.2. MATRIZ FODA EMPRESA “OSMAR”**

| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>OPORTUNIDADES</b>   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen ambiente laboral, empresa familiar con buenas relaciones interpersonales.</li> <li>- Infraestructura: oficina, centro de producción gastronómica, área de almacenamiento, menaje, vajilla, mobiliario, carpas de propiedad de la empresa.</li> <li>- Ubicación de la empresa de fácil acceso y en una zona céntrica para sus clientes actuales.</li> <li>- Mantienen alianzas estratégicas con grandes empresas (clientes).</li> <li>- Conocimiento del mercado (10 años de experiencia).</li> <li>- Facilidad de contratación de personal capacitado temporal.</li> <li>- Proveedores de primera calidad.</li> <li>- Reconocimiento de la marca en el mercado local.</li> <li>- Personal responsable y comprometido.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de sucursales en otras ciudades.</li> <li>- Capacitación continua a costos accesibles.</li> <li>- Ampliar la capacidad de producción.</li> <li>- Posibilidad de implantar un sistema de evaluación y mejora continua de servicios.</li> <li>- Necesidad del servicio por parte de la demanda: área de influencia con una cultura propicia para el servicio de eventos.</li> <li>- Escasa innovación en la competencia.</li> <li>- Sistema de cobranza flexible; 50% en la firma del contrato y 50% restante hasta 1 días antes del evento.</li> <li>- Facilidades de acceso a créditos del sector público para mejoras.</li> </ul> |

| <b>DEBILIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe un sistema documentado de mejora en el servicio, se lo hace de forma empírica.</li> <li>- Escasa gestión publicitaria; no existe plan anual de marketing.</li> <li>- Avance acelerado de las tendencias del servicio y decoración que requieren alta inversión de recursos financieros.</li> <li>- No cuenta con salón de recepciones propio.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibles alzas en los costos de la materia prima para la producción gastronómica.</li> <li>- Competencia creciente.</li> <li>- Amplia oferta de servicios por separado (carpas, A&amp;B, animación) lo cual facilita a los clientes la contratación por separado de dichos servicios.</li> <li>- Incumplimiento de proveedores.</li> <li>- Cambios climáticos adversos en la realización de eventos al aire libre.</li> </ul> |

Fuente: Administración de la empresa. Elaborado por: Evelyn Calispa

#### **2.2.1.4. Misión y Visión**

Según Serna (2003) La Misión es “la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de estos propósitos”.

La Visión representa “un conjunto de ideas generales, alguna de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro.”

### **Misión empresa “OSMAR”**

“Brindar de manera eficiente el servicio de organización de eventos y banquetes, a través del cumplimiento pro activo de los requerimientos de los clientes, brindándoles todos los servicios en las mejores condiciones y generando así experiencias inolvidables y satisfacción total”

### **Visión 2016 empresa “OSMAR”**

“Llegar a ser una empresa modelo de gestión de eventos y banquetes en el cantón Mejía, liderando el mercado e innovando constantemente el catálogo de servicios y productos para lograr siempre la satisfacción de los clientes”

#### **2.2.1.5. Principios y valores empresariales**

Los valores corporativos se han establecido en base a la realidad que vive la empresa diariamente en el desarrollo de sus actividades, valores y principios que se han podido observar en la prestación de servicios, es así que quedan definidos de la siguiente manera:

#### **PRINCIPIOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA “OSMAR” EVENTOS Y BANQUETES**

##### **– Trabajo en equipo.**

Complementar y potenciar las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor. Colaborar con los compañeros de trabajo en cuanto sea posible.

- **Responsabilidad.**

Cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas con la empresa, dando respuestas adecuadas a lo que se espera, yendo más allá de la obligación estricta y asumiendo las consecuencias de los actos.

- **Compromiso.**

Orientar el máximo esfuerzo en la realización de las actividades, apostando todas las capacidades para sacar adelante todo aquello que se ha encomendado.

- **Respeto.**

Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad, el respeto exige un trato amable y cortés.

- **Honestidad y ética.**

Significa ser sincero con uno mismo y con el trabajo, reconocer o admitir cuando se equivoca, y procurar corregir el daño, es ser transparente y vivir congruentemente entre lo que se piensa y se hace.

#### **2.2.1.6. Ventajas competitivas**

“Constituye una destreza o habilidad especial que logra desarrollar una empresa, y que la coloca en una posición de preferencia a los ojos del mercado” (DIAZ DE SANTOS; 1995)

Estas ventajas se pueden diferenciar en varias áreas dentro de la empresa como técnicas (producción, fabricación, transformación), comerciales (compras, ventas, mercado), financieras (costos, inventario, estadísticas), administrativas (proceso administrativo, administración estratégica, procesos)

En la empresa OSMAR se han detectado las siguientes ventajas competitivas.

**- Capacidad de atención a varios segmentos de mercado:**

La empresa dispone del equipamiento y RRHH suficiente para adaptarse a diferentes tipos de eventos; es decir puede atender desde un evento familiar que no requiere de mucha sofisticación hasta un evento corporativo numeroso con altos niveles de exigencia.

**- Compromiso por parte de los empleados fijos de la empresa**

Por tratarse de una microempresa familiar, las personas encargadas de la administración y organización se encuentran seriamente comprometidos con la excelencia y el crecimiento de la empresa; situación que es muy difícil de lograr en empresas grandes en las que muchos de los empleados contratados particularmente se genera un desinterés por su trabajo.

**- Proveedores de calidad**

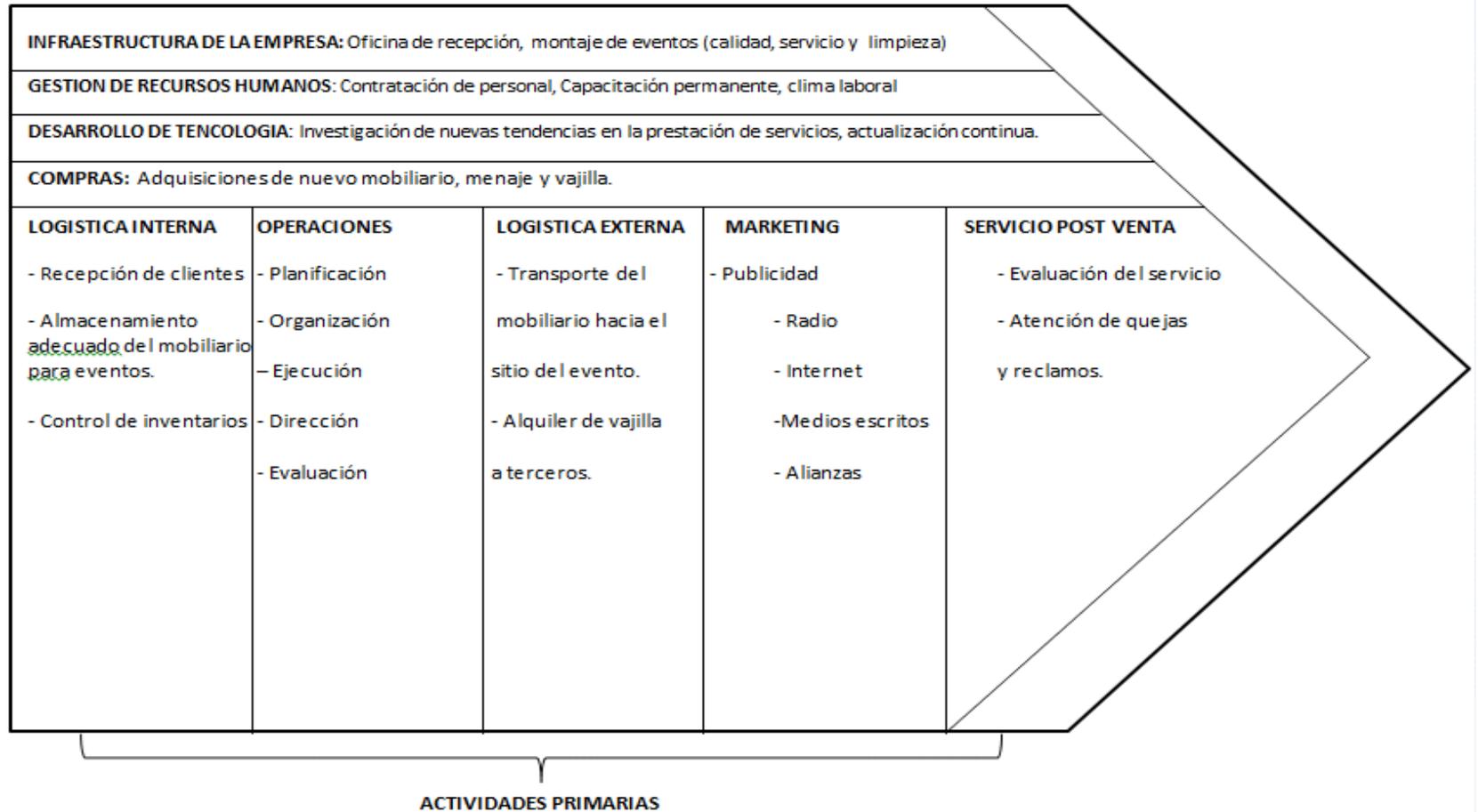
Cuentan con un proveedor de alimentos que durante mucho tiempo les ha garantizado calidad en sus productos finales. A diferencia de muchas empresas que por capacidad económica o políticas empresariales no

acceden a un solo gran proveedor como es el caso de OSMAR, lo cual afecta la calidad final de sus productos.

**- Alianzas estratégicas**

“OSMAR” trabaja permanentemente con grandes empresas principalmente industriales como “AVESCA del ecuador” y educativas como la “ESPE Matriz”, las cuales mantienen su fidelidad.

**TABLA 2.3 CADENA DE VALOR EMPRESA “OSMAR”**



Elaborado por: Evelyn Calispa

## **2.2.2. Área de producción gastronómica**

En la industria de los eventos, uno de los factores más importantes para la percepción de calidad son los alimentos y las bebidas que se entregan al cliente. Es así que se debe tener especial cuidado en la producción y presentación de los mismos.

En la industria hotelera actual, en la que se fusionan servicios de hospedaje, alimentación, recreación, logística, y conexos, la manera más común de organizar las empresas ha sido a través de la creación de “departamentos” completo para cada área de producción, como es el caso de las grandes cadenas hoteleras –y reconocidas por su gestión de eventos de la más alta calidad- en Ecuador: Swissotel, Marriot, o Hilton; en los que cada uno de estos departamentos por su gran magnitud funcionan como pequeñas empresas dentro de una misma organización. En el caso de OSMAR, por ser una micro empresa solamente se han dividido en áreas.

Dentro del área de producción gastronómica se analizan principalmente:

### **2.2.2.1. Características de la materia prima**

Toda la materia prima se adquiere en supermercados “SUPERMAXI” por ser este proveedor el más reconocido a nivel nacional por la calidad de sus productos, lo cual contribuye directamente a la producción adecuada de alimentos y bebidas. Se da preferencia al uso de alimentos de origen orgánico.

### **2.2.2.2. Características del área de trabajo**

El área de producción gastronómica se encuentra dividida en “área fría” y “área caliente”; se describe a continuación el equipamiento por áreas:

**TABLA 2.4** DESCRIPTIVO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA.

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>   |                                    |
| Espacio en el que se elaboran los alimentos que serán servidos en el evento.  |                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cocina caliente</li> </ul>   |                                    |
| Es el área donde se encuentran las estufas, básicamente se tiene que cocinar y se sirve caliente como pastas, salsas, fondos, asados, platos fuertes. |                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cocina fría (Pantry) y despensa</li> </ul>   |                                    |
| Área en la que se preparan aperitivos, acompañamientos, ensaladas o guarniciones.   |                                    |
| Además son platos que se sirven fríos como por ejemplo las Gelatinas, las Ensaladas, los Embutidos, Mouse, las Botanas y los fiambres.                |                                    |
| AREA APROXIMADA: 24 metros cuadrados  |                                    |
|   |                                    |
| AREA FRÍA.- Refrigeración y almacenamiento  | Área caliente.- cocción y montaje. |
| - 1 Refrigeradora industrial  | - 2 cocinas industriales           |
| - Licuadoras  | - 1 plancha                        |
| - Utensilios  | - 1 freidora                       |
| - 1 hielera   | - 1 horno industrial               |
| - Estación de trabajo   | - 1 microondas                     |
| - 1 Batidora industrial   | - Calentadores                     |
|   | - Estaciones de trabajo            |

### 2.2.2.3. Análisis de servicios y productos.

A continuación se presentan todos los servicios que ofrece la empresa “OSMAR” y sus características.

**TABLA 2.5 DESCRIPTIVO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS. VER ANEXO 1**

| <b>TIPO</b>   | <b>OBSERVACIONES</b>   |
|---|--|
| ALQUILER DE<br>CARPAS                                 | Instalación de telas en techos, carpas, caminos, tarimas Carpas de diferentes tamaños y formas de acuerdo a las necesidades y preferencias del cliente.  |
| ALQUILER DE<br>MOBILIARIO Y<br>VAJILLA                | Ver ANEXO 4. Proforma que incluye todos los equipos que la empresa ofrece en alquiler.   |
| SERVICIO DE<br>BUFFET                                 | En el tipo de servicio que ofrece la empresa se incluye la posibilidad técnica, humana y logística para ofrecer servicio buffet. La empresa dispone del equipo necesario para instalar un evento con servicio tipo buffet.   |
| ORGANIZACIÓN<br>INTEGRAL DE<br>EVENTOS Y<br>BANQUETES | La empresa está en la capacidad de organizar todo un evento, es decir el cliente únicamente realiza las especificaciones del evento que desea, provee un local y “OSMAR” se encarga de todo el proceso de planificación y ejecución del evento.<br><br>El tipo de eventos que atiende son principalmente sociales:<br><br>- Matrimonios. |

- Confirmaciones
- Primera Comunión
- Bodas (oro, plata)
- Cumpleaños.
- Graduaciones.

#### **MONTAJE DE EVENTOS:**

La empresa se encarga de montar el evento y cuida todos los detalles de la presentación del lugar.

Realiza el montaje de Carpas en caso de requerirlo en eventos al aire libre y del mobiliario, se encarga de colocar mesas, sillas, decoración, arreglos florales, decoración de entradas, colocación de tarimas, podios, pisos, arcos decorativos.

Se puede dar este servicio por separado, es decir solamente dejar el evento montado para que el dueño del evento se encargue de los demás servicios.

#### **SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.**

La empresa elabora el menú que el cliente desee para el evento, con chefs profesionales y materia prima de primera categoría, garantizan la calidad de los alimentos a ser servidos.

Ofrecemos el servicio de alimentación de forma integrada a los demás servicios, no por separado.

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>SERVICIO DE MESEROS.</b></p> <p>Sin importar el tamaño del evento, la empresa OSMAR ofrece el servicio de capitán de meseros, maestro de ceremonias, y meseros.</p> <p><b>SERVICIO DE FLORISTERÍA PARA EVENTOS</b></p> <p>Ofrece el servicio de creación de arreglos florales de acuerdo al presupuesto y gusto del cliente.</p> |
|--|--|

Es necesario mencionar que:

La empresa NO ofrece servicio de “catering”, entendido como la preparación y posterior entrega de alimentos en grandes cantidades para un grupo de persona.

“OSMAR” actualmente no cuenta con un local o un espacio físico propio de la empresa el cual se pueda ofrecer en alquiler o sirva para montajes de eventos, únicamente realizan eventos en locales previamente provistos por las personas que contratan.

A pesar de ofrecer servicios integrales de organización, la empresa no organiza sus productos en “paquetes” por tipo de evento o motivo del evento.

#### **2.2.2.4. Capacidad de producción del área de servicio.**

La capacidad de planta de este tipo de empresa se ve representada en la cantidad de pax. que se pueden atender en un evento, básicamente se lo define a través de la cantidad de mobiliario, menaje, y vajilla de la que se dispone.

**TABLA 2.6 FICHA CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN DEL AREA DE SERVICIO.**

| <b>Tipo</b> | <b>Características/Tipo/medida</b> | <b>Estado</b> | <b>Observaciones</b>          |
|-------------|------------------------------------|---------------|-------------------------------|
| MOBILIARIO  |                                    |               |                               |
|             | Toldos /Carpas (20)                | Bueno         |                               |
|             | Sillas (800)                       | Bueno         | 150 sillas Tyffany.           |
|             | Mesas 6 personas                   | Bueno         |                               |
|             | Mesas 8 personas                   | Bueno         |                               |
|             | Tableros                           | Bueno         |                               |
|             | Sillas                             | Bueno         |                               |
|             | Parasoles.                         | Bueno         |                               |
|             | Tarima                             | Bueno         |                               |
|             | Pista de baile                     | Bueno         |                               |
|             | Arco metálico para decoración      | Bueno         |                               |
| VAJILLA     |                                    |               |                               |
|             | Bandeja de madera                  | Bueno         |                               |
|             | Calentadores de comida             | Bueno         |                               |
|             | Charol de servicio                 | Bueno         |                               |
|             | Plato base vidrio                  | Bueno         | Con el logotipo de la empresa |
|             | Plato fuerte                       | Bueno         |                               |
|             | Plato postre                       | Bueno         |                               |
|             | Cevicheros                         | Bueno         |                               |
|             | Soperos                            | Bueno         |                               |
|             | Vaso Cervezero                     | Bueno         |                               |
|             | Vaso whisky                        | Bueno         |                               |
|             | Vaso cola                          | Bueno         |                               |

|        |                       |       |            |
|--------|-----------------------|-------|------------|
|        | Tenedor               | Bueno |            |
|        | Tenedorcito           | Bueno |            |
|        | Cuchara               | Bueno |            |
|        | Cucharita             | Bueno |            |
|        | Cuchillo              | Bueno |            |
|        | Cuchillo pequeño      | Bueno |            |
|        | Plato y taza de te    | Bueno |            |
|        | Copa Champagne        | Bueno |            |
|        | Copa agua             | Bueno |            |
|        | Copa vino blanco      | Bueno |            |
|        | Copa vino tinto       | Bueno |            |
|        | Jarras de vidrio.     | Bueno |            |
| MENAJE |                       |       |            |
|        | Manteles 6 personas   | Bueno |            |
|        | Mantel 8 personas     | Bueno |            |
|        | Cubre mantel          | Bueno |            |
|        | Cubre tableros        | Bueno |            |
|        | Caminos de mesa       | Bueno |            |
|        | Faldones              | Bueno |            |
|        | Cubre Sillas          | Bueno |            |
|        | Lazos para sillas     | Bueno | Tela y tul |
|        | Servilletas de tela   | Bueno |            |
| EXTRAS |                       |       |            |
|        | Uniformes de personal | Bueno |            |
|        | Floreros              | Bueno |            |
|        | Ceniceros             | Bueno |            |
|        | Cafetera              | Bueno |            |

### **2.2.3. Área de servicio al cliente**

El área de servicio es la responsable de la presentación, imagen, ambientación, decoración, y puesta en marcha de los eventos.

Por ello se requiere que cada persona que trabaja en esta área, y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes, genere en ellos un alto nivel de satisfacción.

### **2.3. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

En base a la información obtenida en el organigrama empresarial se describen a continuación detalladamente las funciones que generalmente se realizan en los puestos en el tipo de empresa en estudio, información en la cual se basa la evaluación a través de observación en el momento exacto de la prestación del servicio.

El análisis de funciones es realizado para obtener información inherente al levantamiento de procesos.

Las funciones descritas se han basado en las ideas manifestadas por el autor Sixto Báez Casillas en su publicación “descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares”. Se ha considerado esta bibliografía debido a la claridad en la descripción de las labores de cada uno de los puestos requeridos y la adaptabilidad para el sector de los eventos y banquetes.

Los requisitos de competencia laboral para cada puesto se han definido en base a las siguientes normas INEN respectivamente:

NTE INEN 2 452:2008 Turismo. Organizador de eventos

NTE INEN 2 439:2008 Turismo. Capitán de meseros.

NTE INEN 2 440:2008 Turismo. Mesero.

NTE INEN 2 454:2008 Turismo. Ayudante de mesero.

Para realizar el análisis de puestos en la empresa, se ha tomado en cuenta los requisitos de competencia laboral, descripción de la ocupación, competencia, conocimientos, habilidades, actitudes, y descripción de actividades, descritos en las normas INEN antes mencionadas.

En la siguiente figura se muestran las plazas antes expuestas en el organigrama empresarial, plazas a las cuales se aplicará el análisis de puestos para conocer los procesos actuales del servicio.

**FIGURA 2.2 PLAZAS EXISTENTES EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE EMPRESA “OSMAR”**

| DIRECCION DE SERVICIO  | E  | R  |
|------------------------|----|----|
| Organizador de eventos | 1  | 1  |
| Capitán de meseros *   | NE | NE |
| Mesero *               | NE | NE |
| Ayudante de mesero *   | NE | NE |

Fuente: Información obtenida en la empresa “OSMAR” Elaborado por: Evelyn Calispa

**E=** Existente

**R=** Requerido

**NE:** No especificado

**\*** = Personal contratado eventualmente

## 2.4. ANÁLISIS DE PUESTOS.

La técnica de análisis de puestos responde a una urgente necesidad de las empresas, ya que para organizar eficientemente el trabajo, es indispensable conocer con toda precisión “lo que el trabajador hace” y “las aptitudes que se requieren para hacerlo bien” (Reyes Ponce, 2003).

Siendo así, el análisis de puestos constituye el siguiente paso a la descripción de los mismos, es decir aplicar métodos de evaluación para

comprobar la posición de la empresa en estudio en relación a lo que se debería cumplir.

“En opinión de numerosos profesionales que trabajan en el área de la administración de recursos humanos, el análisis y la descripción de puestos son los métodos básicos con los que debe iniciarse cualquier intento de tecnificación de área.

A partir de ahí se podrá continuar con otro tipo de estudios tendientes a consolidar una buena administración de recursos humanos; entro otros se mencionan las siguientes:

- Evaluación de puestos
- Reclutamiento y selección
- Capacitación y desarrollo
- Seguridad e higiene
- Organización y métodos
- Auditoria administrativa
- Procesos de reingeniería” (Varela, 2006)

#### **2.4.1. Formatos de análisis de puestos de trabajo**

Se ha diseñado un formato en base al cual el observador puede registrar información relevante sobre el puesto de trabajo a través de la observación principalmente.

#### **2.4.2. Observación**

El análisis el cual se efectúa observando al ocupante del puesto, de manera directa en pleno ejercicio de sus labores, mientras el analista registra datos claves de su observación en la hoja de análisis de puestos. Es más recomendable para aplicarlo a los trabajos que comprenden

operaciones manuales o que sean sencillos o repetitivos como es el caso de la atención y servicio a los clientes de un evento. ANEXO 3

## **FORMATO FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE PUESTOS EMPRESA "OSMAR" EVENTOS Y BANQUETES**

### **1. - Datos informativos**

1.1. Denominación del puesto

1.2. Área

1.3. Jefe inmediato superior

1.4. Jornada de trabajo

1.5. Funciones continuas

1.6. Funciones periódicas

1.7. Funciones ocasionales

1.8. Preparado por:

1.9. Fecha de elaboración:

### **2.- Descripción de labores**

Se analiza el cumplimiento de procesos establecidos previamente para el puesto de trabajo a través de la observación y se asigna una calificación cualitativa.

### **3. - Lineamientos de análisis**

3.1 Descripción de la ocupación

3.2 Conocimientos

3.3 Habilidades

3.4 Actitudes

3.5 Descripción de actividades

3.6 Ambiente de trabajo

4.- Anexos: Fotografías.

## **2.5. Análisis de puestos empresa “OSMAR”**

Se ha realizado un análisis en base al formato propuesto previamente, aplicándolo a cada uno de los empleados en la realización de eventos. Obteniendo los siguientes resultados.

Se ha utilizado una escala de frecuencia tipo Likert con 5 niveles de respuesta:

- 1.- Siempre
- 2.- Frecuentemente
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Rara vez
- 5.- Nunca

Escala que es considerada adecuada para calificar una actividad repetitiva como es el servicio en un evento, donde se observan un mismo tipo de comportamientos durante todo el evento.

### **2.5.1. Organizador de eventos**

Datos informativos

- 1.1. Denominación del puesto:** Organizador de eventos
- 1.2. Área:** Eventos y banquetes
- 1.3. Jefe inmediato superior:** Gerente general
- 1.4. Jornada de trabajo:** Matutina, vespertina, o nocturna.
- 1.5. Funciones continuas:** Planificación, Organización, Dirección, Control.
- 1.6. Funciones periódicas:** Control de eventos.
- 1.7. Funciones ocasionales:** Labores operativas de servicio

**1.8. Preparado por:** Evelyn Calispa.

**1.9. Fecha de elaboración:** Febrero de 2013

## **2.- Descripción de labores**

Se analiza el cumplimiento de procesos establecidos previamente para el puesto de trabajo a través de la observación y se asigna una calificación cualitativa.

### **Aplica siempre:**

- ✓ Aplica reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta social.
- ✓ Supervisa la presentación personal de los empleados.
- ✓ Supervisa el servicio que se da en los eventos.
- ✓ Se relaciona con todos los empleados.
- ✓ Utiliza vocabulario técnico relativo a hotelería y eventos.

### **Habilidades.**

- ✓ Organiza a las personas en equipos de trabajo.
- ✓ Está presto a recibir comentarios de parte de los clientes.
- ✓ Pone atención en las reacciones de los clientes al recibir el servicio.

### **Descripción de actividades**

- ✓ Toma decisiones en momentos difíciles.
- ✓ Conoce todas las facilidades con que cuenta la empresa para el servicio.
- ✓ Conoce los tipos de evento que la empresa puede cumplir.

### **Aplica frecuentemente:**

- ✓ Supervisa el servicio que se da en los eventos.
- ✓ Se relaciona con todos los empleados.
- ✓ Utiliza vocabulario técnico relativo a hotelería y eventos.

### **Habilidades**

- ✓ Organiza a las personas en equipos de trabajo.
- ✓ Está presto a recibir comentarios de parte de los clientes.
- ✓ Pone atención en las reacciones de los clientes al recibir el servicio.
- ✓ Descripción de actividades.
- ✓ Toma decisiones en momentos difíciles.
- ✓ Conoce todas las facilidades con que cuenta la empresa para el servicio.
- ✓ Conoce los tipos de evento que la empresa puede cumplir.
- ✓ Conoce los diferentes tipos de montaje.
- ✓ Atiende a clientes importantes.
- ✓ Revisa todos los detalles antes del evento.

### **Aplica ocasionalmente**

- ✓ Recoge comentarios de los clientes en el evento y al terminar.

#### **2.5.2. Capitán de meseros**

##### **1.- Datos informativos.**

**1.- Denominación del puesto:** Capitán de mesero.

**1.1 Área:** Eventos y banquetes.

**1.2 Jefe inmediato superior:** Organizador de eventos.

**1.3 Jornada de trabajo:** Matutina, vespertina, o nocturna.

**1.4 Funciones continuas:** Supervisión en salón de eventos, servicio al cliente.

**1.5 Funciones periódicas:** Atención clientes especiales.

**1.6 Funciones ocasionales:** Barman.

**1.7 Preparado por:** Evelyn Calispa.

**1.8 Fecha de elaboración:** Febrero de 2013.

## **2.- Descripción de labores**

Se analiza el cumplimiento de procesos establecidos previamente para el puesto de trabajo a través de la observación y se asigna una calificación cualitativa.

### **Aplica siempre**

- ✓ Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón.
- ✓ Normas de servicio de eventos especiales.
- ✓ Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación.
- ✓ Operación de los equipos de salón, cocina y bar.
- ✓ Técnicas de preparación de bebidas y coctelería.
- ✓ Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado.
- ✓ Manejo de crisis en situaciones especiales con clientes.
- ✓ Raciocinio lógico y habilidad verbal.
- ✓ Agudeza auditiva y Agudeza visual.

**Actitudes:**

- ✓ Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- ✓ Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar.
- ✓ Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros.
- ✓ Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- ✓ Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

**Descripción de actividades**

- ✓ Supervisión de personal completo (meseros, ayudantes, cocineros).
- ✓ Mantiene un ambiente de cooperación entre el personal del evento.
- ✓ Mantiene una comunicación constante entre subordinados y él.
- ✓ Entrena al personal de nuevo ingreso.
- ✓ Recibe quejas de los clientes y busca su solución.
- ✓ Cuando hay en el salón algún cliente importante, el mismo capitán realiza las funciones de mesero.

**Aplica frecuentemente**

- ✓ Combinación y preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos.
- ✓ Principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas.
- ✓ Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas
- ✓ Liderazgo y optimización de uso del material disponible.

- ✓ Técnicas de servicios especiales como flambeo, técnicas de trinchado.
- ✓ Diferentes tipos de puesta a punto (mise en place), desbarasar y limpiar mesas.
- ✓ Análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal.

#### Manejo de crisis en situaciones especiales con clientes

- ✓ Supervisión de:
- ✓ Aseo general del lugar.
- ✓ Material y equipo completo.
- ✓ Montaje correcto.
- ✓ Mantenimiento general del lugar.
- ✓ Música ambiental.
- ✓ Suministros suficientes en las estaciones.
- ✓ Mise en place completo.
- ✓ Limpieza del personal y gafetes puestos.
- ✓ Asignación de mesas a los meseros.
- ✓ Reservaciones de mesas.
- ✓ Supervisa el servicio que se brinda en el salón a su cargo.
- ✓ Supervisa las porciones y presentación de los platillos que salen de la cocina y devuelve los que no considere adecuados .
- ✓ Entrena al personal de nuevo ingreso.
- ✓ Cuida que el personal a su cargo no forme grupos, ni se aleje de sus áreas de trabajo sin causa justificada.
- ✓ Evita llamar la atención a sus subordinados en presencia de los clientes.

Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su trabajo.

## **Aplica ocasionalmente**

- ✓ (Seguridad alimentaria para personal operativo) NTE INEN 2 458
- ✓ Procedimientos de emergencia.
- ✓ Personal enterado del menú a servirse en el evento.
- ✓ Recibe a la clientela con cortesía y acompañarla a la mesa teniendo especial cuidado en distribuirla en forma organizada
- ✓ Conoce a la perfección los ingredientes de todos los platillos a servirse.
- ✓ Cuando los clientes se retiran, se encarga de despedirlos, y evalúa el servicio.

### **2.5.3. Meseros**

#### **1. - DATOS INFORMATIVOS**

**1.- Denominación del puesto:** Mesero/a.

**1.1 Área:** Eventos y banquetes.

**1.2 Jefe inmediato superior:** Capitán de meseros.

**1.3 Jornada de trabajo:** Matutina, vespertina, o nocturna.

**1.4 Funciones continuas:** Servicio en salón de eventos.

**1.5 Funciones periódicas:** Servicio a la mesa, pulir vajilla.

**1.6 Funciones ocasionales:** Montaje de evento.

**1.7 Preparado por:** Evelyn Calispa.

**1.8 Fecha de elaboración:** Febrero de 2013.

#### **2.- Descripción de labores**

Se analiza el cumplimiento de procesos establecidos previamente para el puesto de trabajo a través de la observación y se asigna una calificación cualitativa.

## **Aplica siempre**

- ✓ Aplica normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón.
- ✓ Realiza diferentes tipos de servicio a la mesa.
- ✓ Sirve bebidas, licores y vinos.
- ✓ Se presenta bien uniformado y aseado a su puesto de trabajo.
- ✓ Le es fácil comunicarse con los clientes y con sus compañeros.
- ✓ Trabaja en equipo.
- ✓ Se fija en las reacciones del cliente.
- ✓ Tiene buena memoria.
- ✓ Permanece de pie o andando durante la jornada de trabajo.
- ✓ Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, menús, lámparas de mesa, charolas, etc.
- ✓ Cambia blancos sucios por limpios.
- ✓ Dobra servilletas.
- ✓ Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas.
- ✓ Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.
- ✓ Supervisa el trabajo de su ayudante.
- ✓ Sirve los alimentos en la mesa.
- ✓ Recoge los platos sucios.
- ✓ Sirve bebidas en los cócteles.
- ✓ Conoce como actuar cuando derrama líquido en la mesa.
- ✓ Conoce como actuar cuando derrama líquido en un cliente.
- ✓ Conoce como actuar cuando tira al suelo un cubierto.
- ✓ Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su trabajo.

### **Aplica frecuentemente.**

- ✓ Prepara y finaliza el montaje de platos.
- ✓ Conoce palabras técnicas relativas al servicio de alimentos y bebidas.
- ✓ Realiza montaje de mesas.
- ✓ Conoce sobre seguridad alimentaria.
- ✓ Le gusta tener cada cosa en su sitio.
- ✓ Sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- ✓ Es cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- ✓ Controla sus emociones en el trabajo (iras, tristeza, preocupaciones).
- ✓ Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.
- ✓ Conoce como actuar en caso de alguna emergencia: Ataque al corazón, asfixia, etc.
- ✓ Conoce palabras técnicas usadas en alimentos y bebidas.
- ✓ Conoce el uso del material y equipo en su área.
- ✓ Ayuda en el acomodo de los clientes en las mesa.
- ✓ Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía.
- ✓ Sirve agua en las copas de los clientes
- ✓ Toma órdenes de vinos.
- ✓ Inspecciona los platillos antes de llevarlos a la mesa.
- ✓ Conoce y aplica los diferentes tipos de servicio según el evento
- ✓ Reemplaza ceniceros.
- ✓ Observa que los clientes no olviden ningún objeto.
- ✓ Reporta al capitán los comentarios de los clientes acerca del servicio y la calidad de alimentos y bebidas.
- ✓ Supervisa que el "Mise en Place" tenga todo lo indispensable,
- ✓ Ayuda en el entrenamiento al personal de nuevo ingreso.

## **2.5.4. Ayudante de mesero**

### **1. - DATOS INFORMATIVOS**

**1.- Denominación del puesto:** Ayudante de mesero

**1.1 Área:** Eventos y banquetes

**1.2 Jefe inmediato superior:** Mesero/a

**1.3 Jornada de trabajo:** Matutina, vespertina, o nocturna

**1.4 Funciones continuas:** Servicio en salón de eventos

**1.5 Funciones periódicas:** Pulir vajilla

**1.6 Funciones ocasionales:** Ayuda en el montaje del evento

**1.7 Preparado por:** Evelyn Calispa

**1.8 Fecha de elaboración:** Febrero de 2013

### **2.- Descripción de labores**

Se analiza el cumplimiento de procesos establecidos previamente para el puesto de trabajo a través de la observación y se asigna una calificación cualitativa.

#### **Aplica siempre.**

- ✓ Pule copas, vasos, y cubiertos.
- ✓ Arregla salón y espacio para comida, antes y después de la atención.
- ✓ Ayudar al mesero en la atención al cliente.
- ✓ Conocimientos.
- ✓ Aplica técnicas básicas para servir alimentos y bebidas
- ✓ Aplica normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón.
- ✓ Se presenta bien uniformado y aseado a su puesto de trabajo.
- ✓ Le es fácil comunicarse con los clientes y con sus compañeros.
- ✓ Trabaja en equipo.

### **Actitudes.**

- ✓ Le gusta tener cada cosa en su sitio.
- ✓ Sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- ✓ Es cordial con el cliente, considerado hacia los otros, tolerante, comprometido.
- ✓ Controla sus emociones en el trabajo (iras, tristeza, preocupaciones)
- ✓ Descripción de actividades.
- ✓ Ayuda al mesero al montaje de las mesas.
- ✓ Retira los platos sucios de las mesas.
- ✓ Ayuda a la limpieza del equipo y mobiliario del evento.
- ✓ Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su trabajo.

### **Aplica frecuentemente**

- ✓ Se presenta bien uniformado y aseado a su puesto de trabaja.
- ✓ Aplica normas de seguridad alimentaria.
- ✓ Conoce perfectamente los platillos del menú; los ingredientes con que están preparados.
- ✓ Está en la capacidad de ejercer labores de coctelería en caso de que le soliciten su asistencia.
- ✓ Está en la capacidad de preparar platillos básicos (entradas, bocaditos, entre otros)
- ✓ Coloca en las mesas todo lo indispensable.
- ✓ Sirve mantequilla a los clientes
- ✓ Llena, cuando es necesario, las copas de agua de los clientes.
- ✓ Ayuda al mesero a traer comida de la cocina.
- ✓ Prepara café.
- ✓ Es responsable de mantener surtidas las estaciones.

- ✓ Conoce la técnica para transportar en charolas: Vajillas, cristalería o cubiertos.
- ✓ Conoce las obligaciones principales del mesero, ya que en algunas ocasiones tendrá que ocupar su puesto.

## ANALISIS DE CONDICIONES FISICAS DEL AMBIENTE DE TRABAJO

| <b>Ambiente físico: Se especifican según los niveles:</b>                  |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|
| E (Excelente), B (Bueno), R (Regular) y M (Malo), los siguientes aspectos: | <b>E</b> | <b>B</b> | <b>R</b> | <b>M</b> |
| a) Iluminación.  | X        |          |          |          |
| b) Ventilación.  | X        |          |          |          |
| c) Humedad.  |          | X        |          |          |
| d) Olores.   | X        |          |          |          |
| e) Ruido.  | X        |          |          |          |
| f) Calor.  |          |          | X        |          |

### 2.6. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.

En esta etapa se genera un listado de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la institución. Conociendo cuáles son los usuarios y determinando los productos y/o servicios que estos requieren, pueden establecerse los procesos que sirvan para generarlos.

#### 2.6.1. Pre-evento.

El proceso del Pre evento se ha levantado en base a una entrevista aplicada al organizador de eventos para conocer de fuente primaria todos los detalles y pasos que se siguen actualmente para esta etapa VER ANEXO 2

El montaje y procesos durante el evento se ha analizado en base a observación del investigador, para ello se han utilizado “Fichas generales de observación” aplicadas en varios eventos. VER ANEXO 3

Estas fichas recogen todos los inconvenientes presentados durante el evento.

- **Atención del cliente en la oficina de la empresa**

El cliente se acerca a la oficina de recepción de la empresa en busca de información para la organización de su evento, la secretaria lo recibe atentamente y lo invita a tomar asiento.

Posterior a la acomodación la secretaria escucha los requerimientos del cliente y ofrece de forma verbal (porque no cuentan con catálogos impresos) todos los servicios que ofrece la empresa y que pueden solucionar sus requerimientos.

El cliente analiza si cumplen con lo que busca y accede a la contratación, o solicita tiempo para tomar su decisión.

- ✓ Si el cliente decide contratar los servicios en ese momento se procede a la firma del contrato y pago del 50% del valor.
- ✓ Si el cliente solicita tiempo para tomar su decisión, se acuerda en una fecha para el contactarlo.

En todo el proceso 1 se utilizan como formatos impresos:

- 1 proforma de alquiler (en el caso de que se trate de la contratación únicamente de alquileres) (ver anexo 4).

- **Planificación de la logística del evento**

Una vez firmado el contrato y recibido el pago del 50% el organizador planifica los recursos que necesitará:

- Planificación de menú (5 días antes del evento)
- Preparación de Carpas (3 días antes)
- Preparación y revisión de estado de mobiliario, mesas, sillas
- Separar mantelería, y decoración en telas.

- **Montaje del evento**

El día anterior se realiza el montaje de las carpas, y pisos, y paralelamente, en la empresa se realizan los arreglos florales para el día siguiente trasladarlos al evento.

- El día del evento:

- horas antes se montan las mesas, sillas, arcos decorativos, bar, mesas auxiliares, podios, decoración de la entrada al evento.
- 15 minutos antes de la llegada de los invitados el evento está listo.

## **2.6.2. Evento**

- **Prestación del servicio**

- Minutos antes de la llegada de los invitados el organizador de eventos revisa el “mise en place” del montaje, revisa ubicación de cubiertos, limpieza de manteles, pulido de vajilla, entre otros.
- Al momento de llegada de los clientes, el capitán de meseros y meseros dan la bienvenida a los invitados (no se los acompaña a la mesa)

- Una vez acomodados los invitados, los meseros se dirigen al área de servicio para recibir instrucciones sobre la salida de platos.
- El anfitrión da la orden de salida de los alimentos de la cocina y se procede al servicio:
- El capitán de meseros es el responsable de designar mesas a los meseros.
- Los meseros esperan la “señal” del capitán para empezar el servicio.
- Los meseros esperan la “señal” del capitán para desbarasar los utensilios y vajilla que el cliente va utilizando.
- Se sirven todos los platos aplicando normas de etiqueta y protocolo.

\* En algunos eventos se puede realizar el desbarasado durante el servicio o al final, caso en el que se deben retirar todos los utensilios, incluyendo los no utilizados.

- **Recogida y terminación del servicio**

Los meseros entran en la mesa por la derecha del comensal y se retira el plato con la mano derecha.

Los platos con restos de alimentos se llevan en la mano izquierda, procurando estar lo más alejados posible del comensal.

### **2.6.3. Post- evento**

- **Desmontaje del evento.**

Todo el evento se desmonta al día siguiente del evento.

- Se recogen primeramente toda la vajilla, utensilios.
- Se retira la decoración de las mesas.
- Se quita los cubre sillas (y decoración con lazos en caso de tener)
- Se retira los manteles.
- Se retiran las sillas.
- Se desarman las mesas.
- Se realiza un conteo del mobiliario y vajilla.
- Se traslada a la empresa de retorno.
- No se aplica ninguna encuesta de satisfacción a los clientes ni a la persona que contrata el evento.
- No se envían cartas de agradecimiento posterior al evento.

## **2.7. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.**

- La empresa no se divide en “departamentos” por razones de tamaño, se encuentra dividida en áreas: área de producción gastronómica (cocina), área de servicio al cliente, área administrativa, y bodega.
- El área de producción gastronómica cuenta con todos los utensilios y espacio necesario para cubrir con la capacidad de producción del área de servicio (800 pax).
- El área administrativa se forma principalmente de los dueños de la empresa, el administrador, y una secretaria.
- Actualmente NO se manejan procesos en ninguna de las áreas de la empresa.

- No se aplican ningún tipo de normas, o reglamentos en ningún área de la empresa, el servicio se genera en base a la experiencia y criterios profesionales del personal externo que se contrata eventualmente.
- No se manejan formatos escritos suficientes en todo el procesos, únicamente existen las proformas como documentos oficiales.
- No existe una manual de procesos.
- El personal operativo, cumple frecuentemente con lo mencionado en la descripción de puestos.
- El personal que se contrata para el servicio: capitán de meseros, meseros y ayudantes tiene un alto nivel de conocimiento técnico adquirido por experiencia en grandes empresas hoteleras y de servicio.
- Se detectaron fallas en el área administrativa, en el proceso de organización, más que en el área operativa.
- Existe la necesidad y aplicabilidad de un manual de procesos en el que se indique de forma ordenada los procedimientos que se deben ejecutar para evitar desperdicio de tiempo, dinero y esfuerzo, generando un mejor servicio.

- No existen normas propias de la empresa, se requiere la creación de normas, reglas y procedimientos que conformen parte de la cultura empresarial y que todos los empleados internos, y contratados eventualmente deban cumplir obligatoriamente.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ANALISIS DE LA OFERTA**

#### **3.1. Tema de investigación**

Análisis de la situación organizacional de las empresas dedicadas a la realización eventos y banquetes del cantón Mejía

#### **3.2. Objetivos de la investigación.**

- Conocer la situación organizacional interna de las empresas dedicadas a la realización de eventos y banquetes en el Cantón Mejía.
- Obtener información sobre la posibilidad de aplicación de manuales de procesos en el mejoramiento de los servicios del grupo de empresas en estudio.
- Establecer las fuentes de información.
- Diseñar la muestra
- Diseñar métodos de investigación para la recolección de datos
- Recopilar información de campo
- Procesar y tabular los datos obtenidos.
- Presentar conclusiones sobre la investigación.
- Constituir, con la información obtenida, una base de datos de acceso público para la ciudadanía interesada en temas de administración hotelera.

### **3.3. Diseño de la investigación y fuentes de información**

El "diseño de investigación se define como el plan global de investigación que (...) intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma"(Alvira F. 1996)

#### **3.3.1. Caracterización del universo.**

El estudio se basa en la investigación de la competencia es decir el conjunto de empresas que ofrecen productos o servicios iguales a los nuestros.

Nos conviene investigar sobre la competencia, para averiguar qué ventajas y desventajas tienen nuestros productos y servicios en comparación con los de la competencia, además de obtener información sobre su forma de trabajo.

Intentaremos indagar todo lo posible sobre:

¿Quiénes son nuestros competidores? Dónde están ubicados, años de trayectoria, y datos relevantes sobre su organización interna.

Además dentro de la investigación de la oferta deberemos indagar sobre sus políticas de calidad y servicio, debilidades y fortalezas, ventajas competitivas (aspectos diferenciadores de su oferta). Su modo de operación, estrategias, alianzas estratégicas, la actual aplicación de procesos en estas empresas y en base a estos datos inferir sobre la factibilidad que tendría la aplicación de manuales de procesos en estas.

Ciertos datos son muy difíciles de obtener por considerarse confidenciales dentro de algunas empresas, pero a través de diferentes métodos de investigación se han moldeado preguntas que de forma indirecta obtienen esta información.

En el caso de los eventos y banquetes buscaremos competidores directos, pues al considerar los indirectos se puede sesgar la población por la heterogeneidad de los servicios. Dentro del campo de los eventos se podrían considerar desde los grandes hoteles hasta los más pequeños restaurantes que ofrezcan servicios de banquetes pero en este caso la investigación se limita a los “Centros de eventos y banquetes” constituidos como tal; pues el objetivo de investigación es específico.

La información obtenida servirá además para establecer parámetros de servicio en el manual a elaborar, considerando el servicio que ofrece la competencia. Resulta vital el conocer si el mercado en el que se encuentran las empresas se encuentran enfocadas hacia la calidad; para tener una referencia de la organización, forma de trabajo, y tipo de servicio que están ofertando para lograr ser mejores que ellos.

Cuanto más se conozca de la competencia, más sólidos serán los datos en los que estará basada la planificación

El área de influencia se ha definido en base al mercado actual de la empresa, y a su capacidad de producción, siendo así, la mayor parte de las ventas se hace a clientes residentes en el Cantón Mejía<sup>1</sup> a excepción de la parroquia rural de Manuel Cornejo Astorga –por su ubicación geográfica.

La población se ha obtenido en base a levantamiento de información a través de observación, respaldado además en información secundaria obtenida de catastros, registros del Servicio de Rentas Internas y publicaciones sobre empresas registradas como empresas “dedicadas a la realización de eventos y banquetes” dentro del área de influencia.

---

<sup>1</sup> Información obtenida de los propietarios de la empresa “OSMAR”

### 3.3.2. Prueba piloto y cálculo de muestra.

En la presente investigación se aplicará un censo, no se realiza un cálculo de muestra debido al tamaño de la población (21).

Un censo incluye una enumeración completa de los elementos de una población. La muestra se utiliza para hacer deducciones acerca de las características de la población, pero por facilidad de aplicación se realizará un censo.

Las empresas en estudio son las siguientes:

**TABLA 3.1 POBLACIÓN DE EMPRESAS REGISTRADAS BAJO LA DENOMINACIÓN “PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EVENTOS, BANQUETES Y RECEPCIONES EN EL CANTÓN MEJÍA”**

| # | NOMBRE DE LA EMPRESA                                  | PROPIETARIO                            | DIRECCION   |
|---|---|--|---|
| 1 | SALON DE RECEPCIONES DON PALO                         | Santos Rodríguez<br>Oscar Isaac        | Uyumbicho, parque central.  |
| 2 | SALON DE RECEPCIONES TAURO                            | Caiza Pachacama<br>Edison Geovanny     | Machachi, Sector Estadio el Chan.   |
| 3 | SALON DE RECEPCIONES LATINO                           | Mateus Brito Edgar<br>Rodrigo          | Machachi calle:<br>González Suarez<br>intersección: José<br>Mejía oficina: PB<br>Tel: 2314070 |
| 4 | SALON DE RECEPCIONES CAROLINA                         | Chicaiza Caiza María<br>Susana         | Machachi pichincha<br>/ Mejía / de los<br>Nogales e-100 y de<br>los Panzas<br>Tel: 22315525   |
| 5 | SALON DE RECEPCIONES Y EVENTOS SOCIALES NUEVO PARAISO | Guatumillo Revelo<br>Manuela del pilar | Machachi, Vía a<br>Tesalia.<br>Tel: 22316057  |
| 6 | SALON DE RECEPCIONES                                  | Arguero Velásquez<br>Carmen Jaqueline  | Machachi, d 174 y<br>Barriga  |

|    |  |                                   |   |
|----|--|-----------------------------------|---|
|    | JUANCHEINS   |                                   | Tel: 22316882   |
| 7  | SALON DE RECEPCIONES SAN FRANCISCO                 | Tualombo Ninahualpa María Fabiola | Machachi, 37 175 y calle 1  |
| 8  | SALON DE RECEPCIONES LEONORCITA                    | Almagro María Leonor              | Machachi, pichincha / Mejía / Av. Pablo Guarderas n9-62 y decima transversal            |
| 9  | DECORCARPAS-ALQUILER DE CARPAS, VAJILLAS Y MENAJES | Caiza Pilicita Jorge Laureano     | Machachi av. Amazonas 05-25 y Av. Kennedy   |
| 10 | EL MANANTIAL-SALON DE RECEPCIONES                  | Calero Masapanta Emma Beatriz     | Cutuglahua, entrada principal   |
| 11 | SALA DE RECEPCIONES ESTANCIA REAL                  | Sambache Andrango Martha Beatriz  | Machachi, sector mercado central.   |
| 12 | RECEPCIONES "BUGATI"                               |                                   | Tambillo, barrio Valle hermoso.   |
| 13 | FAMILY NACH  | Ortiz Benavides Wilma Noemí       | Alóag, Tomas Pazmiño lote 34a y Brasil  |
| 14 | GRUPO CADENA                                       | Cadena Calero Carlos Julio        | Machachi, av. Pablo Guarderas n9-62 y décima transversal                                |
| 15 | ALQUILER DE VAJILLA SN                             | Mateus Zaragosín Héctor armando   | Machachi, calle: 10 de Agosto número: 837 intersección: González Suarez<br>Tel: 2315101 |
| 16 | GASTRONOMIA-GOURMET                                | Puruncajas Pallasco Oscar Vinicio | Machachi, Panamericana sur Km 44.   |
| 17 | RECEPCIONES LA CASA DE LA AMISTAD                  |                                   | Uyumbicho, antigua Vía a Tambillo.<br>Tel: 2877227                                      |
| 18 | EL VIEJO ROSAL SALA DE REPCIONES                   | TURCONAGRO Cía. Ltda.             | Tambillo, barrio El Rosal.  |
| 19 | RECEPCIONES "LAS VEGAS"                            | Lourdes de Vega                   | Cutuglahua, Barrio Aida Palacios.   |
| 20 | RECEPCIONES  |                                   | Tambillo, barrio  |

|    |                             |                               |                                       |
|----|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|    | PASOCHOA                    |                               | Valle Hermoso<br>Tel: 2317811         |
| 21 | DINASTIA SALA<br>DE EVENTOS | Peralta Ayala Mayra<br>Isabel | Machachi. Calle 10<br>de Agosto OE-46 |

### **3.4. Recopilación de datos**

La recopilación de datos se efectuará a través de diversas herramientas de investigación, para obtener información real y directa sobre el tema de investigación.

#### **3.4.1. Elaboración de la encuesta**

Es un cuestionario estructurado que se entrega a los encuestados y que se diseña para obtener información específica.

En la presente investigación se aplicarán encuestas con diferentes de las empresas en estudio para obtener resultados con diferentes puntos de vista y poder sacar conclusiones valederas y reales sobre su funcionamiento.

##### **3.4.1.1. Modelo Encuestas aplicada a administradores**

### **ENCUESTA**

El objetivo de la presente encuesta es conocer la situación organizacional de las empresas dedicadas a la organización de eventos y banquetes del cantón Mejía, con el propósito de consolidar una base de datos con fines académicos. Muchas gracias por tomarse el tiempo para completarla. Su información será tratada de forma anónima y confidencial.

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Ubicación.

Parroquia: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Por favor seleccione con una (X) la respuesta de acuerdo a la realidad de su empresa:

**1.- Tipo de empresa:**

Micro empresa (1-9 empleados) ( )

Pequeña empresa (10-19 empleados) ( )

Mediana empresa (20-50 empleados) ( )

Grande (50 en adelante) ( )

**2.- Características del servicio**

2.1.- ¿De cuántas mesas..... Y sillas.....dispone su empresa para el montaje de eventos?

2.2.- ¿Qué tipos de eventos son los que más realiza su empresa? (Puede seleccionar más de uno)

Sociales ( )

Empresariales ( )

Culturales ( )

Religiosos ( )

Otros \_\_\_\_\_

2.3.- Señale los meses en los cuales la empresa tiene mayor afluencia de eventos, con la escala 1 = mes con más ventas y 12 = l mes con menos ventas.

|       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |           |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |           |

2.4 ¿Qué tipo de servicio brinda la empresa? (Puede seleccionar más de una)

Catering (Solo preparación de alimentos, no se realiza el servicio) ( )

Banquetes (Los alimentos se sirven en el mismo lugar donde se preparan) ( )

Banqueting (Los alimentos se preparan en un sitio y se sirven en otro diferente) ( )

### 3.- Situación organizacional

3.1.- ¿Cuenta con una misión y visión empresarial? SI ( ) NO ( )

3.2.- ¿Su empresa cuenta con valores y principios corporativos establecidos? SI ( ) NO ( )

3.3.- ¿En su empresa existe un organigrama? SI ( ) NO ( )

3.4 ¿Conoce claramente que personas están a su cargo? SI ( ) NO ( )

3.5.- ¿Su empresa está organizada por “áreas”? SI ( ) NO ( )

Si su respuesta fue SI responda a la siguiente pregunta caso contrario pase a la pregunta 3.7

3.6.- Seleccione las áreas con las que cuenta su empresa:

- Área de servicio ( )

- Área de producción gastronómica ( )

- Área administrativa ( )

- Bodegas ( )

3.7 ¿La empresa exige capacitación permanente a los empleados? SI ( )  
NO ( )

3.8 ¿La empresa ofrece capacitación a los empleados? SI ( ) NO ( )

3.9 ¿Considera que el equipo y materiales con el que cuenta la empresa son suficientes para que los empleados desarrollen bien su trabajo?  
SI ( ) NO ( )

3.10 ¿Conoce usted a sus principales competidores? SI ( ) NO ( )

3.11 ¿Qué tipo de inducción se da a los empleados nuevos en la empresa para que se informen sobre sus funciones, deberes y derechos en su puesto de trabajo?:

- Ninguna inducción, aprenden observando ( )
  - Un empleado antiguo dedica un tiempo para instruir al nuevo empleado ( )
  - Se les facilita un manual de procesos del puesto ( )
  - Otro método:
- 

3.12.- ¿De forma general como se siente usted al cumplir con su trabajo en esta empresa?

- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Indiferente ( )
- Insatisfecho ( )
- Muy insatisfecho ( )

4.- Procesos:

4.1.-Por favor seleccione con una (X) la respuesta que corresponde a su empresa

| No | PREGUNTA  | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1  | ¿En la empresa en la que Ud. se desempeña se utiliza un manual de procedimientos para la realización de eventos y banquetes? Si su respuesta es NO pase a la pregunta 6 |    |    |
| 2  | ¿Considera que el uso de dichos manuales ha mejorado la productividad de su empresa?  |    |    |
| 3  | ¿El proceso de implantación del manual de procesos fue fácil?   |    |    |
| 4  | ¿Los procedimientos en su empresa fueron analizados y/o actualizados últimamente (menos de un año)?   |    |    |
| 5  | ¿Se puede controlar con facilidad el correcto uso del manual? Por favor pase a la pregunta 7  |    |    |
| 6  | ¿Estaría dispuesto a aplicar un manual de procesos en su empresa?   |    |    |
| 7  | ¿Su empresa aplica una evaluación post evento?  |    |    |
| 8  | ¿Toman en cuenta el criterio de los empleados para establecer políticas y reglas dentro de la empresa?  |    |    |
| 9  | ¿Aplica alguna norma, reglamento o política en la realización de sus eventos y banquetes?   |    |    |
| 10 | ¿Considera usted que sus servicios pueden ser mejorados para satisfacer de mejor manera las expectativas de sus   |    |    |

|  |           |  |  |
|--|-----------|--|--|
|  | clientes? |  |  |
|--|-----------|--|--|

## GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

### 3.5. Procesamiento de datos y tabulaciones

Los datos obtenidos después de la aplicación de encuestas en el mercado son:

Del total de 21 empresas se excluyen del estudio 7 debido a que no prestan únicamente servicios de eventos, banquetes o alquileres.

**Restaurante:** El Viejo Rosal

**Billares:** "Latino recepciones"

**Chef:** "Gastronomía Gourmet"

**Empresas que ya no existen:** "Salón de recepciones San Francisco" y "Alquileres s/n"

**Bar:** Tauro recepciones

**Centro recreacional:** "El Manantial"

Total de empresas en estudio 14

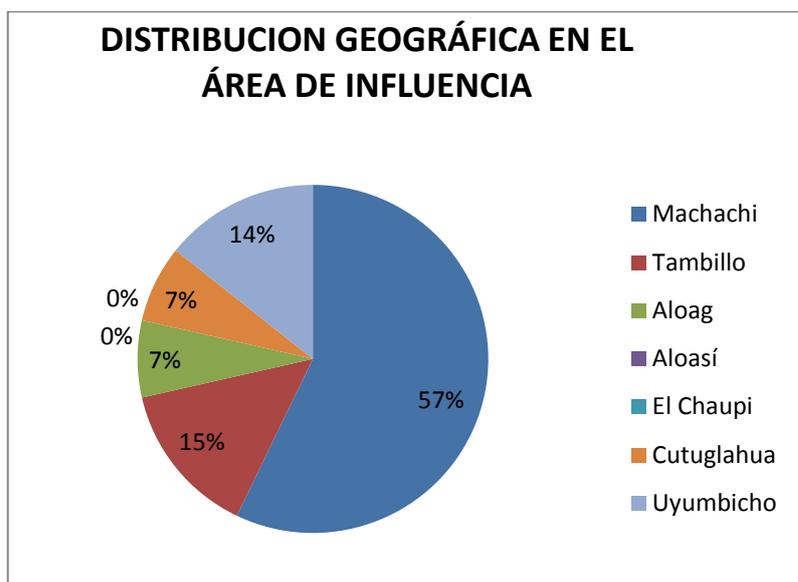
#### 3.5.1. Tabulación de resultados

#### Distribución de la población:

**Tabla 3.2** Ubicación geográfica de las empresas dedicadas a la organización de eventos, banquetes y recepciones del cantón Mejía.

| Parroquias: | N. de empresas | %   |
|-------------|----------------|-----|
| Machachi    | 8              | 60% |
| Tambillo    | 2              | 15% |

|              |    |      |
|--------------|----|------|
| Alóag        | 1  | 5%   |
| Aloasí       | 0  | 0%   |
| El Chaupi    | 0  | 0%   |
| Cutuglahua   | 1  | 10%  |
| Uyumbicho    | 2  | 10%  |
| <b>TOTAL</b> | 14 | 100% |



**Elaborado por:** Evelyn Calispa A.

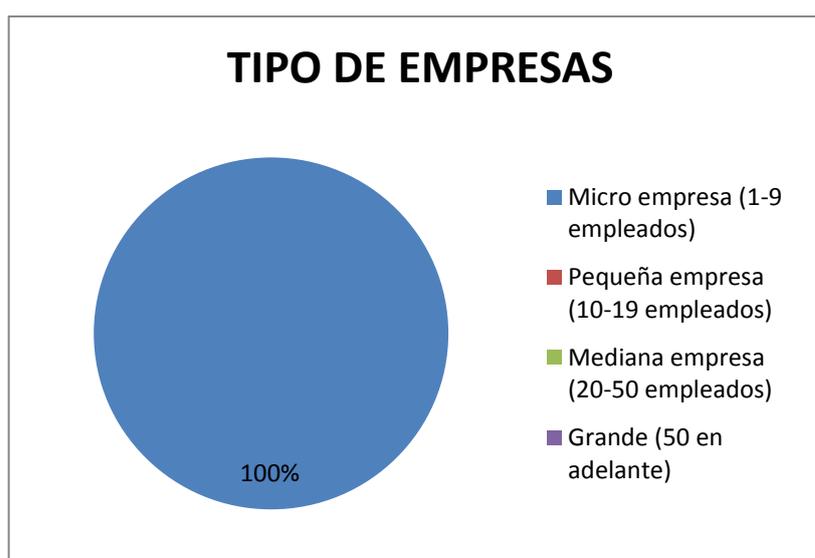
**Figura 3.1** Ubicación geográfica de las empresas dedicadas a la organización de eventos, banquetes y recepciones del cantón Mejía.

La mayoría de empresas que prestan servicios de organización de eventos y banquetes se concentran geográficamente en la parroquia matriz de Machachi, con el 57% del total, seguidamente se encuentra la parroquia de Tambillo con el 15% de la población, Uyumbicho abarca el 14% de este tipo de empresas, Cutuglahua y Alóag reúnen al 7% y las parroquias de El Chaupi, y Aloasí no cuentan con este tipo de servicios, posiblemente debido a que son parroquias rurales con poca población, factores poco favorables para el establecimiento de este tipo de empresas.

### Pregunta 1: Tipo de empresa.

**Tabla 3.3** Tipo de empresas dedicadas a la organización de eventos, banquetes y recepciones del cantón Mejía.

| Tamaño de la empresa              | N. de empresas | %           |
|-----------------------------------|----------------|-------------|
| Micro empresa (1-9 empleados)     | 14             | 100%        |
| Pequeña empresa (10-19 empleados) | 0              | 0%          |
| Mediana empresa (20-50 empleados) | 0              | 0%          |
| Grande (50 en adelante)           | 0              | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>14</b>      | <b>100%</b> |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

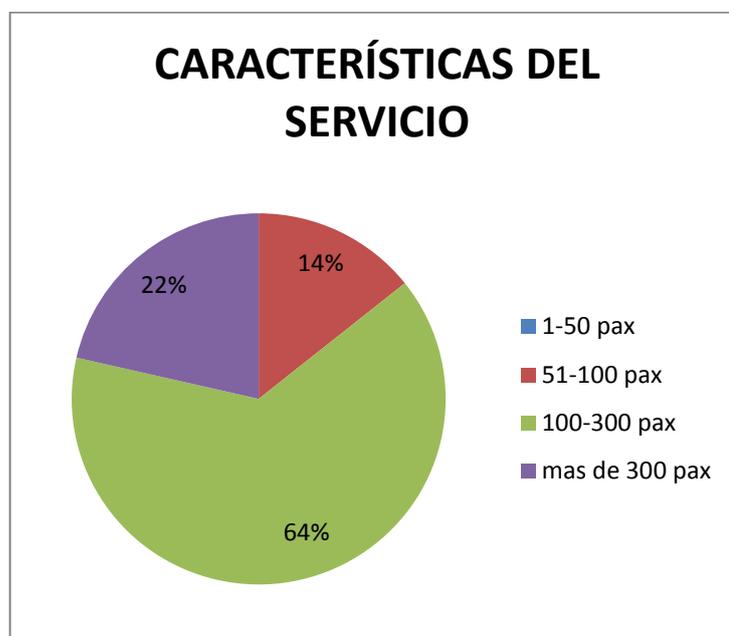
**Figura 3.2** Tipo de empresas dedicadas a la organización de eventos, banquetes y recepciones del cantón Mejía.

Todas las empresas que ofrecen servicios de alquiler de mobiliario, menaje, vajilla, organización integral de eventos y banquetes, y renta de salones de recepciones son micro empresas, ninguna de ellas sobrepasa los 10 empleados en nómina.

## Pregunta 2: Características del servicio.

**Tabla 3.4** ¿Cuál es la capacidad de servicio de su empresa?

| N. de pax      | N. empresas | %          |
|----------------|-------------|------------|
| 1-50 pax       | 0           | 0%         |
| 51-100 pax     | 2           | 14%        |
| 100-300 pax    | 9           | 64%        |
| más de 300 pax | 3           | 21%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>14</b>   | <b>100</b> |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.3** ¿Qué tipos de eventos son los que más realiza su empresa?

Ninguna empresa tiene capacidad de atención inferior a 50 pax, el 14% de las empresas en estudio atienden a un máximo de 100 pax.

La mayoría (64%) de empresas tiene una capacidad de atención de 100 a 300 pax. Estas empresas cuentan con el equipo o el espacio suficiente para atender a este número de invitados. El 21% de la población tiene una capacidad superior de atención de más de 300 pax, son

generalmente las empresas que tienen más antigüedad en el mercado y han logrado aumentar su capacidad con el paso de los años

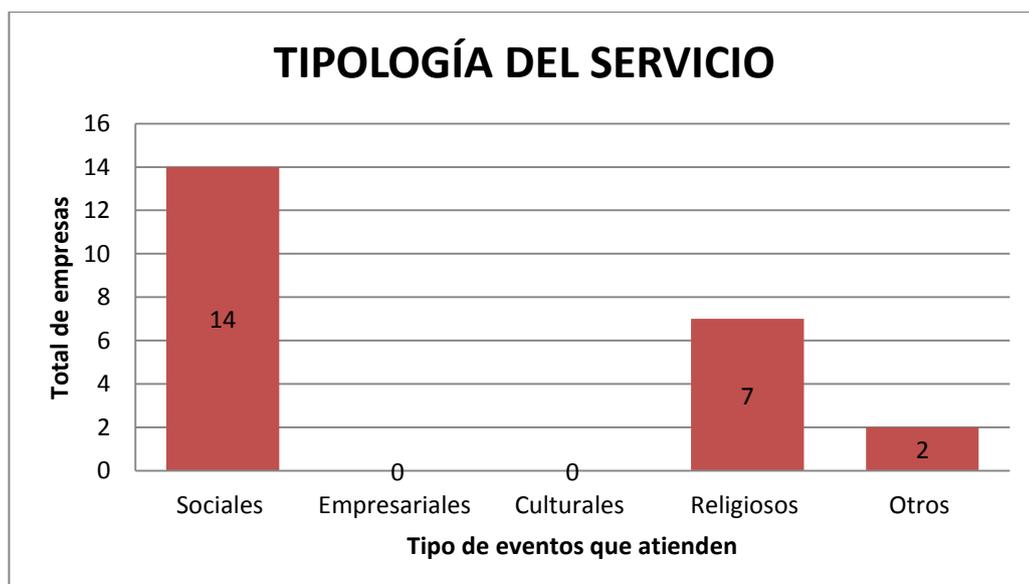
### Pregunta 3: Clases de eventos atendidos

**Tabla 3.5** ¿Qué tipos de eventos son los que más realiza su empresa?

| Tipo de eventos | N. de empresas | %    |
|-----------------|----------------|------|
| Sociales        | 14             | 100% |
| Empresariales   | 0              | 0%   |
| Culturales      | 0              | 0%   |
| Religiosos      | 7              | 50%  |
| Otros           | 2              | 14%  |
| TOTAL           | 23             | 100% |

**Elaborado por:** Evelyn Calispa A.

**Figura 3.4** ¿Qué tipos de eventos son los que más realiza su empresa?



Todas las empresas encuestadas atienden eventos sociales como Matrimonios, cumpleaños, bodas de oro.

El segundo tipo de eventos con mayor acogida son los religiosos, como bautizos, primera comunión, confirmación, matrimonios eclesiásticos.

Los centros de eventos y banquetes del cantón Mejía no son contratados para la realización de eventos culturales o empresariales, como reuniones de empresarios, exposiciones literarias, lanzamientos de productos, y afines.

Existe un 14% de empresas del total de la población que se han especializado en otro tipo de eventos los cuales son: Fiestas infantiles y funerales respectivamente

#### **Pregunta 4: Temporadas**

Señale los meses en los cuales la empresa tiene mayor afluencia de eventos, con la escala 1 = mes con más ventas y 12 = mes con menos ventas

**Tabla 3.6** Tabla de temporadas alta y baja de servicios de eventos y banquetes en el Cantón Mejía.

1-6 = temporada alta

7-13 = temporada baja

TEMPORADA ALTA :

MESES:

|           |   |
|-----------|---|
| Enero     | 3 |
| Febrero   | 4 |
| Junio     | 4 |
| Julio     | 4 |
| Agosto    | 6 |
| Diciembre | 1 |

TEMPORADA BAJA

MESES:

|            |    |
|------------|----|
| Marzo      | 7  |
| Abril      | 11 |
| Mayo       | 7  |
| Septiembre | 10 |
| Octubre    | 10 |
| Noviembre  | 12 |

La temporada alta en la industria de los eventos y banquetes en el Cantón Mejía constituyen los meses de enero, febrero, junio, julio, agosto y diciembre

La temporada baja o de menores ventas constituyen los meses de marzo, abril, mayo, septiembre, octubre, noviembre.

### Pregunta 5: Tipo de servicio brindado

**Tabla 3.7** ¿Qué tipo de servicio brinda la empresa?

| Tipo de servicio.                | N. de empresas | %    |
|----------------------------------|----------------|------|
| Servicios integrales             | 5              | 36%  |
| Alquiler de salón de recepciones | 9              | 64%  |
| TOTAL                            | 14             | 100% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.5** ¿Qué tipo de servicio brinda la empresa?

El 64% de las empresas en estudio se dedican únicamente al alquiler de salones de recepciones, de las cuales 4 empresas brindan el montaje de

mesas, sillas y decoración del salón en alquiler, no ofrecen servicio de alimentación ni meseros.

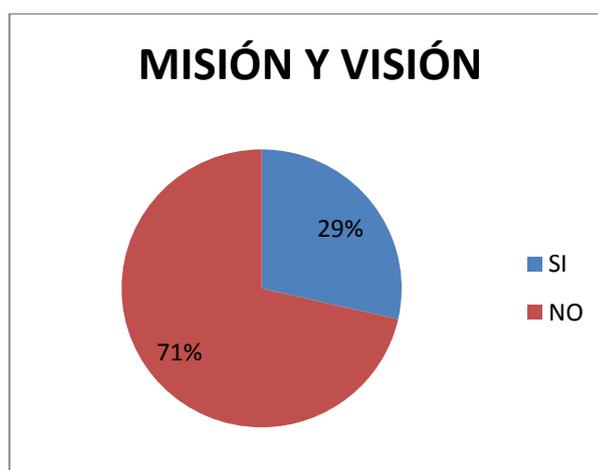
El 36% de la población ofrecen servicios integrales de organización de eventos y banquetes, es decir la planificación de toda la fiesta, incluye servicio de asesoría, montaje del evento, decoración, alimentación, y servicio de meseros.

De las 5 empresas que ofrecen servicios integrales, 1 cuenta con salón de recepciones propio, las demás empresas realizan el montaje del evento donde el cliente disponga.

### Pregunta 6: Misión y Visión empresarial

**Tabla 3.8** ¿Cuenta con una misión y visión empresarial?

|                 | SI | %      | NO | %      |
|-----------------|----|--------|----|--------|
| Misión y visión | 4  | 28.57% | 10 | 71.43% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.6** ¿Cuenta con una misión y visión empresarial?.

El 71% de las empresas no cuenta con una misión y visión empresarial que les permita tener un enfoque claro del direccionamiento estratégico de sus negocios. El 29% de empresas si cuentan con una misión y visión empresarial

**Pregunta 7: Misión y Visión.**

**Tabla 3.9** ¿Su empresa cuenta con valores y principios corporativos establecidos?

|                      | SI | %   | NO | %   |
|----------------------|----|-----|----|-----|
| Valores corporativos | 4  | 29% | 10 | 71% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

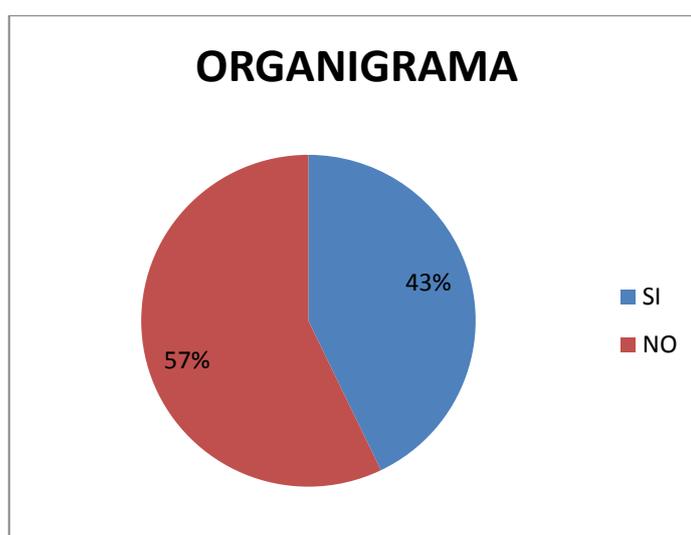
**Figura 3.7** ¿Su empresa cuenta con valores y principios corporativos establecidos?

El 71% de las empresas no cuenta con principios y valores corporativos establecidos. El 29% de empresas si los tienen establecidos.

**Pregunta 8: Organigrama.**

**Tabla 3.10** ¿En su empresa existe un organigrama?.

|             | <b>SI</b> | <b>%</b> | <b>NO</b> | <b>%</b> |
|-------------|-----------|----------|-----------|----------|
| Organigrama | 6         | 43%      | 8         | 57%      |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.8** ¿En su empresa existe un organigrama?

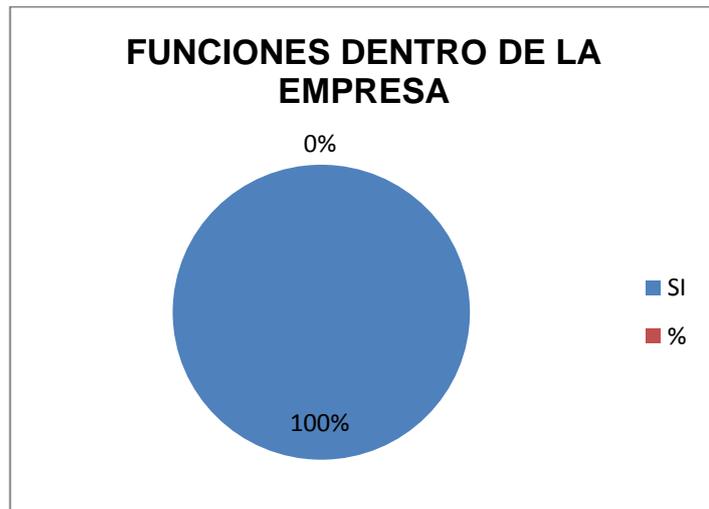
El 57% de empresas cuenta con un organigrama empresarial para identificar cada una de las funciones de los empleados.

El restante 43% de empresas no tienen establecido un organigrama.

**Pregunta 9: Estructura Organizacional.**

**Tabla 3.11** ¿Conoce claramente que personas están a su cargo?

|                                | <b>SI</b> | <b>%</b> | <b>NO</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------|-----------|----------|-----------|----------|
| Conoce las personas a su cargo | 14        | 100%     | 0         | 0%       |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

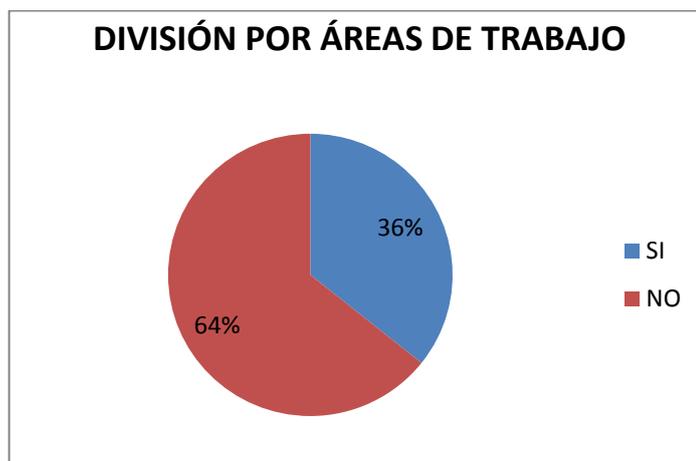
**Figura 3.9** ¿Conoce claramente que personas están a su cargo?

El 100% de funcionarios encuestados conoce claramente las personas que tiene a su cargo, es decir conocen su jerarquía dentro de la organización.

**Pregunta 10: Organización interna**

**Tabla 3.12** ¿Su empresa está organizada por “áreas”?

|                        | SI | %   | NO | %   |
|------------------------|----|-----|----|-----|
| Organización por áreas | 5  | 36% | 9  | 64% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.10** ¿Su empresa está organizada por “áreas”?

El 64% de las empresas en estudio no se encuentran divididas en áreas, esto debido a su tipo de servicios antes mencionados, únicamente alquiler de salones de eventos.

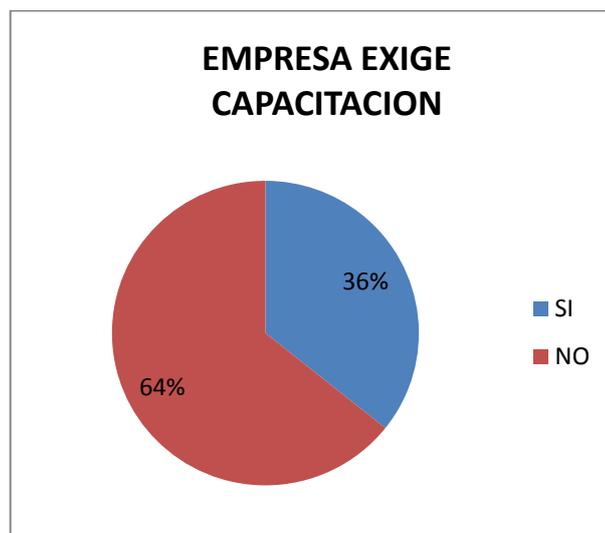
El restante 36% si se encuentra dividido por áreas; dichas áreas son:

- Área de producción gastronómica (cocina)
- Área de logística (montaje de carpas, tarimas, pisos)
- Área Administrativa (oficina de recepción a clientes, gerencia)
- Área de servicio (Servicio de meseros).

**Pregunta 11: Exigencia de capacitación al personal operativo.**

**Tabla 3.13** ¿La empresa exige capacitación permanente a los empleados?

|                              | SI | %   | NO | %   |
|------------------------------|----|-----|----|-----|
| Empresas exigen capacitación | 5  | 36% | 9  | 64% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

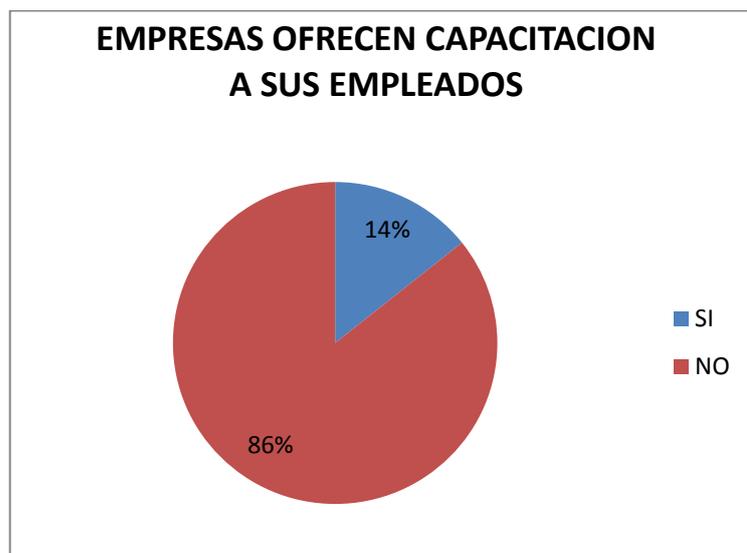
**Figura 3.11** ¿La empresa exige capacitación permanente a los empleados?

El 64% de empresas no exige ni ofrece capacitación permanente a sus empleados. Y en caso de decidir hacerlo, preferirían todas contratar personal externo que se encargue de esta actividad.

**Pregunta 12: Oferta de capacitación por parte de la empresa.**

**Tabla 3.14** ¿La empresa ofrece capacitación a los empleados?

|                               | SI | %   | NO | %   |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|
| Empresas ofrecen capacitación | 2  | 14% | 12 | 86% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.12** ¿La empresa ofrece capacitación a los empleados?

El 36% de empresas si ofrecen capacitación a sus empleados.

**Pregunta 13:** Fuente de capacitación: Empresas que si brindan capacitación actualmente

**Tabla 3.15** La capacitación que la empresa ofrece a los empleados es impartida por:

|   | <b>No de empresas</b> |
|---|-----------------------|
| Los directivos se encargan de capacitar al personal operativo | <b>2</b>              |
| Se contrata capacitadores externos                            | <b>0</b>              |

De las empresas resultantes de la pregunta anterior, el 100% imparte capacitación por un empleado administrativo de la empresa.

**Pregunta 14:** Fuente de capacitación: Empresas que no brindan capacitación actualmente

**Tabla 3.16:** En caso de que la empresa decidiera brindar capacitación al personal, ¿qué opción considera la más adecuada para cumplir con este proceso?

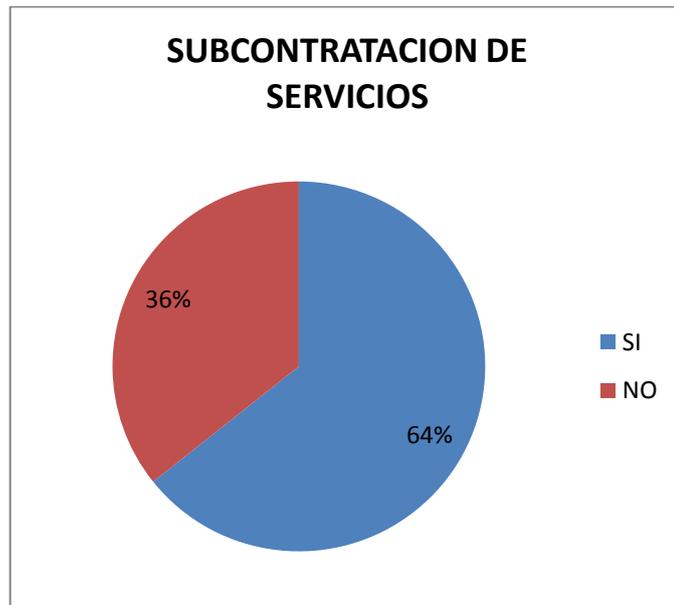
|   |    |
|---|----|
| Los directivos se encargan de capacitar al personal operativo | 2  |
| Contratar capacitadores externos                              | 10 |

En base a los resultados de la pregunta 12, del 86% de empresas que no ofrecen capacitación a sus empleados, en caso de implementar este servicio, el 83% preferiría que capacitadores externos impartan sus conocimientos, y el restante 17% optaría por delegar al personal administrativo para esta labor.

### **Pregunta 15: Materiales y Equipo**

**Tabla 3.17** ¿En algún momento de la prestación de sus servicios a acudido a otras empresas que le faciliten alquiler de equipo, vajilla, menaje, mobiliario, u otros. Para poder cumplir con contratos más allá de la capacidad actual de su empresa?

|    | <b>N. de empresas</b> | <b>%</b> |
|----|-----------------------|----------|
| SI | 9                     | 64%      |
| NO | 5                     | 36%      |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

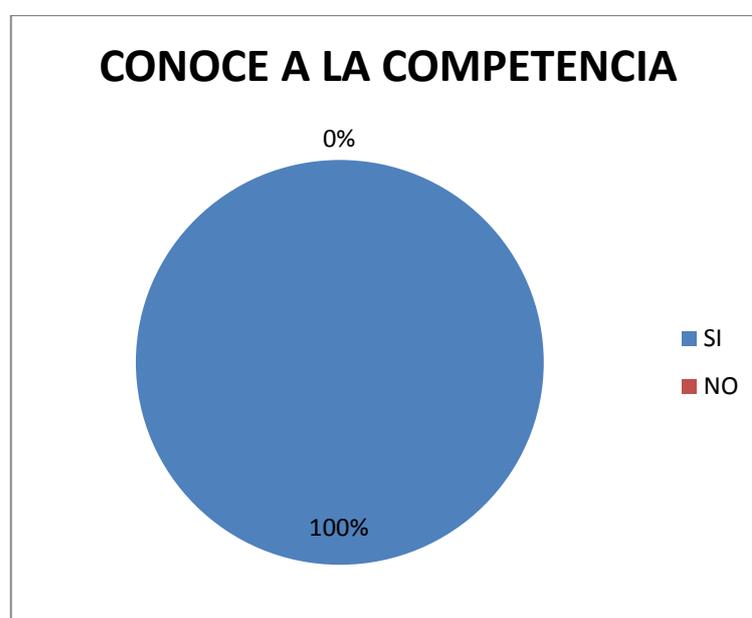
**Figura 3.13** ¿En algún momento de la prestación de sus servicios a acudido a otras empresas que le faciliten alquiler de equipo, vajilla, menaje, mobiliario, u otros. Para poder cumplir con contratos más allá de la capacidad actual de su empresa?

El 64% de las empresas en estudio en algún momento de la prestación de sus servicios ha acudido a otras empresas que le faciliten alquiler de equipo, vajilla, menaje, mobiliario, u otros. Para poder cumplir con contratos más allá de la capacidad actual de su empresa. Es decir, usualmente tienen más demanda de servicios que los que su capacidad abastece. El restante 36% de empresas no han subcontratado servicios.

### Pregunta 16: Competencia

**Tabla 3.18** ¿Conoce usted a sus principales competidores?

|                           | SI | %    | NO | %  |
|---------------------------|----|------|----|----|
| Conoce a sus competidores | 14 | 100% | 0  | 0% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.14** ¿Conoce usted a sus principales competidores?

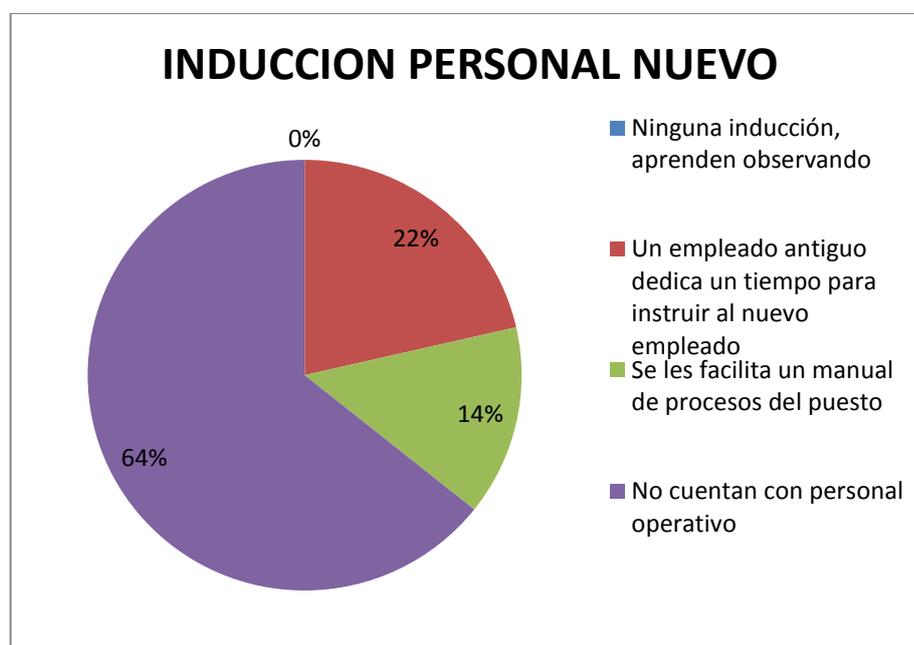
El 100% de los administradores encuestados afirman conocer a las empresas que constituyen su principal competencia, todos ellos saben de la existencia de otras empresas de su mismo tipo, mas no han realizado un profundo análisis de la misma.

**Pregunta 17: Inducción personal nuevo.**

**Tabla 3.19** ¿Qué tipo de inducción se da a los empleados nuevos en la empresa para que se informen sobre sus funciones, deberes y derechos en su puesto de trabajo?

| MÉTODO   | No Empresas |
|--|-------------|
| Ninguna inducción, aprenden observando                               | 0           |
| Un empleado antiguo dedica un tiempo para instruir al nuevo empleado | 3           |
| Se les facilita un manual de procesos del puesto                     | 2           |
| No cuentan con personal operativo                                    | 9           |

TOTAL: 14



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.15** ¿Qué tipo de inducción se da a los empleados nuevos en la empresa para que se informen sobre sus funciones, deberes y derechos en su puesto de trabajo?

El 64% de empresas no realiza inducción al personal nuevo pues no cuentan con personal operativo por la naturaleza de sus servicios.

El 22% de empresas destina a un empleado antiguo para instruir al empleado nuevo. El 64% de empresas no cuenta con personal operativo por lo cual quedan excluidas de la presente pregunta.

El 14% de empresas utiliza manuales de procedimientos para la inducción del personal nuevo.

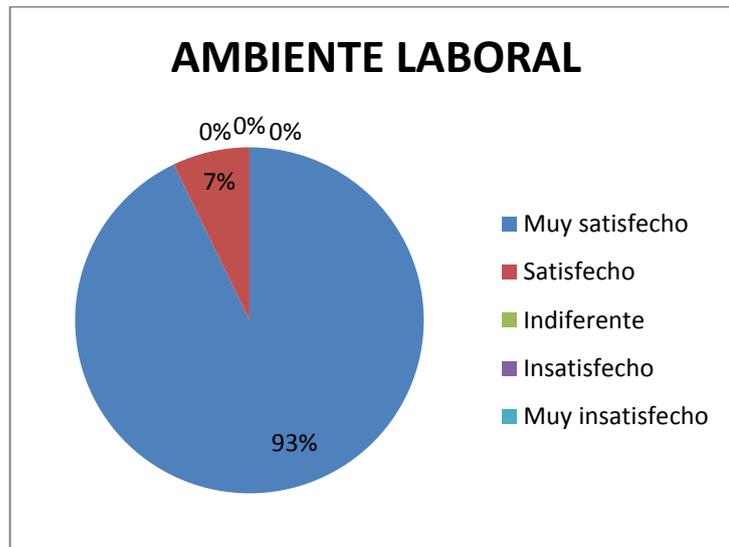
El 14% de empresas han optado por facilitar un manual de procedimientos en el que se detalle las responsabilidades y principales funciones del personal nuevo.

Ninguna empresa deja que sus nuevos empleados aprendan simplemente observando.

### Pregunta 18: Ambiente laboral

**Tabla 3.20** ¿De forma general, como se siente usted al cumplir con su trabajo en esta empresa?

|                  | N.<br>Administradores | %    |
|------------------|-----------------------|------|
| Muy satisfecho   | 13                    | 93%  |
| Satisfecho       | 1                     | 7%   |
| Indiferente      | 0                     | 0%   |
| Insatisfecho     | 0                     | 0%   |
| Muy insatisfecho | 0                     | 0%   |
| TOTAL            | 14                    | 100% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

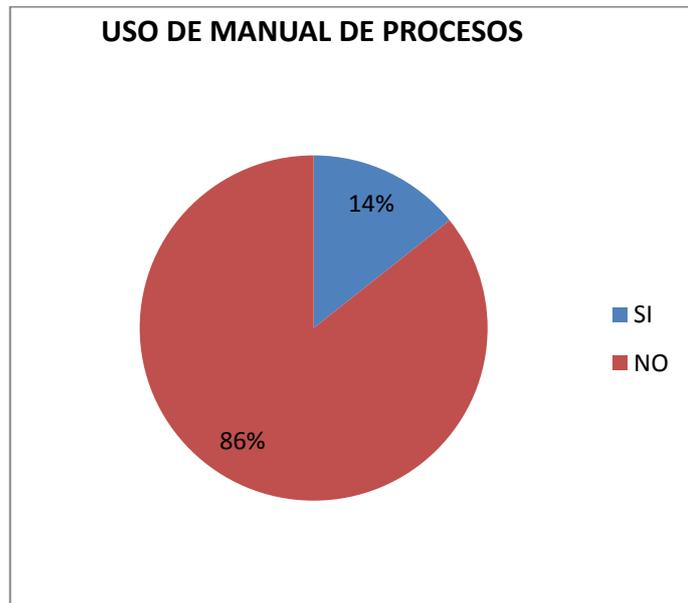
**Figura 3.16** ¿De forma general, como se siente usted al cumplir con su trabajo en esta empresa?

El 93% de los administradores encuestados afirman sentirse muy satisfechos con su trabajo dentro de la empresa; el restante 7% afirma sentirse satisfecho con las labores que desempeña en la empresa.

**Pregunta 19: Uso de manuales de procesos**

**Tabla 3.21** ¿En la empresa en la que Ud. se desempeña se utiliza un manual de procedimientos para la realización de eventos y banquetes?

|    | N. de empresas | %   |
|----|----------------|-----|
| SI | 2              | 14% |
| NO | 12             | 86% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.17** ¿En la empresa en la que Ud. se desempeña se utiliza un manual de procedimientos para la realización de eventos y banquetes?

El 86% de las empresas dedicadas a la organización y realización de eventos y banquetes en el cantón Mejía no utilizan manuales de procesos en el área de servicio.

Cabe aclarar que tampoco aplican manuales en las otras áreas.

**Pregunta 20:**

**Tabla 3.22** ¿Considera que el uso de dichos manuales ha mejorado la productividad de su empresa?

|    | N. de empresas | %    |
|----|----------------|------|
| SI | 2              | 100% |
| NO | 0              | 0%   |

La totalidad de empresas que utilizan manuales afirman que su uso ha mejorado la productividad de la empresa

### Pregunta 21

**Tabla 3.23** ¿El proceso de implantación del manual de procesos fue fácil?

|    | N. de empresas | %    |
|----|----------------|------|
| SI | 2              | 100% |
| NO | 0              | 0%   |

El 100% de las empresas que utilizan manuales de procedimientos, afirman que su implantación ha sido fácil.

### Pregunta 22:

**Tabla 3.24** ¿Los procedimientos en su empresa fueron analizados y/o actualizados últimamente (menos de un año)?

|    | N. de empresas | %    |
|----|----------------|------|
| SI | 2              | 100% |
| NO | 0              | 0%   |

El 100% de las empresas que utilizan manuales de procedimientos, afirman que los procedimientos en la empresa se mantienen en constante actualización.

### Pregunta 23

**Tabla 3.25** ¿Se puede controlar con facilidad el correcto uso del manual?

|    | N. de empresas | %    |
|----|----------------|------|
| SI | 2              | 100% |
| NO | 0              | 0%   |

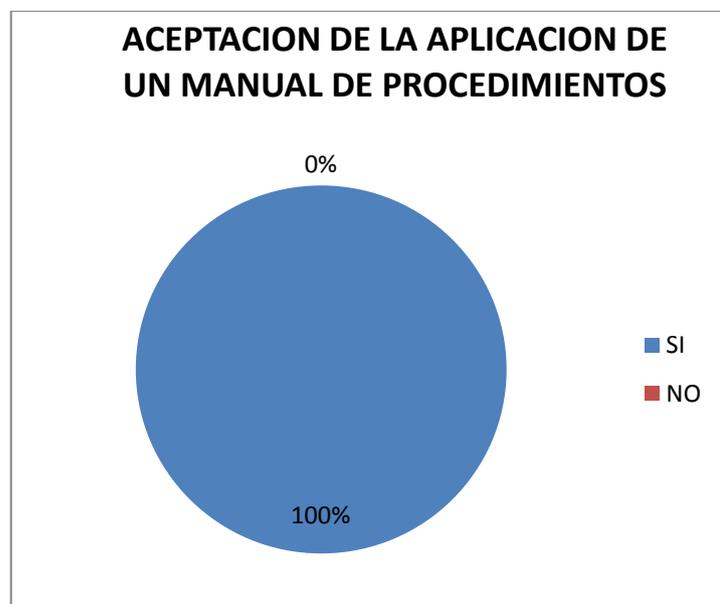
El 100% de las empresas que utilizan manuales de procedimientos, afirman que el control de uso del manual es fácil.

## Grupo de empresas que no utilizan manuales de procesos

### Pregunta 24:

**Tabla 3.26** ¿Estaría dispuesto a aplicar un manual de procesos en su empresa?

|    | N. de empresas | %    |
|----|----------------|------|
| SI | 14             | 100% |
| NO | 0              | 0%   |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.18** ¿Estaría dispuesto a aplicar un manual de procesos en su empresa?

El 100% de las empresas que no utilizan manuales de procedimientos, afirman que estarían dispuestos a aplicar uno.

**Pregunta 25:** Evaluación Post evento.

**Tabla 3.27** ¿Su empresa aplica una evaluación post evento?

|    | N. de empresas | %   |
|----|----------------|-----|
| SI | 3              | 21% |
| NO | 11             | 79% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

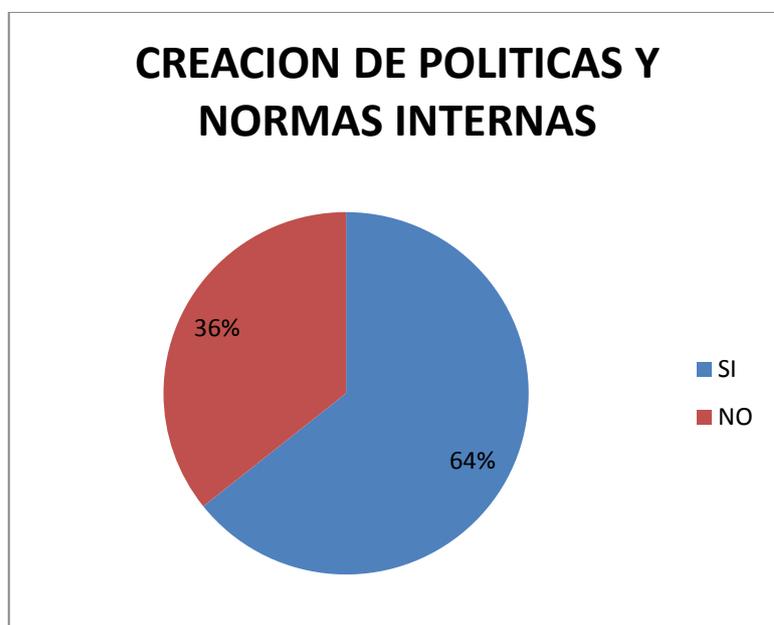
**Figura 3.19** ¿Su empresa aplica una evaluación post evento?

Del total de empresas en estudio, el 79% no aplica ningún tipo de evaluación post evento. El restante 21% afirma si hacerlo.

### Pregunta 25: Creación de normas y políticas empresariales

**Tabla 3.28** ¿Toman en cuenta el criterio de los empleados para establecer políticas y reglas en empresa?

|    | N. de empresas | %   |
|----|----------------|-----|
| SI | 9              | 64% |
| NO | 5              | 36% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

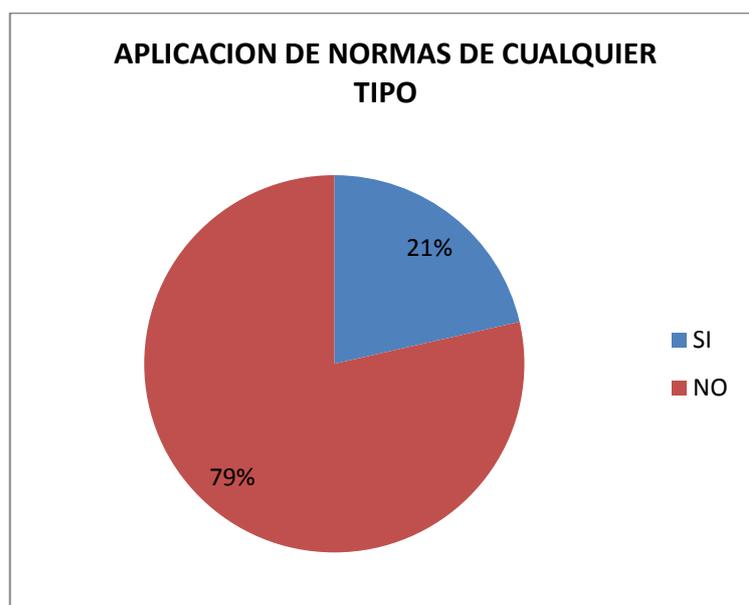
**Figura 3.20** ¿Toman en cuenta el criterio de los empleados para establecer políticas y reglas en empresa?

El 64% de empresas considera el criterio de los empleados para la creación de normas, reglas y políticas empresariales, mientras que el 36% no lo considera; las decisiones se toman únicamente por parte de la administración.

**Pregunta 26:** Aplicación de normas y políticas en la prestación del servicio

**Tabla 3.29** ¿Aplica alguna norma, reglamento o política en la realización de sus eventos y banquetes?

|    | N. de empresas | %   |
|----|----------------|-----|
| SI | 3              | 21% |
| NO | 11             | 79% |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.21** ¿Aplica alguna norma, reglamento o política en la realización de sus eventos y banquetes?

El 21% de las empresas aplican algún tipo de normas en la prestación de sus servicios, sean estas un manual de empleados, normas de seguridad alimentaria, normas de etiqueta y protocolo, normas de seguridad industrial entre otras aplicables a la industria de los eventos y banquetes.

El 79% no aplica ninguna norma o reglamento; lo hacen en base a la experiencia.

### Pregunta 27: Posibilidad de mejoramiento

**Tabla 3.30** ¿Considera usted que sus servicios pueden ser mejorados para satisfacer de mejor manera las expectativas de sus clientes?

|    | N. de empresas | %    |
|----|----------------|------|
| SI | 14             | 100% |
| NO | 0              | 0%   |



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

**Figura 3.22** ¿Considera usted que sus servicios pueden ser mejorados para satisfacer de mejor manera las expectativas de sus clientes?

El 100% de las empresas encuestadas dan apertura y aceptan la necesidad y posibilidad de mejoramiento de sus servicios.

### **3.6. Análisis de resultados.**

Con lo demostrado en el análisis de la oferta realizado se puede detectar -muy aparte del tema de investigación- falencias en el registro de empresas bajo la denominación de prestación de servicios de organización y realización de eventos y banquetes; es evidente la necesidad de control sobre el tipo de servicios que estas empresas ofrecen, pues se está generando un descoordinación entre los registros y la realidad que afecta a estudios como el realizado en el presente proyecto.

La población de beneficiarios directos para la aplicación y uso del presente manual es de 50 personas (5 empresas en estudio del mismo tipo de servicio x 10 trabajadores por empresa).

Geográficamente la parroquia Matriz de Machachi es la que cuenta con mayor oferta de servicios de organización de eventos, por ser la parroquia más poblada y ser cabecera cantonal.

Las empresas que conforman la oferta de servicios de organización de eventos en el Cantón Mejía no cuentan con una buena organización interna lo cual se ha visto reflejado en la escasa innovación del portafolio de servicios y la carencia de calidad en sus labores.

La totalidad de estas empresas, las cuales no utilizan un manual constituyen el mercado potencial para la aplicación de manuales de procedimientos como el que se propone en el presente proyecto debido a su potencialidad para mejoramiento y la falta de este tipo de documentos en su modelo administrativo.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCESOS PARA EL AREA DE SERVICIO EMPRESA “OSMAR”**

El presente manual determina detalladamente los pasos a seguir para cumplir con los procedimientos básicos dentro del área de servicio al cliente, en ellos se incluye funciones y obligaciones de cada una de las personas que trabajan en dicha área con el fin de delimitar responsabilidades y facilitar el control de actividades.

En el presente documento contiene descriptivos de procesos que servirán al personal administrativo en sus labores de organización, dirección, control y evaluación, e instructivos para el personal operativo que sirven de guía para sus actividades diarias dentro de la empresa, los instructivos constituyen una orientación al tipo de servicio que se brinda en “OSMAR”.

El cumplimiento de cada una de las funciones y actividades descritas a continuación contribuyen a una mejor organización en la prestación del servicio, optimización de tiempo, y por ende generar una mejor imagen de servicio ante los clientes.

En el actual mercado competitivo, el contar con certificaciones de calidad, constituye una gran ventaja competitiva, es por eso que la proyección del uso del presente manual es contar con uno de los requisitos más importantes para poder aplicar a una certificación, sean estas certificaciones INEN o Normas internacionales ISO.

|   |                        |                     |                   |
|---|------------------------|---------------------|-------------------|
|  | CÓDIGO:<br>IT-OBA-0001 | Actualización:<br>0 | Página:<br>1 de 7 |
| <b>4.1. INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS</b>                              |                        |                     |                   |
| Elaborado por: Srta. Evelyn Calispa   | Cargo: Tesista         |                     | Firma:            |
| Aprobado por: Sr. Oswaldo Cueva   | Cargo: Gerente General |                     | Firma:            |

**1.- PROPÓSITO.**

Definir las características de los documentos que serán manejados por la empresa “OSMAR” para registrar para unificar su presentación.

**2.- ALCANCE.**

Se aplica a los documentos para regular procesos que integran en la organización.

**3.- RESPONSABILIDADES.**

El Gerente General, es responsable de vigilar el cumplimiento de este instructivo y de su implementación.

Es responsabilidad de todos los empleados de “OSMAR” BANQUETES Y ALQUILER cumplir con este procedimiento.

**4.-POLITICAS**

Todos los documentos oficiales de la empresa deberán acogerse al formato descrito en el presente instructivo. Caso contrario no tienen validez.

**5.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.**

**Documento Interno.-** Documento elaborado, revisado, aprobado por parte de la empresa.

## **INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS**

**Documento Externo.-** Documento elaborado y distribuido por una organización diferente a “OSMAR” BANQUETES Y ALQUILER.

**Procedimiento.-** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Instructivos de Trabajo.-** Describen las tareas realizadas por una función específica en “OSMAR” BANQUETES Y ALQUILER.

### **6.- REFERENCIAS:**

Este documento hace referencia a la cláusula 4.2.2 de la Norma Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001 2008

### **7.- PROCEDIMIENTO.**

#### **7.1.- Instrucciones para escritura.**

- Todos los documentos deben ser escritos en formato A 4.
- Los documentos se elaboran en computador, utilizando la aplicación Word.
- El tipo de letra es “Arial”.
- Todos los títulos generales se escribirán en tamaño 12, en mayúsculas, en negrillas y centrados.
- Los títulos de sección irán al lado izquierdo del margen, numerados, se escribirán en tamaño 12, en mayúsculas, en negrilla y al final se colocará un punto (.).
- Todos los subtítulos se escribirán en tamaño 12, tipo oración, en negrillas y al final se colocará un punto (.).

**INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS**

- El texto general del documento se escribirá en tamaño 12.
- Márgenes de la hoja configurados en Word: superior 2 cm; inferior 2.5 cm; izquierdo 2.5 cm; derecho 2 cm.
- Antes y después de cada título y subtítulo deberá haber un espacio en blanco y se inicia la primera letra con mayúscula.
- En las definiciones y abreviaturas, el nombre a definir se escribirá en tamaño 12, tipo oración, en negrillas y (-) al final; seguirá a continuación el texto de la definición como texto general con la primera letra en mayúsculas.
- Al enumerar, se colocará el número arábigo correspondiente seguido de (-) y a continuación los elementos enumerados como texto general con la primera letra en mayúsculas.

**7.2 Instrucciones para elaborar Procedimientos:**

Los procedimientos están estructurados de la siguiente manera:

**7 .2.1 Encabezado:** En los diferentes documentos se utiliza el siguiente encabezado:

|   |         |                |         |
|---|---------|----------------|---------|
| <i>D' Osmar</i><br>Banquetes y Alquiler | CÓDIGO: | Actualización: | Página: |
| PROCEDIMIENTO:                          |         |                |         |
| Elaborado por:                          | Cargo:  | Firma:         |         |
| Aprobado por:                           | Cargo:  | Firma:         |         |

## INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS

Cada página de un procedimiento tiene un encabezado donde se señala: el código del documento para una fácil identificación, el número de actualización; la página, el título del documento y el cargo de las personas que elaboraron, y revisaron el documento, con sus respectivas fechas. (Los cargos y las fechas aparecen sólo en la primera página).

### 7.2.2 Código del Documento

Cada documento tiene un código único que lo identifica. Las dos primeras letras hacen referencia al proceso al que pertenece (ver tabla No.1)

| <u>Procesos</u> |                             |
|-----------------|-----------------------------|
| AD              | Administración              |
| CO              | Compras                     |
| MA              | Marketing                   |
| PR              | Producción                  |
| CT              | Contabilidad                |
| RH              | Recursos Humanos o Personal |
| LG              | Logística                   |
| SE              | Área de servicio            |

**Tabla No. 1**

La codificación de documentos se realiza de la siguiente forma:

**a) Procedimientos documentados:**

AD – OBA – nnn

AD.- Procedimiento respecto a Administración

**INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS**

OBA.- Indica que es un Procedimiento a cargo de "OSMAR" BANQUETES y ALQUILER.

nnn.- Número consecutivo de procedimiento

**b) Instructivos de trabajo:**

IT-OBA-nn

IT.- Instructivo de Trabajo

OBA.- Indica que es un Procedimiento a cargo de "OSMAR" BANQUETES y ALQUILER.

nn.- Número consecutivo de instructivos de trabajo existentes dentro de la misma cláusula de la norma

**c) Registros:**

RG-OBA-nn /mm

RG.- Registro

OBA.- Indica que es un Procedimiento a cargo de "OSMAR" BANQUETES y ALQUILER.

nn.- Número consecutivo de los tipos de registros existentes dentro de la misma cláusula de la norma.

mm.- Número consecutivo de revisión del documento

**7.2.3 Actualización.-** La actualización debe ser efectuada por las mismas personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación del documento original o si esto no es factible, por personas competentes, con responsabilidad y autoridad para cumplir esta labor.

## **INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS**

### **7.3. – Cuerpo:**

El cuerpo del procedimiento contiene el tema del que trata. Cambios con letra escrita a mano invalidan automáticamente el documento entero. El cuerpo del documento, para el caso de un procedimiento, contiene las siguientes secciones:

#### **7.3.1 Propósito**

El propósito describe el objetivo o la intención del documento.

#### **7.3.2 Alcance**

El alcance define claramente el campo de acción o hasta donde es aplicable el documento

#### **7.3.3 Responsabilidad y Autoridad**

En Responsabilidad, se describe quienes son responsables (Cargos no nombres) de cumplir con el procedimiento y en Autoridad, se describe quien es responsable de hacer cumplir el procedimiento.

#### **7.3.4 Políticas**

Son normas o procedimientos a seguir frente a situaciones específicas de la empresa.

#### **7.3.5 Definiciones**

Cuando sea apropiado, se debe definir claramente cualquier palabra, abreviación o acciones que pueden ser ambiguas o que pueden causar confusión en el lector.

## INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS

### 7.3.6 Referencias

La sección de referencias lista otros documentos o fuentes, que son referidas en el cuerpo principal del documento, cuando estas sean apropiadas.

### 7.3.7 Procedimiento

Se describe: qué, cuándo, dónde, cómo y por quién es efectuada cualquier actividad a través del siguiente formato:

| No de paso | Responsable | Actividad | Documento |
|------------|-------------|-----------|-----------|
|            |             |           |           |

#### 7.3.7.1 Flujograma del procedimiento.

#### 7.3.8 Anexos del procedimiento

Cuando sea apropiado, en la sección de anexos se nombra los formularios que se usan para registrar los datos propios de las actividades del procedimiento. Formatos con codificación.

### 7.4 Estructura para un instructivo de trabajo.

Formato libre

## 8.- ANEXOS DEL MANUAL

Se adjuntan todos los formatos para procedimientos. Con su respectiva codificación.

|   |                               |                            |                           |
|---|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|
|  | <b>CÓDIGO:</b><br>PSE-OBA-00  | <b>Actualización:</b><br>0 | <b>Página:</b><br>1 de 10 |
| <b>4.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b><br><b>4.2.1 DATOS GENERALES</b>              |                               |                            |                           |
| <b>Elaborado por:</b> Srta. Evelyn Calispa  | <b>Cargo:</b> Tesista         |                            | <b>Firma:</b>             |
| <b>Aprobado por:</b> Sr. Oswaldo Cueva  | <b>Cargo:</b> Gerente General |                            | <b>Firma:</b>             |

|  |     |
|--|-----|
| <b>TABLA DE CONTENIDOS</b>   |     |
| 4.2.1 DATOS<br>GENERALES.....  | 141 |
| 4.2.2 PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE<br>EVENTOS.....                                | 151 |
| 4.2.3 FORMATOS CONTRATACIÓN DE<br>EVENTOS.....                                     | 155 |
| 4.2.4 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y<br>SELECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO ..... | 171 |
| 4.2.5 INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO.....  | 176 |
| 4.2.6 PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y<br>ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA.....           | 202 |
| 4.2.7 FORMATOS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN<br>DE LOGÍSTICA.....                | 205 |
| 4.2.8 PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE<br>EVENTO.....                                   | 212 |
| 4.2.9 FORMATOS DE MONTAJE DE<br>EVENTO.....  | 230 |
| 4.2.10 PROCEDIMIENTO DE "MISE EN<br>PLACE".....                                    | 231 |

**DATOS GENERALES**

|   |     |
|---|-----|
| 4.2.12 GUIA DE "MISE EN PLACE" .....  | 238 |
| 4.2.13 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO A LA MESA)..... | 241 |
| 4.2.14 GUÍA DE PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.....   | 248 |
| 4.2.15 PROCEDIMIENTO DESMONTAJE DEL EVENTO.....   | 252 |
| 4.2.16 FORMATOS DESMONTAJE DEL EVENTO.....  | 256 |
| 4.2.17 PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....   | 258 |
| 4.2.18 FORMATOS EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....  | 263 |

**DATOS GENERALES**

**2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

“OSMAR” eventos y banquetes es una empresa familiar ubicada de la parroquia de Tambillo, formada hace más de 8 años; nace de la iniciativa de su actual gerente propietario el Sr. Oswaldo Cueva y su esposa Sra. Marlene Llumiquinga.

El nombre de la empresa se forma de las iniciales de los nombres de los creadores de la empresa antes mencionados.

Inicialmente se dedicaba únicamente al alquiler de menaje y carpas para eventos sociales pequeños, en base a las ganancias obtenidas de la prestación de este tipo de servicios y al adentrarse de a poco en el mundo de los compromisos sociales, los fundadores de la empresa identificaron la necesidad y la oportunidad de ampliar sus servicios.

Actualmente “OSMAR” constituye una empresa consolidada en el mercado local, atiende a grandes empresas con las cuales siempre ha mantenido buenas relaciones debido al buen servicio, y seriedad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Los servicios que ofrece son:

- Alquiler de Carpas para eventos
- Alquiler de menaje y mobiliario para eventos.
- Alquiler de vajilla
- Organización integral de eventos (Se encarga de todo: carpas, mesas, sillas, alimentación, amplificación, servicio de meseros, y demás requerimientos del cliente)

**DATOS GENERALES**

**3.- Principios Estratégicos de la empresa**

**3.1 MISIÓN**

**Misión empresa "OSMAR"**

"Brindar de manera eficiente el servicio de organización de eventos y banquetes, a través del cumplimiento pro activo de los requerimientos de los clientes, brindando todos los servicios en las mejores condiciones y generando así experiencias inolvidables y satisfacción total"

**3.2 VISIÓN**

**Visión 2016 empresa "OSMAR"**

"Llegar a ser una empresa modelo de gestión de eventos y banquetes en el cantón Mejía, liderando el mercado e innovando constantemente el catálogo de servicios y productos para lograr siempre la satisfacción de los clientes"

**DATOS GENERALES**

**3.3 ORGANIGRAMA DE PUESTOS DE LA EMPRESA**

| GERENCIA GENERAL                     | E | R |
|--------------------------------------|---|---|
| Gerente: Sr. Oswaldo Cueva.          | 1 | 1 |
| Accionista: Sra. Marlene LLumiquinga | 1 | 1 |
| Recepcionista                        | 1 | 1 |

| DIRECCION DE SERVICIO   | E  | R  |
|-------------------------|----|----|
| Organizador de eventos: | 1  | 1  |
| Capitán de meseros *    | NE | NE |
| Mesero *                | NE | NE |
| Ayudante de mesero *    | NE | NE |

| DIRECCION DE PRODUCCION | E  | R  |
|-------------------------|----|----|
| Jefe de cocina          | 1  | 1  |
| Chef *                  | NE | NE |
| Ayudante de cocina *    | NE | NE |

Fuente: Información obtenida en la empresa "OSMAR" Elaborado por: Evelyn Calispa

**E**= Existente

**R**= Requerido

**NE**: No especificado

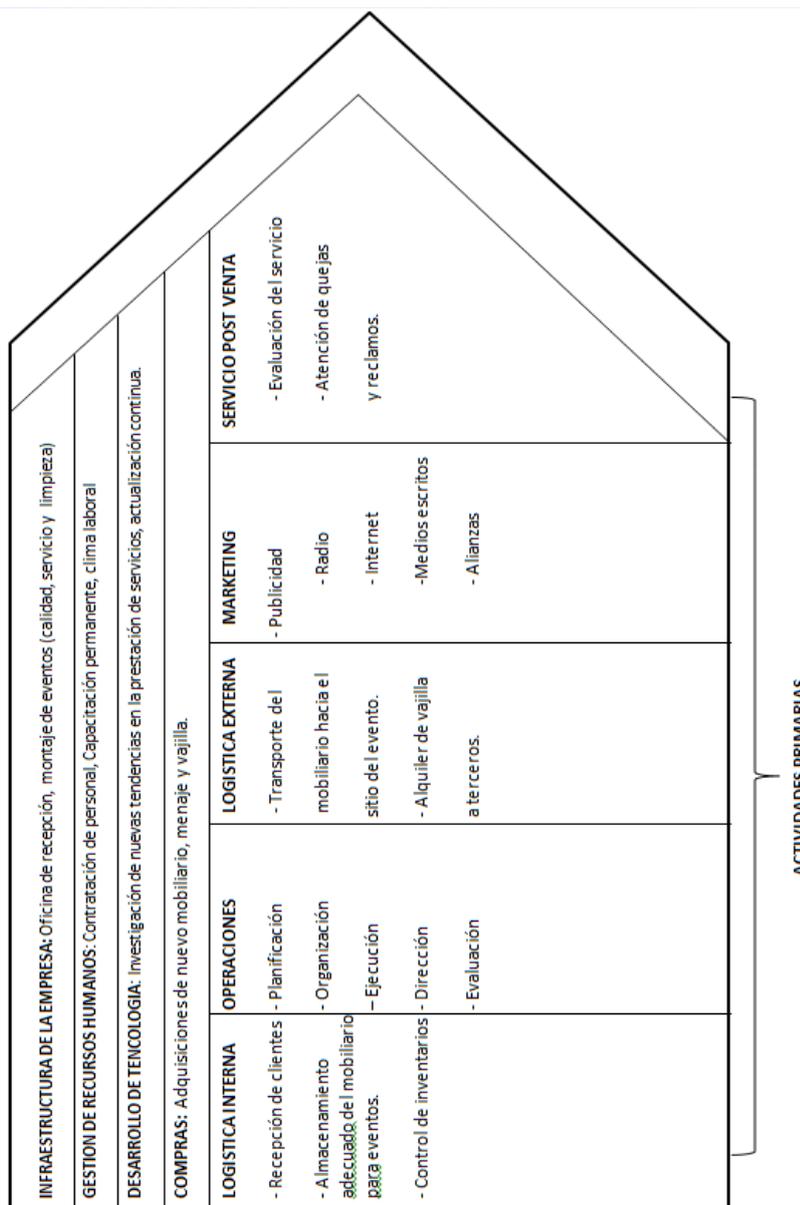
\* = Personal contratado eventualmente

Fuente: Empresa "OSMAR"

**DATOS GENERALES**

**3.4 CADENA DE VALOR**

Los procesos de OSMAR” Banquetes y Alquiler, son los siguientes:



**DATOS GENERALES**

**4.- VALORES CORPORATIVOS DE LA EMPRESA “OSMAR”**

Los clientes son la razón de que la empresa exista, los servicios deben de satisfacer las necesidades y expectativas.

▪ **Trabajo en equipo**

Complementar y potenciar las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor. Colaborar con los compañeros de trabajo en cuanto sea posible.

▪ **Responsabilidad**

Cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas con la empresa, dando respuestas adecuadas a lo que se espera, yendo más allá de la obligación estricta y asumiendo las consecuencias de los actos.

▪ **Compromiso**

Orientar el máximo esfuerzo en la realización de las actividades, apostando todas las capacidades para sacar adelante todo aquello que se ha encomendado.

▪ **Respeto**

Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad, el respeto exige un trato amable y cortés.

## DATOS GENERALES

### ▪ Honestidad y ética

Significa ser sincero con uno mismo y con el trabajo, reconocer o admitir cuando se equivoca, y procurar corregir el daño, es ser transparente y vivir congruentemente entre lo que se piensa y se hace.

## 5.- REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente manual basa su contenido en:

### 1.- Normas INEN:

- NTE INEN2 454:2008.- TURISMO. AYUDANTE DE MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL
- NTE INEN2 452:2008.- TURISMO. ORGANIZADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.
- NTE INEN2 440:2008.- TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.
- NTE INEN2 439:2008.- TURISMO. CAPITÁN DE MESEROS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL

### 2.- Bibliografía relacionada a los temas propuestos:

- Báez Casillas. Sixto (1982). Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares. (Edición digital 2010 ) México
- Valera, Guerrero Moreno Denia, Jiménez, Ballesteros Gonzalo (2009). Manual de servicio (2da edición). (pág. 201) México.

### 3.- Información adaptada a las necesidades de la empresa.

**DATOS GENERALES**

**6.- PROCESOS AREA DE SERVICIO**

En base al análisis realizado en la etapa de diagnóstico se definen tres procesos principales en la prestación del servicio en la empresa; estos son Pre Evento, Evento y Post Evento.

1.- El proceso de pre Evento incluye actividades gerenciales, que si bien pueden ser consideradas actividades del área administrativa se mencionan por su relación e importancia en la con la realización del evento.

El pre evento inicia con la recepción del cliente en la empresa al cual se le facilita información para la contratación del evento, y finaliza con el montaje finalizado del evento.

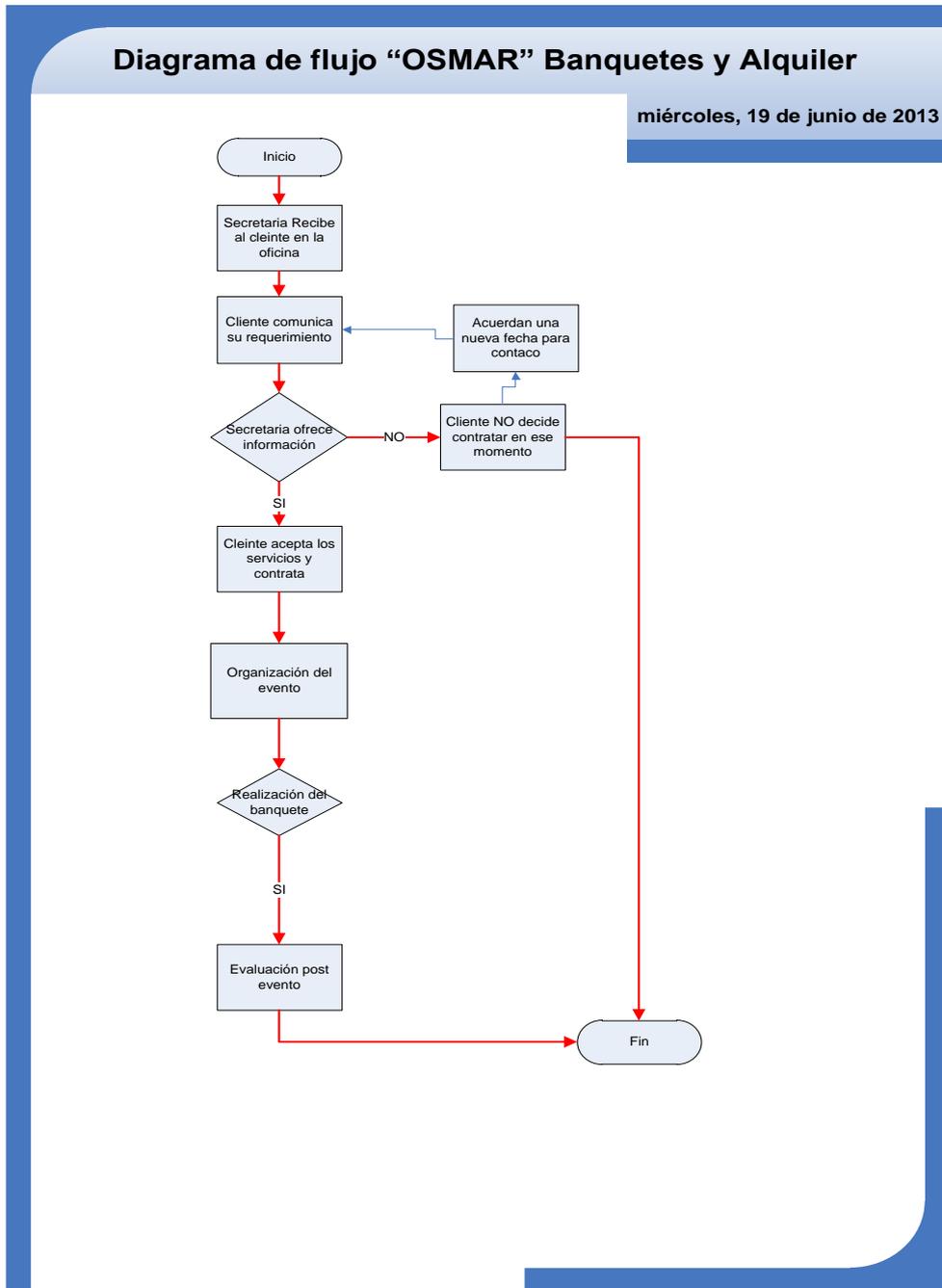
2.- El proceso "Evento" se refiere a todas las actividades que se desarrollan el día del evento, y se realizan en presencia del cliente, es el proceso principal. Este proceso comienza con la ejecución del servicio ante el cliente y finaliza con la finalización del mismo.

3.- El proceso "Post Evento" constituye labores posteriores a la prestación del servicio. Inicia con la recolección y desarmado del evento y finaliza con la entrega de la carta de agradecimiento al cliente.

A continuación se detalla el proceso global del servicio resumido y representado en un diagrama de flujo.

**DATOS GENERALES**

**6.1 FLUJOGRAMA GENERAL DEL PROCESO GLOBAL DE SERVICIO DE LA EMPRESA**



#### **4.2.2 PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

##### **1. PROPOSITO**

Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de contratación de eventos entre el cliente y la empresa.

##### **2. ALCANCE**

Aplica para la persona encargada de recibir al cliente en la oficina de la empresa (Secretaria – Recepcionista) , y para el encargado de la firma de contratos y convenios (Gerente General)

##### **3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- El Gerente General es responsable de:  
Firmar contratos.
- La secretaria – recepcionista es responsable de:  
Generar una buena imagen de la empresa y los servicios que ofrece ante los clientes interesados.

##### **4. POLITICAS**

- La secretaria/recepcionista hará uso de los formatos respectivos
- Si el cliente no concreta el contrato en el primer acercamiento, se fijará obligatoriamente una fecha para un segundo contacto.

##### **5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**CONTRATO.-** Es un documento que sirve para plasmar formalmente lo acordado entre la empresa y la persona que contrata el evento, para que quede todo claro antes de la realización del evento.

**PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**FICHA DE CONTACTO.-** Este formato servirá para registrar a todas las personas que se acerquen a la empresa a solicitar información sobre los servicios, sin importar si los contratan o no.

El objetivo de completar este documento, es generar una base de datos de clientes potenciales, y enfocar la publicidad hacia este grupo de personas.

**PROFORMA DE ALQUILER.-** Es un documento en el cual se registran los detalles de un alquiler, sea de mobiliario, mantelería, vajilla, meseros y adicionales.

Sirve de garantía para ambas partes: el cliente y la empresa para respaldar el pago del alquiler realizado.

Además sirve para entregar información de costos a clientes que se acercan a la empresa a solicitar información.

**6.- REFERENCIAS**

Lo propuesto en el presente procedimiento se basa en la adaptación de conceptos de la Norma INEN NTE 2451:2008 referente a la hospitalidad en el área de servicio.

**PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**7.-PROCEDIMIENTO**

| No de paso | Responsable                   | Actividad  | Documento   |
|------------|-------------------------------|--|---|
| 1          | Secretaria -<br>Recepcionista | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe a los clientes en la oficina de la empresa</li> <li>- Saluda amablemente con cada uno de los clientes.</li> <li>- Pregunta: ¿En qué le puedo ayudar?</li> <li>- Escucha con atención los requerimientos del cliente y responde a sus necesidades ofreciendo información a través del catálogo de servicios y productos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios y productos</li> </ul>     |
| 2          | Secretaria -<br>Recepcionista | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mientras el cliente decide; llena ficha de contacto.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de contacto</li> </ul>                     |
| 3          | Secretaria -<br>Recepcionista | <p>Solicita decisión del cliente; si contrata o no contrata.</p> <p>Si el cliente decide NO contratar ese momento la secretaria entrega una proforma con los solicitado y el tríptico empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerda con el cliente una fecha y hora para un próximo contacto de confirmación de la decisión.</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proforma alquiler</li> <li>- Tríptico</li> </ul> |

**PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

|   |                               |   |                       |
|---|-------------------------------|---|-----------------------|
| 4 | Secretaria -<br>Recepcionista | Si el cliente SI decide contratar ese momento, procede a llenar el contrato                 | Contrato de servicios |
| 5 | Gerente<br>General            | Firma el contrato de servicio   | Contrato de servicios |
| 6 | Secretaria -<br>Recepcionista | Entrega una copia del Contrato de servicios al cliente y archiva el original en la empresa. |                       |

**7.1 .- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**

| N° | Detalle  | CLIENTE | RECEPCIÓN | ORGANIZACIÓN | PLANIFICACIÓN | TIEMPO (minutos) |
|----|--|---------|-----------|--------------|---------------|------------------|
| 1. | Inicio   |         |           |              |               |                  |
| 2. | <b>Actividad:</b> Requerimiento del cliente.<br><b>Responsable:</b> Cliente  |         |           |              |               | 30               |
| 3. | <b>Actividad:</b> Recibe a cliente en oficina y ofrece información sobre productos y servicios, aplicando normas de cordialidad.<br><b>Responsable:</b> Secretaria<br><b>Documentos:</b> Catalogo de servicios y productos |         |           |              |               | 30               |
| 4. | <b>Cliente realiza contrato?</b>   |         |           |              |               | 10               |
| 5. | <b>Actividad:</b> Llenar ficha de contacto, entregar proforma del evento y tríptico de la empresa<br><b>Responsable:</b> Secretaria<br><b>Documentos:</b> Ficha de contacto, Proforma Alquiler, Proforma Evento, Tríptico  |         |           |              |               | 30               |
| 6. | <b>Actividad:</b> Acordar una fecha en que la empresa puede llamra a confirmar la decisión.<br><b>Responsable:</b> Secretaria<br><b>Documentos:</b> Ficha de contacto, Proforma Alquiler, Proforma Evento, Tríptico        |         |           |              |               | 10               |
| 7. | <b>Actividad:</b> Realizar la contratación<br><b>Responsable:</b> Secretaria<br><b>Documentos:</b> Contrato  |         |           |              |               | 15               |
|    |  |         |           |              | TOTAL         | 125              |

### 4.2.3 FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS

#### 8.- ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

Formatos de documentos e instrucciones de llenado: RG-OBA-001

- Catálogo de servicios y productos
- Ficha de contacto
- Proforma alquiler
- Tríptico y contrato de servicios.

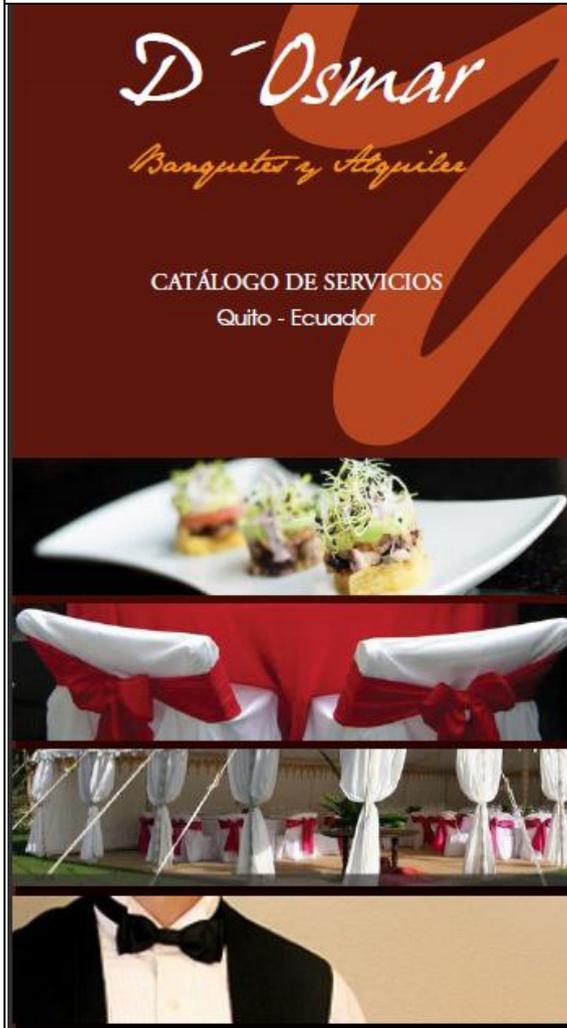
A continuación se detallan los formatos e instrucciones de llenado para los documentos involucrados en el procedimiento “CONTRATACION DEL EVENTO”

**1 .- CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.-** Es un documento – folleto- que contiene toda la información sobre el portafolio de servicios y productos que ofrece “OSMAR” de una manera gráfica que servirá para mostrar al cliente e influir en su decisión de compra a través de imágenes y fotografías.

Este documento es de uso único para la empresa, no se pueden entregar de forma definitiva a los clientes.

Este documento es de uso único para la empresa, no se pueden entregar de forma definitiva a los clientes

**FORMATO CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIO**



**Misión empresa "OSMAR"**

"Brindar de manera eficiente el servicio de organización de eventos y banquetes, a través del cumplimiento pro activo de los requerimientos de nuestros clientes, brindándoles todos nuestros servicios en las mejores condiciones y generando así experiencias inolvidables y satisfacción total".

**VISIÓN**

"Consolidamos como una empresa modelo de gestión de eventos y banquetes en el cantón Mejía, liderando el mercado e innovando constantemente nuestro catálogo de servicios y productos para lograr siempre la satisfacción de nuestros clientes".

**FORMATO CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIO**

**SERVICIOS QUE OFRECE:**

**ALQUILER DE:**

**CARPAS PARA EVENTOS DE DIFERENTES  
TAMAÑOS**

|                |         |
|----------------|---------|
| Carpas         |         |
| 6x6            | 45usd   |
| 6x12           | 90 usd  |
| Carpa 12x8     | 150 usd |
| Pista de baile | 120 usd |

VAJILLA, MOBILIARIO PARA EVENTOS, MANTELERÍA DE DIFERENTES COLORES, CUBERTERÍA, CRISTALERÍA. SERVICIO DE FLORISTERIA PARA EVENTOS.



**MONTAJE DE EVENTOS:**

El cliente provee el espacio físico y nosotros nos encargamos de montar su evento.



**FORMATO CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIO**



**SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:**

Ofrecemos nuestra variada carta, en la cual usted puede seleccionar el menú de su preferencia.

**SERVICIO DE MESEROS:**

Ofrecemos el servicio de meseros profesionales, quienes brindan una atención de calidad a nuestros clientes en todo momento.



**FORMATO CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIO**

**OFERTA GASTRONOMICA "OSMAR"**

**ENTRADAS**

**CREMAS:**

- De pollo
- De champiñones
- O al gusto del cliente

**CEVICHE**

- Pollo
- Camarón
- Pescado
- Champiñones
- Coctel de camarones

**SOPAS**

- Consomé de pollo
- Aguado de pollo con presa o pollo desmenuzado

**COMIDA TÍPICA**

- Yaguarloco
- Locro de papas

**OTRAS ENTRADAS**

- Volován de pollo
- Crepes de pollo
- Crepes de champiñones



6

**PLATO FUERTE:**

**ARROCES.**

- Arroz amarillo
- Arroz al curry (verde)
- Arroz con pimientos
- Arroz con tocino
- Arroz con pasas
- o simplemente arroz blanco

**CARNES (DOS TIPOS EN CADA PLATO)**

- Cordon bleu
- filet mignon
- enrollado de pollo
- enrollado de pavo
- chuleta ahumada
- pollo al horno

**SALSAS (TODO TIPO)**

- Salsa de champiñones
- Salsa de mango,
- Salsa de uva,
- Salsa de vino
- Salsa de durazno

**ENSALADAS**

- De lechuga
- Ensalada waldorf
- Ensalada rusa

**PAPAS**

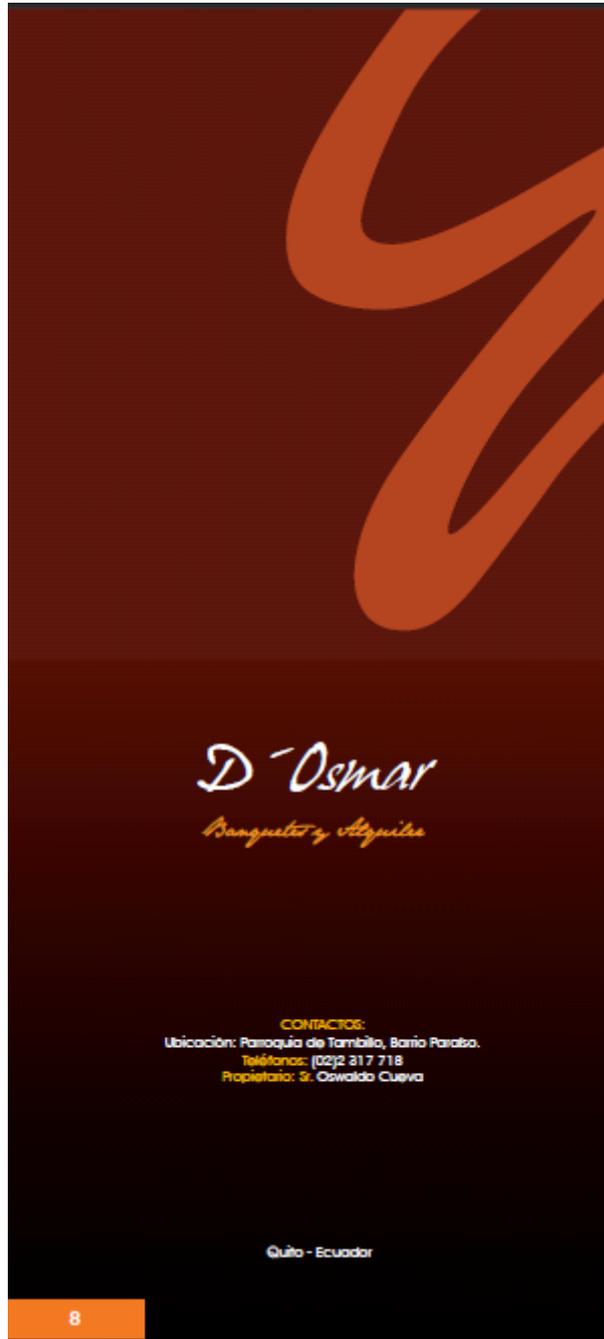
- Papa croqueta
- Papa al horno (con salsa de queso)
- Papa ahumada (cocinada)

LOS MENÚS QUE INCLUYAN  
MARISCOS TIENEN UN  
COSTO ADICIONAL



7

**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**



**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**2.- FICHA DE CONTACTO.-** Este formato servirá para registrar a todas las personas que se acerquen a la empresa a solicitar información sobre nuestros servicios, sin importar si los contratan o no.

El objetivo de completar este documento, es generar una base de datos de clientes potenciales, y enfocar nuestra publicidad hacia este grupo de personas.

\* Este documento es únicamente de uso interno es decir **no** se entrega una copia al cliente.

**INSTRUCCIONES DE LLENADO DE LA FICHA DE CONTACTO:**

**Nombre del Cliente:** Se registra el nombre de la persona que realiza el acercamiento a la empresa.

**Fecha:** Se registra la fecha en la que se llena la ficha con el formato Día /Mes/año.

**Empresa a la que pertenece:** En caso de que el cliente registrado se encuentre solicitando información para un evento empresarial, es decir sea representante de alguna empresa, se procede a registrar el nombre de la compañía.

No. De teléfono fijo: Se registra un número fijo en el que se pueda localizar habitualmente al cliente; No. De celular: Se registra el móvil personal del cliente para facilitar su localización.

**Servicios que solicita:** Se registran detalladamente los servicios que requiere, sean estos alimentos y bebidas, alquileres, Meseros, o servicio.

**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

integral. NO importa si no contrata los servicios, se registrarán los servicios por los que está interesado.

**Fecha de confirmación.-** Si el cliente no se decide por contratar los servicios en el mismo momento, la persona que lo atiende deberá acordar una fecha exacta en la cual la empresa se contactará con el cliente para confirmar su decisión.

**Registrado por:** Nombre de la persona que realiza el registro en la empresa

**FORMATO FICHA DE CONTACTO**

**FICHA DE CONTACTO**  
RUC: 1705245536001

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517

NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

EMPRESA A LA QUE PERTENCE: \_\_\_\_\_

**CONTACTO:**

FIJO: \_\_\_\_\_

CELULAR: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

**SERVICIOS QUE SOLICITA:**

FECHA DE CONFIRMACIÓN \_\_\_\_\_

Registrado por: \_\_\_\_\_

### FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS

**3.- PROFORMA DE ALQUILER.-** Es un documento en el cual se registran los detalles de un alquiler, sea de mobiliario, mantelería, vajilla, meseros y adicionales.

Sirve de garantía para ambas partes: el cliente y la empresa para respaldar el pago del alquiler realizado.

Además sirve para entregar información de costos a clientes que se acercan a la empresa a solicitar información.

\* Se entrega una copia del documento al cliente y otra copia se mantiene en la empresa.

#### **INSTRUCCIONES DE LLENADO PARA PROFORMA DE ALQUILER**

**Fecha:** Se registra la fecha en la que se llena la proforma. Con el formato Día /Mes/año.

**Yo:** Se registra el nombre del cliente que adquiere el compromiso al alquilar.

**Telf.:** Se registra un número telefónico de contacto con el cliente.

**Dirección:** Se registra una dirección en la que se pueda localizar al cliente.

**Cant.:** cantidad unitaria de elementos que se alquilan Ejemplo: 15 cubresillas, 20 Servilletas.

**V.Unit:** Costo de alquiler de cada unidad en alquiler Ejemplo \$0.25 por cada copa de vino. **V.Total:** Valor resultante de multiplicar cantidad por valor unitario.

**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**Faltante:** En caso de que la empresa no cuente con la cantidad solicitada en ese momento y la entrega quede pendiente.

**Abono:** Se registra el pago que realiza como primer abono el cliente.

**Saldo:** Dinero que queda pendiente de pago del total.

**Subtotal:** Se registra el costo total a pagar proveniente de la suma de la columna de valor total.

**IVA 12%:** Se calcula el 12% correspondiente al impuesto al valor agregado de la cantidad de subtotal y se suma a dicha cantidad.

**Total:** Suma de todos los valores anteriores.

**“Dejo como prenda”:** Se registra algún objeto de valor, monto económico o documento importante que el cliente deja como respaldo de su cumplimiento al devolver en buen estado los objetos alquilados.

**Día del evento:** Se registra el día en que se realizará el evento y se debe disponer de lo que se va a alquilar.

**Dirección:** Se registra la dirección lo más clara posible del evento.

**Firmas de responsabilidad:** Firman tanto el cliente como el representante de la empresa.

**Transporte:** En caso de que el cliente no sea quien traslada el equipo alquilado, la empresa carga este valor a la factura, dicho valor se registra en esta sección.



CÓDIGO:  
RG-OBA-001

Actualización:  
0

Página:  
11 de  
16

### FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS

### FORMATO PROFORMA DE ALQUILER



Cel.: 098555517 / 092750537 / 2317-718

R.U.C.: 1705245536001  
**PROFORMA**

000000550

Fecha: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_

Yo: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

Recibí en perfecto estado y en calidad de alquiler, me comprometo a pagar las roturas y entregar la vajilla limpia en el plazo de 24 horas.

|                        | Cant. | V. Unit. | V. Total | Faltante |                      | Cant. | V. Unit. | V. Total | Faltante |
|------------------------|-------|----------|----------|----------|----------------------|-------|----------|----------|----------|
| Carpas                 |       |          |          |          | Plato Base Vidrio    |       |          |          |          |
| Carpas                 |       |          |          |          | Plato Fuerte         |       |          |          |          |
| Mesas 6 personas       |       |          |          |          | Plato Postre         |       |          |          |          |
| Mesas 8 personas       |       |          |          |          | Cevicheros           |       |          |          |          |
| Tableros               |       |          |          |          | Soperos              |       |          |          |          |
| Sillas                 |       |          |          |          | Vasos Cervezero      |       |          |          |          |
| Parasoles              |       |          |          |          | Vasos Whisky         |       |          |          |          |
| Mantel 6 personas      |       |          |          |          | Vasos de Cola        |       |          |          |          |
| Mantel 8 personas      |       |          |          |          | Tenedor              |       |          |          |          |
| Cubremantel            |       |          |          |          | Tenedorcito          |       |          |          |          |
| Cubretablero           |       |          |          |          | Cuchara              |       |          |          |          |
| Caminos de Mesa        |       |          |          |          | Cucharita            |       |          |          |          |
| Servilletas            |       |          |          |          | Cuchillo             |       |          |          |          |
| Faldones               |       |          |          |          | Cuchillo peq.        |       |          |          |          |
| Cubresillas            |       |          |          |          | Plato y Taza de Café |       |          |          |          |
| Lasos - Sillas         |       |          |          |          | Copa Champagne       |       |          |          |          |
| Floreros               |       |          |          |          | Copa de agua         |       |          |          |          |
| Ceniceros              |       |          |          |          | Copas Vino           |       |          |          |          |
| Bandeja de Madera G.   |       |          |          |          | Cafetera             |       |          |          |          |
| Bandeja de Madera P.   |       |          |          |          | Meseros              |       |          |          |          |
| Calentadores de comida |       |          |          |          | Jarras Vidrio        |       |          |          |          |
| Charol de Servicio     |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
| Tarima                 |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
| Pista de Baile         |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
|                        |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
|                        |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
|                        |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |

SUBTOTAL: \_\_\_\_\_

12 % I.V.A.: \_\_\_\_\_

0% I.V.A.: \_\_\_\_\_

TRANSPORTE: \_\_\_\_\_

TOTAL \$ \_\_\_\_\_

ABONO: \$ \_\_\_\_\_

SALDO: \$ \_\_\_\_\_

CANCELADO \_\_\_\_\_

Dejo como prenda: \_\_\_\_\_

Día del Evento: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE

LOS VALORES NO INCLUYEN I.V.A.

\_\_\_\_\_  
RECIBI CONFORME

HORARIO DE ATENCION: DE LUNES A VIERNES DE 8:00 a.m. A 6 p.m. SABADOS DE 8 a.m. a 1 p.m.

## **FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**4.- CONTRATO.-** Este documento sirve para plasmar formalmente lo acordado entre la empresa y la persona que contrata el evento, para que quede todo claro antes de la realización del evento.

En el contrato se establecen cláusulas claras sobre las características del servicio, para de este modo evitar mal entendidos durante el evento, que generalmente se dan porque una de las dos partes no cumple con lo estipulado, al firmar un contrato de servicio ambas partes cuentan con un respaldo para exigir de la otra lo acordado.

\* Se entregará una copia al cliente y el original se mantendrá en el archivo de la empresa

### **INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL CONTRATO DE SERVICIO:**

Se registrará de acuerdo a lo estipulado en cada una de las cláusulas.

- Una vez llenados los datos necesarios se procede a imprimir dos ejemplares.
- Se entrega una copia al cliente.
- Después de que el cliente ha leído el contrato y acuerda con lo estipulado procede a firmar.
- La copia de la empresa se archiva en la carpeta de contratos.



CÓDIGO:  
RG-OBA-001

Actualización:  
0

Página:  
13 de 16

**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**  
**FORMATO CONTRATO**

**CONTRATO DE  
EVENTOS**  
RUC: 1705245536001

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517  
Correo: d.osmar.marjac@hotmail.com



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE EVENTOS SOCIALES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE "OSMAR BANQUETES Y ALQUILER" REPRESENTADA LEGALMENTE POR EL SR. OSWALDO CUEVA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" Y POR LA OTRA PARTE \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "CLIENTE" CELEBRAN EL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIOS.

Ambas partes se reconocen plenamente en capacidad para celebrar el presente contrato con las siguientes cláusulas.

**CLAUSULAS:**

**PRIMERA.** - Por medio del presente contrato, las partes acuerdan la celebración de un banquete por motivo de \_\_\_\_\_, el cual se realizará en \_\_\_\_\_ en la fecha \_\_\_\_\_ iniciando a las \_\_\_\_\_ y terminando a las \_\_\_\_\_.

**SEGUNDA.**- Los asistentes al evento serán \_\_\_\_\_ adultos y \_\_\_\_\_ niños. Hasta 05 días antes del evento se puede modificar este número. Si el número de invitados es mayor al indicado, se facturará al precio indicado. Si el número de invitados es menor, los alimentos sobrantes podrán ser entregados al cliente en caso de solicitarlo.

**TERCERA.** - La prestación del servicio de alimentos y bebidas se ejecutará bajo el siguiente menú acordado por las partes:

Entrada: \_\_\_\_\_

Plato fuerte: \_\_\_\_\_

Postre: \_\_\_\_\_

Bebidas: \_\_\_\_\_

**CUARTA:** En el presente contrato se incluyen los siguientes servicios adicionales:

\_\_\_\_\_

**QUINTA:** El evento será atendido por meseros calificados que proveerá la empresa "OSMAR"

**SEXTA:** El precio total del presente evento es de \_\_\_\_\_ \$ Valor que debe ser cancelado en su totalidad hasta \_\_\_\_\_ días antes del evento.



CÓDIGO:  
RG-OBA-001

Actualización:  
0

Página:  
14 de  
16

**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**CONTRATO DE  
EVENTOS**  
RUC: 1705245536001

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517  
Correo: d.osmar.marjac@hotmail.com



**OCTAVA.-** Las partes podrán acordar que el "Cliente" contrate libremente los servicios específicos relacionados con el evento social con otros prestadores de servicios por así convenir a sus intereses, por lo que en caso de actualizarse dicho supuesto el "Cliente" exime de toda responsabilidad a "El Prestador del Servicio" en lo que respecta a dichos servicios en específico

**NOVENA.-** En caso de que "El prestados del Servicio" se encuentre imposibilitado para prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor, como incendio temblor u otros acontecimientos de la naturaleza o hecho del hombre ajenos a la voluntad "El prestador del Servicio", no se incurrirá en incumplimiento, por lo que no habrá pena convencional en dichos supuestos, debiendo únicamente el prestador del servicio reintegrar al cliente el anticipo que le hubiere entregado

No habiendo más cláusulas que consten sobre el presente documento y enteradas las partes de su alcance y contenido legal, lo suscriben en la parroquia de Tambillo a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
EL PRESTADOR DEL SERVICIO

**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**5.- TRÍPTICO.-** Es un documento el cual contiene un resumen de la información del catálogo de servicios y productos, el cual se entregará a los clientes que soliciten información en la empresa.

**FORMATO DEL TRIPTICO EMPRESARIAL**  
**Página 1**



**FORMATOS CONTRATACIÓN DE EVENTOS**

**FORMATO DEL TRIPTICO EMPRESARIAL  
Página 2**

**SERVICIOS QUE OFRECE:**

**ALQUILER DE:**

**CARPAS PARA EVENTOS DE DIFERENTES  
TAMAÑOS**

Carpas  
6x6  
6x12  
Carpa 12x8  
Pista de baile

VAJILLA, MOBILIARIO PARA EVENTOS, MANTELERÍA  
DE DIFERENTES COLORES, CUBERTERÍA, CRISTALE-  
RÍA. SERVICIO DE FLORISTERIA PARA EVENTOS.



**MONTAJE DE EVENTOS:**

El cliente provee el espacio físico y  
nosotros nos encargamos de montar su  
evento.



**SERVICIO DE MESEROS:**

Ofrecemos el servicio de meseros profesiona-  
les, quienes brindan una atención de calidad a  
nuestros clientes en todo momento.

**SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:**

Ofrecemos nuestra variada carta, en la cual  
usted puede seleccionar el menú de su  
preferencia.

#### **4.2.4 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO.**

##### **1. PROPOSITO**

Servir como herramienta técnica auxiliar al área de recursos humanos en el desarrollo de las funciones que dicho departamento realiza en lo referente a la planificación, reclutamiento y selección de personal

##### **2. ALCANCE**

Es fuente de información para el Gerente General y aplica para el reclutamiento y selección del personal del área de servicio.

##### **3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El Gerente General es responsable de:

- Analizar las carpetas de los postulantes
- Seleccionar al personal más idóneo.
- Realizar la inducción del personal.

La secretaria es responsable de :

- Asistir al gerente en las labores de reclutamiento y selección de personal.

##### **4. POLITICAS.**

- Hacer uso de los formatos
- Generar una base de postulantes que se encuentren disponibles inmediatamente cuando se requiera de personal.
- La recepción de carpetas es permanente, la secretaria recibirá carpetas de postulante sin ninguna restricción.

**PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL  
PERSONAL DE SERVICIO.**

**5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**Actitud.** Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

**Competencia.** Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos

**Conocimiento.** Noción, idea, información, es el saber.

**Habilidad.** Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer

**Ocupación.** Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

**REFERENCIAS**

Lo propuesto en el presente procedimiento se basa en la adaptación de diversas fuentes bibliográficas a las necesidades y capacidades de la empresa entre las fuentes consultadas se encuentran:

- Ministerio de Trabajo, Código de trabajo del Ecuador Art. 26
- R.Wayne Mondy. Robert M. Noe. Administración de recursos Humanos (México) 2005.
- NTE INEN 2 452:2008 Turismo. Organizador de eventos
- NTE INEN 2 439:2008 Turismo. Capitán de meseros.
- NTE INEN 2 440:2008 Turismo. Mesero.
- NTE INEN 2 454:2008 Turismo. Ayudante de mesero.

**PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO.**

**6. PROCEDIMIENTO**

| No de paso | Responsable     | Actividad  | Documento                          |
|------------|-----------------|--|------------------------------------|
| 1          | Gerente General | De forma permanente:<br><br>Establece una base de datos con personal idóneo para labores de servicio al cliente. Mínimo de 40 personas.                                  | Base de datos personal de servicio |
| 2          | Gerente General | Solicita al personal existente referencias de personas y solicita presentación de carpetas.  |                                    |
| 3          | Secretaria      | Recibe carpetas en la empresa y las codifica en orden de llegada para el archivo.  |                                    |
| 4          | Gerente General | Analiza las carpetas de los postulantes y selecciona a los más capacitados.<br><br>Solicita a la secretaria contactar con estas personas para una entrevista de trabajo. |                                    |

**PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL  
PERSONAL DE SERVICIO.**

|   |                 |  |                              |
|---|-----------------|--|------------------------------|
| 5 | Secretaria      | Contacta a las personas seleccionadas y establece una fecha para la entrevista.  |                              |
| 6 | Gerente General | Lleva a cabo la entrevista en la cual corrobora datos y confirma la idoneidad del postulante.<br><br>Entrega el "instructivo para el personal"<br><br>Explica el uso del instructivo<br><br>Registra al nuevo empleado en la "Base de datos" | Instructivo para el personal |

**PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO.**

**6.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.**

| N° | Detalle   | RECEPCION | GERENCIA | TIEMPO (minutos)   |
|----|---|-----------|----------|--------------------|
| 1. | Inicio  |           |          |                    |
| 2. | <p><b>Actividad:</b> Solicita al personal existente referencias de personas y solicita presentación de carpetas.</p> <p><b>Responsable:</b> Gerente General</p> <p><b>Documento:</b> ninguno</p>  |           |          |                    |
| 3. | <p><b>Actividad:</b> Recibe carpetas en la empresa y las codifica en orden de llegada para el archivo.</p> <p><b>Responsable:</b> Secretaria</p> <p><b>Documento:</b> Carpetas de postulantes</p>   |           |          | 10                 |
|    | <p><b>Actividad:</b> Analiza las carpetas y selecciona a los más capacitados. Solicita a la secretaria contactar con estas personas para una entrevista de trabajo.</p> <p><b>Responsable:</b> Gerente General</p> <p><b>Documento:</b> ninguno</p> |           |          | 20                 |
| 4. | <p><b>Actividad:</b> Contacta a las personas seleccionadas y establece una fecha para la entrevista.</p> <p><b>Responsable:</b> Secretaria</p>  |           |          | 10                 |
|    | <p><b>Actividad:</b> Lleva a cabo la entrevista en la cual corrobora datos y confirma la idoneidad del postulante.</p> <p><b>Responsable:</b> Gerente General</p>   |           |          | 30                 |
|    | <p><b>Actividad:</b> Entrega el "instructivo para el personal"</p> <p>Registra al nuevo empleado en la "Base de datos"</p> <p><b>Responsable:</b> Gerente General</p>   |           |          |                    |
| 5. | FIN   |           |          | 0                  |
|    |   |           |          | 70<br>1hora 10 min |

#### 4.2.5 INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO

### 7. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO (RG-OBA-002)

## BIENVENIDO/A A



### INTRODUCCIÓN

“OSMAR” eventos y banquetes es una empresa familiar formada en el año 2002; nace de la iniciativa de su actual gerente propietario el Sr. Oswaldo Cueva y su esposa Sra. Marlene Llumiquinga. El nombre de la empresa se constituye de las iniciales de los nombres de los creadores de la empresa antes mencionados.

Inicialmente, esta micro empresa, se dedicaba únicamente al alquiler de menaje y carpas para eventos sociales pequeños, al adentrarse de a poco en el mundo de los compromisos sociales, los fundadores de la empresa identificaron la necesidad y la oportunidad de ampliar sus servicios, es así que para el año 2005 ya ofrecían el servicio de A&B, actualmente ofrece servicios de organización integral de eventos a domicilio, alquiler de menaje, mobiliario y carpas para eventos, servicio de A&B, y decoración.

Este manual ha sido elaborado con la finalidad de facilitar su adaptación e integración a la empresa, a continuación le presentamos una guía resumida de información general de la empresa, políticas, normas y funciones en su cargo.

Una vez más le damos la bienvenida al grupo de trabajo de la empresa “OSMAR”

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO  
INSTRUCTIVO DE COMPORTAMIENTO.**

*“El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización”*

El área en la que usted se desempeña constituye la más importante para la empresa “OSMAR”.

Las cualidades y valores que requerimos al momento de atender a nuestros clientes son:

**Responsabilidad:** cumplir con el horario de trabajo estrictamente, asistir 10 minutos antes de la hora de ingreso, tiempo en el que podrá colocarse el uniforme y prepararse para empezar las labores en el momento indicado.

- Al llegar debe anunciarse con el representante de la empresa o con el capitán encargado del evento.

**Comportamiento durante las horas de trabajo:**

- El uso de dispositivos electrónicos de comunicación como teléfonos celulares, tablets u otros, no están prohibidos, sin embargo se solicita su uso solamente para casos de emergencia.

- Está prohibido dormir durante su jornada laboral en el área de trabajo.

**Cordialidad**

- Usted debe estar siempre dispuesto a brindar a los clientes y compañeros de trabajo un excelente trato, con cordialidad y amabilidad a todo momento. Se respetarán las diferentes creencias, y formas de

### INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO

pensar de cada uno de sus compañeros.

- Es obligatorio el uso de un lenguaje adecuado y correcto, no están permitidas las malas palabras, el maltrato a los compañeros, discriminación ni malos modales.

**Cuidado a la propiedad ajena.-** Por el tipo de trabajo (temporal) le solicitamos de la manera más comedida dar un buen trato y especial cuidado en el manejo de instrumentos, vajilla, mantelería, entre otros materiales provistos por la empresa para su uso.

Así mismo se solicita no traer objetos personales de valor, ya que debido a la presencia de muchas personas ajenas a la empresa "OSMAR" no se responsabiliza por su posible pérdida o daños causados a los mismos durante la jornada laboral.

### POLITICAS Y NORMAS

#### SEGURIDAD

Es responsabilidad mutua, tanto de la empresa como de los empleados la completa seguridad en el área de trabajo y la prevención de accidentes laborales. Al cumplir de forma consciente nuestras labores podremos contribuir a un ambiente de trabajo seguro.

- En el área de trabajo se evitará a todo momento el piso mojado, para ello se solicitará al ayudante de limpieza (en caso de existir) el secado del área por donde transita el personal de servicio.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- Evitar colocar objetos que dificulten la movilidad en el área de trabajo, principalmente cajas vacías, maletas personales, recipientes entre otras cosas. Para ello ocupar siempre espacios alejados del área por donde se transita o colocarlas de forma ordenada debajo de las mesas auxiliares de servicio.
- Colocar la cristalería y vajilla en sitios donde no exista riesgo de caída, es decir en estructuras de preferencia fijas, secas, estables y lo suficientemente resistentes, para evitar caídas debido al peso de la misma.
- Está completamente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas durante los eventos, del mismo modo no se permite trabajar a empleados con muestras de haber ingerido licor o haber consumido drogas. Esta se considera una falta grave a sus obligaciones.
- El empleado no está autorizado a divulgar información privada sobre la empresa, a no ser información de conocimiento público como ubicación de la empresa, números telefónicos o personas de contacto o información publicitaria. No se prohíbe mantener conversaciones con personas particulares, ya que muchas veces hasta los invitados establecen conversaciones con el personal de servicio, pero se solicita la mayor confidencialidad posible con aspectos privados de la empresa.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

**HIGIENE Y PRESENTACION PERSONAL**

| <b>PERSONAL MASCULINO</b>   | <b>PERSONAL FEMENINO</b>   |
|---|--|
| Baño diario; indispensable y obligatorio                                      | Baño diario; indispensable y obligatorio   |
| Uso de desodorantes, lociones y perfumes de aroma discreta, y no muy fuertes. | Uso de desodorantes, lociones y perfumes de aroma discreta, y no muy fuertes.                    |
| Afeitado diario.  | Maquillaje discreto, colores naturales que resalten la belleza de la persona de una forma sutil. |
| Cabello corte clásico normal, cabello corto.                                  | Cabello bien recogido en moño, con malla.  |
| Zapatos de color negro, cerrados, siempre limpios.                            | Zapatos bajos, de color negro, cerrados, siempre limpios.  |
| Manos con uñas cortas y bien cuidadas.  | Manos con uñas cortas y bien cuidadas. No se permite el uso de esmaltes llamativos.              |
| No se permite el uso de aretes, piercings o tatuajes en lugares visibles.     | Vestir aretes cortos, de colores naturales no llamativos.  |
| No se permite el uso de gafas, a excepción de casos con justificación médica. | No se permite el uso de gafas, a excepción de casos con justificación médica.                    |

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

**UNIFORME**

1.- Cada empleado llevará una placa de identificación en la que al menos contenga su nombre.

2.- La empresa entregará una chaqueta distintiva de la empresa, la misma que debe ser utilizada obligatoriamente y cuidada por el portador.

3.- El organizador de eventos (representante de OSMAR) tiene la facultad de revisar estrictamente el correcto uso del uniforme del personal de servicio, y puede llamar la atención en caso de no ser el adecuado.

4.- El uniforme que el empleado debe traer siempre será:

- 1 blusa/camisa blanca llana, es decir sin líneas ni mezclas de colores.
- 1 chaleco negro de servicio de tela casimir.
- 1 corbatín negro, 1 pantalón negro de tela casimir (no jean).
- Calcetines oscuros y zapatos negros completamente cerrados.
- 1 par de guantes blancos.

5.- De forma general el uniforme mencionado debe estar bien planchado, libre de olores, limpio, debe ser de la talla correcta.

6.- Se considera parte del uniforme el "set del mesero" que constituye una fosforera, un pañuelo, un sacacorchos, 1 cortagotas, 1 esfero. Elementos con los que debe contar todo el personal de servicio. Set que el organizador de eventos revisará como parte del uniforme.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

**ORGANIZACIÓN INTERNA**

ORGANIZACIÓN INTERNA

ORGANIGRAMA DE PUESTOS EMPRESA DE EVENTOS Y BANQUETES "OSMAR"

| GERENCIA GENERAL                     | E | R |
|--------------------------------------|---|---|
| Gerente: Sr. Oswaldo Cueva.          | 1 | 1 |
| Accionista: Sra. Marlene LLumiquinga | 1 | 1 |
| Recepcionista:                       | 1 | 1 |

| DIRECCION DE SERVICIO  | E  | R  |
|------------------------|----|----|
| Organizador de eventos | 1  | 1  |
| Capitán de meseros *   | NE | NE |
| Mesero *               | NE | NE |
| Ayudante de mesero *   | NE | NE |

| DIRECCION DE PRODUCCION                | E  | R  |
|--|----|----|
| Jefe de cocina: Sra. Clemencia Naranjo | 1  | 1  |
| Chef *                                 | NE | NE |
| Ayudante de cocina *                   | NE | NE |

E= Existente  
R= Requerido  
NE: No especificado  
\* = Personal contratado eventualmente

**Datos de la empresa:**

**Ubicación:** Parroquia de Tambillo. Barrio "Paraíso"    **Teléfonos de contacto:** 2317718

**Propietario:** Sr. Oswaldo Cueva

## INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO

### Misión empresa "OSMAR"

"Brindar de manera eficiente el servicio de organización de eventos y banquetes, a través del cumplimiento pro activo de los requerimientos de nuestros clientes, brindándoles todos nuestros servicios en las mejores condiciones y generando así experiencias inolvidables y satisfacción total"

### Visión 2016 empresa "OSMAR"

"Consolidarnos como una empresa modelo de gestión de eventos y banquetes en el cantón Mejía, liderando el mercado e innovando constantemente nuestro catálogo de servicios y productos para lograr siempre la satisfacción de los clientes"

### FILOSOFIA EMPRESARIAL

"El cliente es la persona más importante para la empresa, por tanto el esfuerzo se centra en sobrepasar sus expectativas con servicio de calidad"

Buen ambiente de trabajo + Empleados motivados + Buena atención +  
productos de calidad

=



**CLIENTES SATISFECHOS**

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

**FUNCIONES:**

**ORGANIZADOR DE EVENTOS**

**Descripción de la ocupación.** El organizador de eventos se ocupa, principalmente, de planificar, organizar, promocionar, comercializar espacios, productos, servicios y administrar los recursos para la realización de eventos

Por ser una micro empresa, dentro de las obligaciones generales del organizador de eventos está realizar la dirección y control del servicio.

**Sus obligaciones específicas son:**

**Descripción de actividades**

Depende del gerente general, y sus obligaciones principales son las siguientes;

- Conocer todas las facilidades con que cuenta la empresa para el servicio de banquetes, tanto internos como externos (fuera de la ciudad).
- Conocer los tipos de evento que la empresa puede cumplir (seminario, cóctel, proyección, etc.).
- Conocer las políticas de crédito de la empresa.
- Conocer los diferentes tipos de montaje.
- Controlar horarios y fechas disponibles.
- Establecer en coordinación con el gerente, políticas para propinas en eventos.
- Establecer en coordinación con el gerente, políticas para la cancelación de eventos.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- Establecer, en coordinación con el gerente, políticas en cuanto al descorche.
- Promover las ventas de eventos especiales (banquetes, cócteles, seminarios, etc.), en coordinación con el gerente.

Esta promoción se realiza entre;

- a) Clientes, habitantes de la ciudad y
- b) Clientes fuera de la ciudad.

- Establecer en forma coordinada con el departamento de ventas y alimentos y bebidas, el manual informativo de banquetes, para promover con mayor facilidad los servicios. (Incluye menús, tipos de buffets, capacidad de atención, etc.)
- Elaborar, en coordinación con el gerente, los presupuestos anuales de banquetes.
- Atender a clientes potenciales de eventos especiales.
- Realizar cotizaciones para los eventos.
- Elaborar contratos para eventos.
- Elaborar y enviar notificaciones de los eventos a los departamentos de la empresa.
- Diseñar el "Check list" para eventos y verificar cada uno de sus puntos antes de empezar el evento, para corregir a tiempo las anomalías.
- Supervisar el servicio del evento.
- Recoger comentarios de los clientes en el evento y al terminar, respecto a calidad de los alimentos, servicio, etc.
- Supervisar el pago de la cuenta según convenio.
- Enviar a las personas que organizaron eventos la semana anterior, cartas de agradecimiento.

### **INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- Llamar a clientes que tienen reservaciones tentativas, para obtener la confirmación del evento.  
En algunas empresas tienen algunas actividades adicionales:
- Supervisar devoluciones al almacén.
- Firmar transferencias entre otro departamento y banquetes.
- Supervisar desmontaje de salón.
- Elaborar reporte de ingresos y egresos al terminar cada evento.
- Elabora y analizar el reporte mensual de cada área.
- En coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, programar eventos especiales tales como: Fiesta de fin de año, fiesta de la Independencia, cena de Navidad, cena de Día de Gracias, etc.
- Contratar servicios externos para un determinado evento, cuando la empresa no tiene ese servicio: Ballet, sonido, flores, etc.
- Al terminar el año, analizar la productividad del espacio asignado a eventos especiales.
- Mantiene actualizado el archivo de eventos y grupos.
- Elabora el manual informativo de eventos y banquetes.
- Elabora el manual de información para grupos.
- Actualiza precios para eventos.
- Realiza estudios de la competencia en banquetes.
- Mantiene actualizada la cartera de clientes.
- Diseña con ayuda del Chef los menús para eventos.
- Diseña paquetes para eventos.
- Revisa que los salones en los que se realizará el evento se encuentren limpios.
- Atiende a personas interesadas en eventos.

### INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO

- Sustituye al Gerente en su ausencia.
- Controla la aplicación de normas y manuales de procedimientos en la realización de eventos.
- Supervisa la prestación de servicio en el evento, permanece en el evento por lo menos durante el tiempo que dura el servicio de alimentos y bebidas.

#### **Competencia**

- El organizador de eventos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes

#### **Conocimientos:**

- a) Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados;
- b) Técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y elaboración de reglamentos y procedimientos operacionales;
- c) Procedimientos administrativos y operacionales relativos a eventos;
- d) Procedimientos y métodos de levantamiento de necesidades y establecimiento de precios;
- e) Técnicas de ventas y procesos de comercialización;
- f) Técnicas de negociación y administración de contratos, acuerdos y alianzas;
- g) Reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta social;
- h) Requisitos de higiene y apariencia personal;

### INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO

- i) Principios legales relativos a la contratación de servicios de terceros, legislación laboral, principios de confidencialidad, ley de derechos de autor y propiedad intelectual;
- j) Técnicas de servicio al cliente;
- k) Métodos de elaboración de presupuesto, análisis financiero y elaboración de informes;
- l) Manejo de personal y relaciones interpersonales;
- m) Vocabulario técnico relativo a hotelería y eventos.

**Habilidades:**

- a) Manejar equipos de trabajo;
- b) Trabajar bajo presión;
- c) Raciocinio numérico aplicado a los negocios;
- d) Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita;
- e) Interpretar los requerimientos del cliente;
- f) Interpretar el lenguaje corporal;
- g) Capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo.

**Actitudes:**

- a) Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.

### **INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- d) Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- e) Persuasivo. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador

### **CAPITAN DE MESEROS**

**Descripción de la ocupación.** El capitán de meseros se ocupa, principalmente, de planificar y supervisar el servicio; liderar y capacitar el equipo; recibir, acomodar y ayudar al cliente; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

#### **Descripción de actividades**

Es el responsable ante el maître (en caso de existir) del perfecto funcionamiento del salón de eventos al cual es asignado. Si no existe maître será responsable ante el organizador de eventos. Sus obligaciones específicas son:

Hacer uso diario de la lista de revisión que la gerencia, la cual incluye la supervisión de:

- a) Aseo general del lugar.
- b) Material y equipo completo.
- c) Montaje correcto.
- d) Mantenimiento general del lugar.
- e) Música ambiental.
- f) Suministros suficientes en las estaciones.
- g) Mise en place completo.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- h) Personal completo (meseros, ayudantes, cocineros).
  - i) Limpieza del personal y gafetes puestos.
  - j) Personal enterado del menú a servirse en el evento
  - k) Asignación de mesas a los meseros.
  - l) Reservaciones de mesas.
- 
- Es el responsable de la supervisión del cumplimiento de todos los procedimientos normas y políticas establecidas por la empresa.
  - Debe recibir a la clientela con cortesía y acompañarla a la mesa teniendo especial cuidado en distribuirla en forma organizada es decir, evitando cargar el trabajo en una estación; el no hacerlo afecta el buen servicio y crea enemistades y descontentos
  - Debe conocer a la perfección los ingredientes de todos los platillos a servirse.
  - Supervisar el servicio que se brinda en el salón a su cargo.
  - Supervisar las porciones y presentación de los platillos que salen de la cocina y devuelve los que no considere adecuados.
  - Cuando los clientes se retiran, se encarga de despedirlos, y evalúa el servicio.
  - Mantener un ambiente de cooperación entre el personal del evento.
  - Entrenar al personal de nuevo ingreso.
  - Participar como instructor en programas de capacitación y adiestramiento del personal.
  - Cuidar que el personal a su cargo no forme grupos, ni se aleje de sus áreas de trabajo sin causa justificada.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- Evitar llamar la atención a sus subordinados en presencia de los clientes.
- Debe hacer los cambios que sean necesarios con el fin de obtener una mejor coordinación entre su personal, para formar parejas que se acoplen lo mejor posible en el servicio.
- Es responsable de hacer requisiciones del material faltante el servicio.
- Recibe quejas de los clientes y busca su solución.
- Cuando hay en el salón algún cliente importante, generalmente la mesa principal en los eventos- el mismo capitán puede realizar las funciones de mesero o asignar cliente el mesero mejor preparado.
- Asistir puntualmente a las juntas del departamento.
- En algunos eventos realiza las siguientes funciones relativas al manejo de personal:
  - a) Toma lista de asistencia.
  - b) Asigna turnos de trabajo.
  - c) Distribuye días de descanso.
  - d) Programa vacaciones.
  - e) Aplica suspensiones.
  - f) Autoriza tiempo extra.
- Al terminar el evento supervisa que el material y equipo se encuentren en el lugar previamente asignado para evitar pérdidas.
- Conoce los procedimientos a seguir en casos de accidentes en el comedor.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- Conoce y aplica las técnicas del flameado, trinchado y deshuesado.
- Conoce los diferentes tipos de montaje de mesas para banquetes.
- Conoce los diferentes tipos de servicio y los aplica según el caso:
  - a) Servicio americano b) Servicio buffet.
- Cuida que los objetos olvidados en el salón, sean enviados al departamento de objetos olvidados.
- Revisar presentación y temperatura de alimentos.
- Revisar temperaturas de platos.
- Vigila la presentación del Bufete, en caso de que se realice este tipo de servicio.
- Cuida la imagen y prestigio del lugar.
- Supervisa el servicio del bar.
- Asigna áreas a los meseros.
- Revisa el manejo higiénico de alimentos y bebidas.
- Aplica sistemas para el control de loza y cubiertos.
- .Solicita material al almacén.
- Solicita trabajos a mantenimiento.
- Establece métodos para prevenir accidentes.
- Atiende a clientes accidentados, en caso de suscitarse algún accidente en el salón.
- Lleva lista de asistencia del personal.
- Entrega el turno al capitán entrante.
- Registra incidentes en la bitácora.

### INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO

#### **Competencia**

El capitán de mesero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

#### **Conocimientos:**

- a) Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón;
- b) Normas de servicio de eventos especiales;
- c) Historia y principios de combinación y preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos;
- d) Principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas;
- e) Normas de seguridad alimentaria y manejo adecuado de alimentos.
- f) Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- g) Principios de administración de personal y de existencias (*stock*), con énfasis en liderazgo y optimización de uso del material disponible;
- h) Procedimientos de emergencia;
- i) Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- j) Operación de los equipos de salón, cocina y bar, con los respectivos procedimientos de seguridad;
- k) Técnicas de servicios especiales como flambeo, técnicas de trinchado;
- l) Diferentes tipos de puesta a punto (*mise en place*), desbarasar y limpiar mesas;
- m) Procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos;
- n) Técnicas de preparación de bebidas y coctelería;
- o) Técnicas de ventas.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

**- Habilidades:**

- a) Cálculos, con empleo de fórmula simple;
- b) Lectura y escritura clara para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado;
- d) Análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;
- e) Manejo de crisis en situaciones especiales con clientes;
- f) Raciocinio lógico y habilidad verbal;
- g) Agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;
- h) Agudeza visual para distinguir graduación de color;
- i) Percepción espacial para facilitar la localización del cliente.

**- Actitudes:**

- a) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- e) *Controlador*. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

**MESERO**

**Descripción de la ocupación.** El mesero se ocupa, principalmente, de acomodar al cliente en la mesa; servir alimentos y bebidas; y en ciertas ocasiones finalizar el plato con el tipo de servicio escogido.

**Sus obligaciones específicas son:**

1. Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.
2. Conoce y aplica los procedimientos en caso de alguna emergencia: Ataque al corazón, asfixia, etc.
3. Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimento y bebidas.
4. Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, menús, lámparas de mesa, charolas, etc.
5. Cambia las velas en los candeleros.
6. Es responsable del correcto montaje de las mesas.
7. Cambia blancos sucios por limpios.
8. Dobla servilletas.
9. Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas.
10. Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.
11. Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía.
12. Sirve agua en las copas de los clientes.
13. Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.
14. Conoce las temperaturas usuales para servir el vino

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

15. Conoce la forma de abrir y servir los diferentes vinos.
16. Espera la aprobación del cliente para seguir sirviendo el vino.
17. Supervisa el trabajo de su ayudante.
18. Inspecciona que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa.
19. Sirve los alimentos en la mesa.
20. Conoce y aplica los diferentes tipos de servicio según el evento.
21. Flamea o asiste en el flameado de alimentos junto a la mesa.
22. Conoce y aplica las diferentes técnicas de trinchado.
23. Conoce y aplica las técnicas de rebanado y deshuesado.
24. Recoge los platos sucios.
25. Cuando el cliente va a encender un cigarro, el mesero lo ayuda con su encendedor.
26. Asiste al cliente cuando se va del restaurante.
27. Ayuda en el entrenamiento al personal de nuevo ingreso.
28. Reporta al capitán los comentarios de los clientes acerca del servicio y la calidad de alimentos y bebidas.
29. Conoce y aplica los procedimientos que se siguen en accidentes de trabajo:
  - a) Derramar líquido en la mesa.
  - b) Derramar líquido en un cliente.
  - c) Tirar al suelo un cubierto.
30. Supervisa que el "Mise en Place" tenga todo lo indispensable,
- 31) Es amable con todos los cliente

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

32 Si una servilleta cae al suelo, la reemplazarla por otra.

33) No fuma dentro del área de trabajo.

34) Es amable con los niños

**Competencia**

Se describen a continuación algunos requerimientos especiales sobre el conocimiento que debe dominar el mesero.

**Conocimientos:**

- a) Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón;
- b) Tipos de servicio a la mesa;
- c) Preparación y finalización de platos y salsas;
- d) Técnicas para servir bebidas, licores y vinos;
- e) Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;
- f) Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un restaurante;
- g) Procedimientos de emergencia;
- h) Primeros auxilios básicos;
- i) Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- j) Montaje de mesas;
- k) Normas de seguridad alimentaria y manejo de alimentos.

**Habilidades:**

- a) Cálculo acertado de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) Lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;

### **INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- d) Integración para ejecutar trabajo en equipo;
- e) Interpretación de lenguaje corporal, en particular gestual;
- f) Memoria de corto plazo para recordar detalle de pedido específico;
- g) Capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

#### **Actitudes:**

- a) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

### **AYUDANTE DE MESERO**

**Descripción de la ocupación:** El ayudante de mesero se ocupa, principalmente, de esterilizar platos, cubiertos y vasos; limpiar y arreglar salón y espacio para comida, antes y después de la atención; ayudar al mesero en la atención al cliente, en las existencias (*stock*) y en el reabastecimiento de alimentos, bebidas, platos, cubiertos, vasos y utensilios del salón

**Descripción de actividades:** Sus obligaciones específicas son:

- Ayudar al mesero al montaje de las mesas.
- Retirar los platos sucios de las mesas.
- Colocar en las mesas todo lo indispensable según la orden del cliente: Salsas, limones, galletas, pan, cristalería especial, cubiertos especiales, etc.

**INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO**

- Servir mantequilla a los clientes.
- Llenar, cuando es necesario, las copas de agua de los clientes.
- Ayudar al mesero a traer comida de la cocina.
- Preparar café.
- Ayudar a la limpieza del equipo y mobiliario del evento.
- Es responsable de mantener surtidas las estaciones.
- Conocer la técnica para transportar en charolas: Vajillas, cristalería o cubiertos.
- Es responsable de que, al desocuparse una mesa, su limpieza y cambio de mantel se realice con la mayor rapidez, asegurándose de que también las sillas se encuentren limpias.
- Evitar desperdicios, separando y pasando a la cocina la mantequilla o salsas que puedan ser aprovechadas.
- Conocer las obligaciones principales del mesero, ya que en algunas ocasiones tendrá que ocupar su puesto unos minutos.
- Mantener surtidas las estaciones ( En eventos buffet)
- Trabajar como mesero en algunos eventos

El ayudante de mesero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

|   |                              |                                |                            |
|---|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
|    | <b>CÓDIGO:</b><br>RG-OBA-002 | <b>Actualización</b><br>:<br>0 | <b>Página:</b><br>25 de 26 |
| <b>INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO</b>   |                              |                                |                            |
| <p><b>Conocimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas;</li> <li>b) Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón;</li> <li>c) Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación;</li> <li>d) Normas de seguridad alimentaria</li> <li>e) La oferta de productos, ingredientes, la carta, alimentos y bebidas en general;</li> <li>f) Coctelería;</li> <li>g) Preparaciones básicas de platillos.</li> </ul> <p><u>Habilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;</li> <li>b) lectura de pedidos e instrucciones simples;</li> <li>c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;</li> <li>d) trabajo en equipo;</li> <li>e) coordinación motriz para transportar y manipular objetos.</li> </ul> <p><u>Actitudes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Detallista</i>. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</li> <li>b) <i>Confiable</i>. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.</li> <li>c) <i>Atento</i>. Cordial con el cliente,</li> <li>d) <i>Equilibrado emocionalmente</i>. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>BIENVENIDO A LA EMPRESA “OSMAR” EVENTOS Y BANQUETES.</b></p> |                              |                                |                            |

**FORMATO BASE DE DATOS PERSONAL DE SERVICIO**

**BASE DE DATOS MESEROS DISPONIBLE PARA CONTRATACION**

| No. | NOMBRE | Código carpeta | No. Teléfono | Mail. | Observaciones |
|-----|--------|----------------|--------------|-------|---------------|
| 1   |        |                |              |       |               |
| 2   |        |                |              |       |               |
| 3   |        |                |              |       |               |
| 4   |        |                |              |       |               |
| 5   |        |                |              |       |               |
| 6   |        |                |              |       |               |
| 7   |        |                |              |       |               |
| 8   |        |                |              |       |               |
| 9   |        |                |              |       |               |
| 10  |        |                |              |       |               |
| 11  |        |                |              |       |               |
| 12  |        |                |              |       |               |
| 13  |        |                |              |       |               |
| 14  |        |                |              |       |               |
| 15  |        |                |              |       |               |
| 16  |        |                |              |       |               |
| 17  |        |                |              |       |               |
| 18  |        |                |              |       |               |
| 19  |        |                |              |       |               |
| 20  |        |                |              |       |               |
| 21  |        |                |              |       |               |
| 22  |        |                |              |       |               |
| 23  |        |                |              |       |               |
| 24  |        |                |              |       |               |
| 25  |        |                |              |       |               |

## 4.2.6 PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA

### 1. PROPOSITO

Establecer los pasos a seguir para desarrollar el procedimiento de planificación de la logística para eventos.

### 2. ALCANCE

Es fuente de información para el Gerente General.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El Organizador de eventos es responsable de:

Planificar y organizar la logística necesaria para el evento a desarrollar de forma que no falte equipo en el momento del montaje.

- El Gerente General es responsable de:

Verificar la correcta planificación de logística.

### 4. POLITICAS

- Utilizar los formatos del procedimiento

### 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Logística de eventos.-** constituyen todo el equipo, mobiliario, vajilla, cristalería y demás artículos necesarios para el montaje de un evento a domicilio.

**Planificar.-** es el proceso de visualización futura de las actividades a realizar para lograr un objetivo.

### 6. REFERENCIAS

Lo propuesto en el presente procedimiento se basa en las propuestas del autor: Báez Casillas. Sixto (1982). Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares. (Edición digital 2010 ) México.

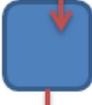
**PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA**

**7. PROCEDIMIENTO**

| No de paso | Responsable                  | Actividad   | Documen  |
|------------|------------------------------|---|--|
| 1          | Secretaria-<br>Recepcionista | Llenar la orden de servicio de acuerdo a lo requerido para el evento. (Saca 3 copias)   | Orden de servicio.                                   |
| 2          | Organizador de eventos       | Al menos 5 días antes del evento:<br><br>Verificar disponibilidad de, menaje, vajilla, mobiliario y demás equipo necesario para lo requerido por el cliente para el evento. Registra de forma detallada todo lo necesario en la lista de logística.<br><br>Informa de la necesidad de tarjetas de invitación y decoración floral a las personas encargadas. | *Basar la verificación en la proforma para el evento |
| 3          | Organizador de eventos       | Hasta 3 días antes del evento:<br><br>Envía Hoja de compras al área de cocina para su adquisición.  | Hoja de compras                                      |
| 4          | Organizador de eventos       | 2 días antes del evento:<br><br>Organizar el equipo necesario de acuerdo a la lista de logística y lo deja listo para ser transportado en bodegas.  | Lista de logística                                   |
| 5          | Organizador de eventos       | 1 día antes del evento:<br><br>Autoriza el transporte del equipo al sitio del evento.   |  |

**PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA**

**7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:**

| N <sup>o</sup> | Detalle   | RECEPCION  | ORGANIZACIÓN  | TIEMPO (minutos) |
|----------------|---|--|---|------------------|
| 1.             | <b>Inicio</b>   |   |   |                  |
| 2.             | <b>Actividad:</b> Llenar la orden de servicio de acuerdo a lo requerido para el evento.<br><b>Responsable:</b> Secretaria<br><b>Documento:</b> Orden de servicio  |  |   | 15               |
| 3.             | <b>Actividad:</b> Verificar disponibilidad de, menaje, vajilla, mobiliario y demás equipo necesario para lo requerido por el cliente para el evento<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos<br><b>Documento:</b> Lista de logística |  |  | 30               |
|                | <b>Actividad:</b> Envía Hoja de compras al área de cocina para su adquisición.<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos<br><b>Documento:</b> Hoja de compras   |  |  | 10               |
| 4.             | <b>Actividad:</b> Organizar el equipo necesario de acuerdo a la lista de logística y lo deja listo para ser transportado en bodegas.<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos y personal auxiliar                                    |  |  | 30               |
|                | <b>Actividad:</b> Autoriza el transporte del equipo al sitio del evento.<br><b>Responsable:</b> Gerente General   |  |  |                  |
| 5.             | <b>FIN</b>  |  |  | 85<br>1h25min    |

#### 4.2.7 FORMATOS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA

#### 8. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

##### FORMATO ORDEN DE SERVICIO E INSTRUCCIONES DE LLENADO

**1.- ORDEN DE SERVICIO.-** Se la diseña previamente al evento; documento realizado por el organizador del evento con el fin de entregar una copia de este a todas las áreas (cocina, logística) y al personal de servicio para que conozcan los detalles del evento que se va a realizar.

Documento que realiza en el cual se registran todos los detalles de logística para el evento, y los requerimientos del mismo, para que en el momento del montaje no falte ningún detalle. Además sirve para llevar un registro y un archivo de nuestros servicios.

\* El presente documento se debe foto copiar 3 veces, el documento original se mantiene en la oficina de recepción en el archivo, las copias se entregarán: 1 al área de cocina (Jefe de cocina) 1 al área de logística (encargado de logística) y 1 al área de servicio (capitán de meseros).

##### INSTRUCCIONES DE LLENADO ORDEN DE SERVICIO:

**No. de orden.-** Se registra en orden numérica la secuencia de órdenes que se han llenado hasta el momento, la numeración será de 3 dígitos, empezando desde el 001 hasta el 100. Una vez que se cumpla la orden No. 100 se archivarán las órdenes existentes y se abrirá otro folio.

**Nombre del cliente:** Se registra el nombre de la persona que realiza el acercamiento a la empresa.

**Fecha:** Se registra la fecha en la que se llena la ficha con el formato Día /Mes/año.

**FORMATOS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA**

**Tipo de evento:** Se registra el motivo por el cual se celebra el evento  
Ejemplo: 15 años, graduación, bautizo, boda.

**Lugar del evento:** Se registra la dirección exacta del lugar donde se desarrollará el evento.

**Hora del evento:** Se registra la hora acordada entre la empresa y el cliente de inicio y finalización de los servicios.

**# de pax:** número de personas que asistirán al evento y a los cuales se brindará el servicio.

**Servicios que solicita:** De forma detallada se registra las siguientes características.

- **Alquileres: Ver detalles proforma de alquiler del cliente:** Esta sección indica todo el equipo, menaje, mobiliario, cubertería, y adicionales que el cliente ha solicitado en la proforma de alquiler anteriormente llena.

- **Servicio de alimentos y bebidas.**

**Tipo de menú solicitado:** se registra detalladamente el nombre de cada plato, entrada, plato fuerte, postre, bebidas y licores a servirse.

- **Adicionales:**

**Tipo de decoración:** Se registra todo lo que el cliente ha pedido para la decoración. Ej. Globos, tela de colores, arreglos florales a la entrada, arco decorativo, etc.

**Mantelería:** Registrar el color de la mantelería a utilizar y su respectiva combinación de manteles y lazos.

**FORMATOS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA**

**Arreglos florales:** Se registra cuántos arreglos florales se necesitará, de qué tamaño, forma, etc.

- **Observaciones:** Se registra detalles adicionales que el cliente pueda mencionar Ejemplo: 5 menús vegetarianos, alguna marca específica de alimentos.

**Registrado por:** Nombre de la persona que realiza el registro en la empresa

**FORMATOS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA**

**FORMATO ORDEN DE SERVICIO**

**ORDEN DE SERVICIO**  
RUC: 1705245536001

UBICACIÓN: TAMBILLO,  
BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718



No de orden: \_\_\_\_\_

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Tipo de evento: \_\_\_\_\_

Lugar del evento: \_\_\_\_\_

Hora del evento: \_\_\_\_\_ am. \_\_\_\_\_ pm.

# de pax: \_\_\_\_\_

Servicios que solicita:

1. – Alquileres: Ver detalles proforma de alquiler del cliente.

2. – Servicio de alimentos y bebidas.

Tipo de menú solicitado:

Entrada:

\_\_\_\_\_

Plato Fuerte:

\_\_\_\_\_

Postre:

\_\_\_\_\_

Bebidas;

\_\_\_\_\_

3. – Adicionales:

Tipo de decoración:

Mantelería color: \_\_\_\_\_

Arreglos florales:

\_\_\_\_\_

4. – Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Registrado por: \_\_\_\_\_

**FORMATOS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA**

**FORMATO HOJA DE COMPRAS**

**HOJA DE COMPRAS**  
**RUC: 1705245536001**

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517  
Correo: d.osmar.marjat@hotmail.com

EMITIDA POR: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

EVENTO:  
\_\_\_\_\_

No.DE PAX. \_\_\_\_\_

FECHA DEL EVENTO: \_\_\_\_\_

MENU:

ENTRADA \_\_\_\_\_

PLATO FUERTE \_\_\_\_\_

POSTRE  
\_\_\_\_\_

BEBIDAS \_\_\_\_\_

ADICIONALES (ALIMENTOS Y BEBIDAS  
\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

**FORMATOS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA**

**FORMATO LISTA DE LOGISTICA**

**LISTA DE LOGÍSTICA**  
RUC: 1705245536001

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0990555517  
Correo: d.osmar.marjoc@hotmail.com



**LISTA DE LOGISTICA**

FECHA: \_\_\_\_\_  
ELABORADO POR: \_\_\_\_\_  
FECHA DEL EVENTO: \_\_\_\_\_  
TIPO DE EVENTO: \_\_\_\_\_

**REQUERIMIENTOS DE LOGISTICA:**

| Tipo              |                               | Requerimiento |
|-------------------|-------------------------------|---------------|
| <b>MOBILIARIO</b> | Toldos /Carpas (20)           |               |
|                   | Sillas (800)                  |               |
|                   | Mesas 6 personas              |               |
|                   | Mesas 8 personas              |               |
|                   | Tableros                      |               |
|                   | Sillas                        |               |
|                   | Parasoles.                    |               |
|                   | Tarima                        |               |
|                   | Pista de baile                |               |
|                   | Arco metálico para decoración |               |
| <b>VAJILLA</b>    | Bandeja de madera             |               |
|                   | Calentadores de comida        |               |
|                   | Charol de servicio            |               |
|                   | Plato base vidrio             |               |
|                   | Plato fuerte                  |               |
|                   | Plato postre                  |               |
|                   | Cevicheros                    |               |
|                   | Soperos                       |               |
|                   | Vaso Cervezero                |               |
|                   | Vaso whisky                   |               |
|                   | Vaso cola                     |               |
|                   | Tenedor                       |               |
|                   | Tenedorcito                   |               |



#### 4.2.8 PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO

##### 1. PROPOSITO

Establecer los pasos para el montaje de eventos de tipo social y corporativo de la empresa "OSMAR"; procedimiento posterior a la planificación de logística.

##### 2. ALCANCE

Es fuente de información para el Gerente General y personal operativo.

##### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente General es responsable de:

- Dirigir al personal operativo en el montaje de eventos
- Supervisar que el montaje se realice dentro de los tiempos y modo establecido.
- Controlar el montaje final previo al "mise en place"

##### 4. POLITICAS

- El montaje del evento estará finalizado el día anterior al evento, si se trata de eventos para más de 100 personas
- Si se trata de eventos pequeños para menos de 100 pax, el montaje debe estar finalizado 2 horas antes del inicio del evento.

##### 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Maître:** Jefe de comedor de un restaurante, hotel o evento social.

**Menaje.** Conjunto de muebles, utensilios, enseres, equipos menores que puedan ser usados en la producción o servicio de alimentos y bebidas

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

**Puesta a punto** (mise en place). Expresión francesa usada para el conjunto de operaciones precisas para la puesta a punto de los elementos necesarios en la ejecución de un trabajo o servicio.

**Seguridad alimentaria.** Normas de seguridad y manipulación de alimentos que incluye estándares y procesos en compras, recepción, almacenamiento, producción, despacho, servicio, y manipulación de desechos y desperdicios

**6.- REFERENCIAS**

Lo propuesto en el presente procedimiento se basa en la adaptación de teoría del texto:

Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo (2009). Manual de servicio (2da edición). México

Adaptado a las necesidades de la empresa.

**7.- PROCEDIMIENTO**

| No | Responsable             | Actividad   | Documento          |
|----|-------------------------|---|--------------------|
| 1  | Organizador de eventos. | Autoriza el traslado del equipo necesario al lugar del evento.                    | Lista de logística |
| 2  | Organizador de eventos  | <b>En el sitio del evento:</b><br>Supervisa el montaje bajo el siguiente esquema: |                    |
| 3  | Organizador de eventos  | Inspeccionar el lugar, y planificar el armado.                                    |                    |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| N<br>o | Respon<br>sa<br>ble  | Actividad   | Documen<br>to  |
|--------|----------------------|---|--|
| 4      | Personal<br>auxiliar | Limpiar el área donde se montará la carpa.<br>Es decir retirar todos los materiales que<br>puedan causar accidentes o incomodar las<br>actividades de armado.                     |  |
| 5      | Personal<br>auxiliar |  <p>Se procede al montaje; primero techos, tela<br/>impermeable decorativa, luego paredes.</p> |  |
| 6      | Personal<br>auxiliar | Se instalan las lámparas decorativas con<br>sus respectivas instalaciones eléctricas;<br>comprobando su funcionamiento  |  |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| N<br>o | Responsab<br>le      | Actividad  | Document<br>o |
|--------|----------------------|--|---------------|
| 7      | Personal<br>auxiliar | Para armar la pista de Baile; dejar el espacio donde se armará completamente despejado   |               |
| 8      | Personal<br>auxiliar | Trazar una línea recta que servirá como base para el armado con la ayuda de un flexómetro y cuerda delgada o cinta de color.   |               |
| 9      | Personal<br>auxiliar | <p>Instalar las estructuras metálicas.</p>   |               |
| 1<br>0 | Personal<br>auxiliar | <p>Instalar los tableros de madera sobre la estructura metálica.</p>  <p>Finalmente se retiran todas las herramientas utilizadas, y se limpia la pista</p> |               |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

Nota: La pista de baile no cubre la totalidad de la superficie del evento, si se desea cubrir toda el área el cliente puede solicitar la instalación de tableros de madera con características diferentes; los cuales se colocan directamente en el piso sin necesidad de estructura metálica y son más delgados.

Una vez realizado el montaje de carpas y pisos se procede a armar el mobiliario en el siguiente orden:

**Paso 1:** Almacenamiento de equipo, mobiliario, cristalería y vajilla.

| No | Responsable       | Actividad   | Documento |
|----|-------------------|---|-----------|
| 1  | Personal auxiliar | Colocar el equipo, mobiliario, cristalería y vajilla y demás artículos necesarios para el desarrollo del evento en un lugar seco, amplio, y seguro. |           |



**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

**Paso 2: Montaje de mobiliario**

| No | Responsable       | Actividad  | Documento |
|----|-------------------|--|-----------|
| 1  | Personal auxiliar | Considerar medidas para el montaje del evento; espacio necesario mínimo por persona es de 1 m <sup>2</sup> . Por ejemplo, un salón de 250 m <sup>2</sup> , permite realizar un coctel para 250 personas.<br><br>Se deberá dejar 1,5m entre mesa y mesa para la circulación de meseros. |           |
| 2  | Personal auxiliar | Armar tableros:<br><br><b>Mesa cuadrada:</b> capacidad de 4 a 9 personas<br><br>   |           |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

|   |                   |   |  |
|---|-------------------|---|--|
| 3 | Personal auxiliar | <p><b>Mesa rectangular.-</b> capacidad para 8-10 comensales</p>   |  |
| 4 | Personal auxiliar | <p><b>Tablero redondo.-</b> generalmente tienen un diámetro aproximado de 150cm – 180cm. Su capacidad va de 4 a 9 comensales</p>  |  |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

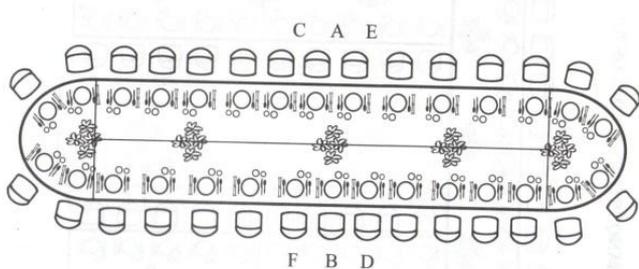
**Paso 3:** Montaje de mesas auxiliares

| No | Responsable       | Actividad  | Documento |
|----|-------------------|--|-----------|
| 1  | Personal auxiliar | Efectuar una limpieza general del sitio.   |           |
| 2  | Personal auxiliar | Colocar tableros en el área, generalmente contigua o lo más cerca posible a la cocina.<br> |           |

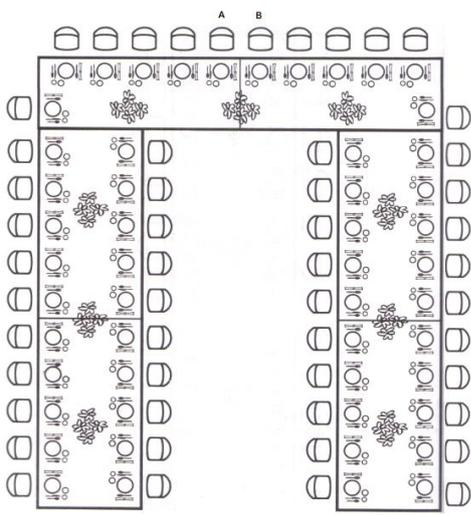
**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

**Paso 4:** Esquemas de montaje de mobiliario

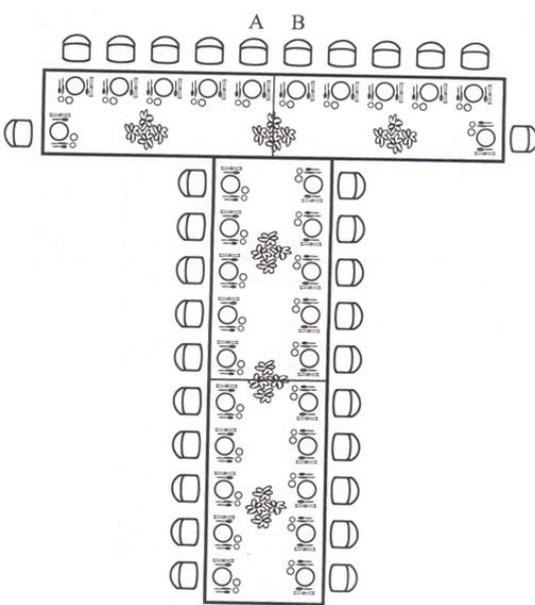
Para el montaje se deberá considerar la forma en la que se colocarán las mesas dependiendo el tipo de evento y el número de comensales.

| N | Responsable       | Actividad  | Documento |
|---|-------------------|--|-----------|
| 1 | Personal auxiliar | <p>Colocar el mobiliario de acuerdo a lo solicitado en la orden de evento y la necesidad del evento de acuerdo a las siguientes recomendaciones.</p> <p><b>Mesa imperial (Generalmente eventos corporativos)</b></p> <p>Juntar tableros rectangulares y en los extremos se colocan tableros de media luna (con esquinas redondas)</p> <p>Capacidad: más de 30 comensales</p> <p>Los invitados de honor del evento se situarán en la mitad de la mesa uno frente a otro. (Ver imagen) El servicio iniciará con el invitado de honor "A" y "B" seguidamente de derecha a izquierda de ambos</p>  |           |

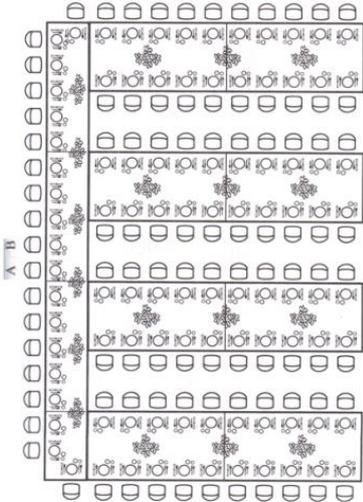
**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| No | Responsable       | Actividad   | Documento |
|----|-------------------|---|-----------|
| 2  | Personal auxiliar | <p><b>Forma de herradura o U</b></p> <p>Es una de las más utilizadas, tiene como característica más importante una parte principal o de presidencia corta y los brazos laterales largos, se puede colocar a los comensales a ambos lados de los brazos laterales. Tiene de U invertida. El comensal de honor se sitúa en "A" (Ver gráfico)</p>  |           |

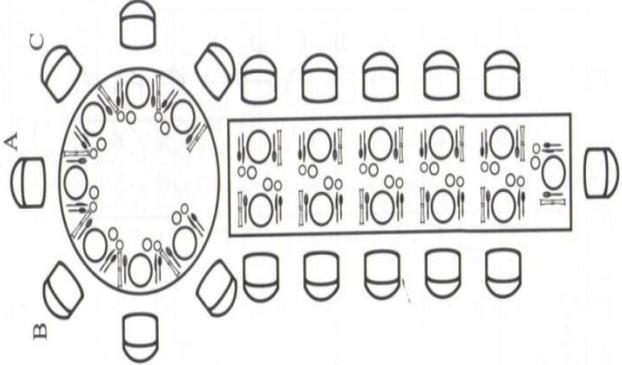
**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| No | Responsable       | Actividad   | Documento |
|----|-------------------|---|-----------|
| 3  | Personal auxiliar | <p><b>Mesa en forma de “T”</b></p> <p>Es la mesa indicada para comidas de trabajo entre dos partes, colocándose cada parte a un lado del brazo y en la parte central de la presidencia, se ubicarán representantes de las dos partes.</p> <p>Al igual que en otros tipos de mesa ni se ocupará la parte de enfrente de la presidencia, ni el extremo corto del brazo. El comensal de honor se sitúa en “A”</p>  |           |

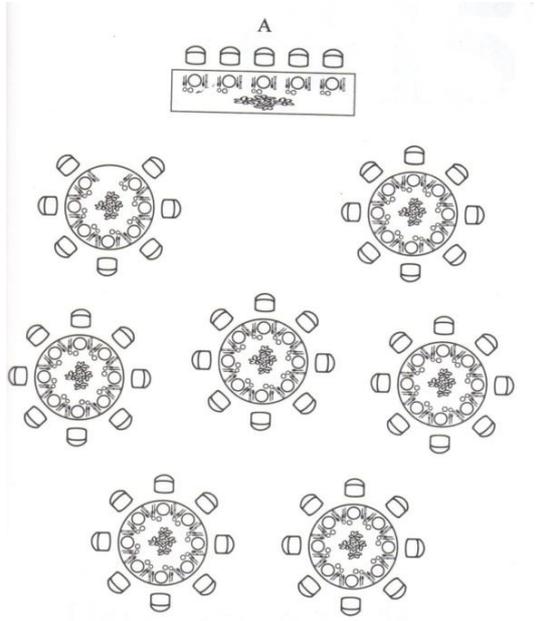
**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| No | Responsable       | Actividad   | Documento |
|----|-------------------|---|-----------|
| 3  | Personal auxiliar | <p style="text-align: center;"><b>Mesa en forma de “peine”</b></p> <p>Esta mesa consiste en una gran presidencia de la que salen varios brazos. Al igual que en la mesa en forma de herradura, no se sentarán invitados justo en frente de la presidencia, ni en los extremos cortos de los brazos.</p> <p>Dentro de cada brazo se colocarán los invitados de más importancia a menos desde la parte más cercana a la presidencia. Nunca quedarán mujeres en los extremos de la mesa.</p> <p>Se la forma con tableros, se sitúa al comensal de honor en “A”. El espacio que queda entre los tableros que forman el peine debe ser de dos metros como mínimo.</p>  |           |

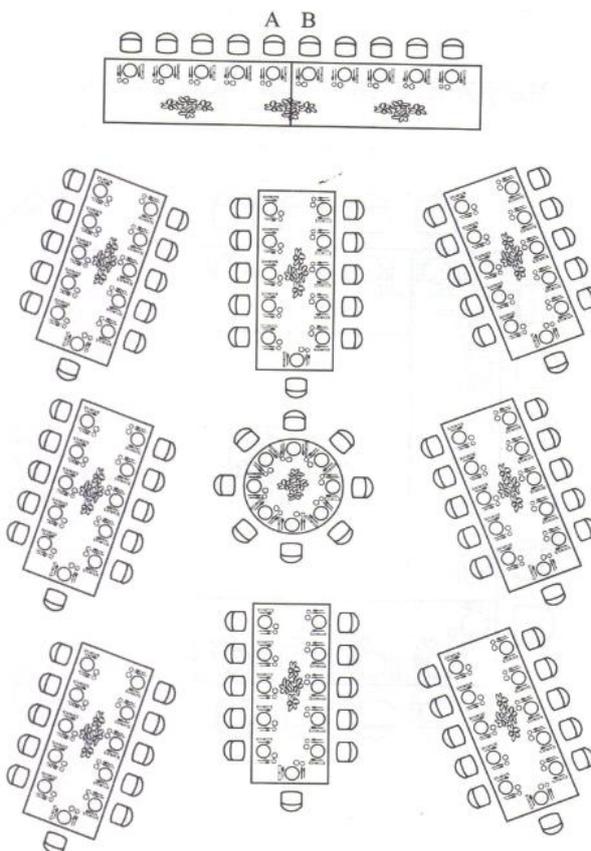
**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| N<br>o | Responsabl<br>e      | Actividad   | Document<br>o |
|--------|----------------------|---|---------------|
| 5      | Personal<br>auxiliar | <p><b>Mesa ojo de llave</b></p> <p>Este tipo de montaje se hace con un tablero redondo y el resto rectangulares. El invitado de honor va en "A" (Ver gráfico)</p>  |               |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| No | Responsable       | Actividad   | Documento |
|----|-------------------|---|-----------|
| 6  | Personal auxiliar | <p><b>Banquete a la americana</b></p> <p>Este tipo de montaje se realiza con una mesa rectangular para la mesa principal y para el resto de comensales se colocan mesas redondas, es más utilizado para eventos con gran número de invitados</p>  |           |
|    |                   |   |           |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| N<br>o | Responsabl<br>e      | Actividad   | Document<br>o |
|--------|----------------------|---|---------------|
| 7      | Personal<br>auxiliar | <p><b>Banquete en forma de espiga.</b></p> <p>Este tipo de montaje se utiliza para banquetes de mayor número de comensales. Se lo realiza uniendo tableros bajo el siguiente esquema.</p>  |               |

**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

**Paso:** Control de montaje.

| No | Responsable       | Actividad   | Documento |
|----|-------------------|---|-----------|
| 1  | Personal auxiliar | <p>Efectuar una limpieza general de los suelos, mobiliario, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar que el salón esté completamente limpio.</li> <li>- Comprobar que las sillas y tableros estén aseados.</li> <li>- Cuidar que los tableros queden con simetría.</li> <li>- Coloque las felpas o muletones sobre los tableros, teniendo especial cuidado de estirarlos sin ensuciarlos.</li> <li>- Los manteles serán de lujo. Deben quedar bien centrados con los dobleces, que concuerden de tal forma que en conjunto se vea de una sola pieza.</li> <li>- La distancia entre plato y plato de cada comensal será de mínimo 0,70 cm.</li> <li>- Ninguna arruga o mancha debe quedar a la vista del cliente.</li> </ul> |           |



**PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO**

| No | Responsable            | Actividad            | Documento  |
|----|------------------------|----------------------|------------|
| 2  | Organizador de eventos | Supervisa el montaje | Check List |

**7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:**

| Nº | Detalle  | ORGANIZACIÓN | OPERACIONES | TIEMPO (minutos) |
|----|--|--------------|-------------|------------------|
| 1. | Inicio   |              |             | 15               |
| 2. | Actividad: Autoriza el traslado del equipo necesario al lugar del evento.<br>Responsable: Organizador de eventos |              |             |                  |
| 3. | Actividad: En el sitio del evento se realiza el montaje<br>Responsable: Personal auxiliar                        |              |             | 240              |
| 4. | Actividad: Supervisa el evento montado<br>Responsable: Organizador de eventos                                    |              |             | 30               |
| 5. | FIN  |              |             | TOTAL            |
|    |  |              |             | 285              |
|    |  |              |             | 4h45min          |

**FLUJOGRAMA GENERAL PROCESO “PRE EVENTO”**

El presente Flujograma detalla el proceso global de “Pre evento”

| N°  | Detalle  | CLIENTE | RECEPCIÓN | ORGANIZACIÓN | PLANIFICACIÓN | TIEMPO (minutos) |
|-----|--|---------|-----------|--------------|---------------|------------------|
| 1.  | Inicio   |         |           |              |               |                  |
| 2.  | Actividad: Requerimiento del cliente.<br>Responsable: Cliente  |         |           |              |               | 30               |
| 3.  | Actividad: Recibe a cliente en oficina y ofrece información sobre productos y servicios, aplicando normas de cordialidad.<br>Responsable: Secretaria<br>Documentos: Catalogo de servicios y productos                    |         |           |              |               | 30               |
| 4.  | Cliente realiza contrato?  |         |           |              |               | 10               |
| 5.  | Actividad: Llenar ficha de contacto, entregar proforma del evento y tríptico de la empresa<br>Responsable: Secretaria<br>Documentos: Ficha de contacto, Proforma Alquiler, Proforma Evento, Tríptico                     |         |           |              |               | 30               |
| 6.  | Actividad: Acordar una fecha dentro de 5 días próximos en que la empresa puede llamar a confirmar la decisión.<br>Responsable: Secretaria<br>Documentos: Ficha de contacto, Proforma Alquiler, Proforma Evento, Tríptico |         |           |              |               | 10               |
| 7.  | Actividad: Realizar la contratación<br>Responsable: Secretaria<br>Documentos: Ficha de contacto, Contrato  |         |           |              |               | 15               |
| 8.  | Actividad: Realizar orden de servicio en donde conste los detalles del evento<br>Responsable: Organizador de eventos<br>Documento: Orden de Servicio   |         |           |              |               | 10               |
| 9.  | Actividad: Planificación del evento con 5 días de anticipación<br>Responsable: Organizador de eventos  |         |           |              |               | 45               |
| 10. | Disponibilidad de equipo, menaje y vajilla?<br>No: Alquiler a tercera empresa  |         |           |              |               | 30               |
| 11. | Actividad: Planificar compras para el menú (tres días antes)<br>Responsable: Organizador de eventos  |         |           |              |               | 45               |
| 12. | Actividad: Organizar equipo necesario para el evento en la bodega y dejar listo para traslado.<br>Responsable: Organizador de eventos  |         |           |              |               | 20               |
| 13. | Se necesita montaje de toldos y pisos?   |         |           |              |               | 10               |
| 14. | Actividad: Acudir al sitio del evento, dejar completamente armadas las carpas, techos, iluminación, pisos, accesos, mesas y mobiliario.<br>Responsable: Organizador de eventos   |         |           |              |               | 120              |
| 15. | Actividad: Dejar ubicado la mantelería y decoración (excepto las flores)<br>Responsable: Organizador de eventos  |         |           |              |               | 120              |
| 16. | FIN  |         |           |              |               |                  |

525  
9 horas

**8- ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO.**

### 4.2.9 FORMATOS DE MONTAJE DE EVENTO

#### FORMATO "CHECK LIST"

**CHECK LIST**  
RUC: 1705245536001

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517  
Correo: d.osmar.marjac@hotmail.com



FECHA: \_\_\_\_\_  
REALIZADO POR: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL EVENTO: \_\_\_\_\_

##### PRE-EVENTO

| No. | ACTIVIDAD  | CUMPLIDO | NO CUPLIDO |
|-----|--|----------|------------|
| 1   | Se recibe el equipo completo solicitado en la lista de logística |          |            |
| 2   | Carpas y pisos bien armadas                                      |          |            |
| 3   | Correcto funcionamiento de lámparas                              |          |            |
| 4   | Mesas bien ubicadas de acuerdo al esquema                        |          |            |
| 5   | Mantelería revisada  |          |            |
| 6   | Mesas auxiliares colocadas                                       |          |            |
| 7   | Limpieza general de pisos y entradas                             |          |            |
| 8   | Toda la vajilla, cubertería, y cristalería pulida previamente    |          |            |
| 9   | Mise en place realizado de acuerdo al tipo de servicio           |          |            |
| 10  | Lugar ambientado y climatizado.                                  |          |            |

##### EVENTO

| No. | ACTIVIDAD  | CUMPLIDO | NO CUPLIDO |
|-----|--|----------|------------|
| 1   | Adecuada presentación del personal de servicio             |          |            |
| 2   | Armario calienta platos pre calentado a tiempo             |          |            |
| 3   | Meseros acompañan a los clientes en la entrada al evento   |          |            |
| 4   | Meseros sirven por la derecha del cliente                  |          |            |
| 5   | Meseros retiran platos por la izquierda del cliente        |          |            |
| 6   | (Servicio Buffet) Meseros delegados para cada estación     |          |            |
| 7   | (Servicio Buffet) Vajilla y cubertería suficiente colocada |          |            |
| 8   | Personal de servicio recoge, limpia y guarda vajilla.      |          |            |

##### POST EVENTO

| No. | ACTIVIDAD                          | CUMPLIDO | NO CUPLIDO |
|-----|------------------------------------|----------|------------|
| 1   | Desmontaje de mobiliario           |          |            |
| 2   | Desmontaje de carpas y pisos       |          |            |
| 3   | "Registro de desmontaje" realizado |          |            |
| 4   | Transporte de equipo a bodegas     |          |            |

Observaciones:

\_\_\_\_\_ □

#### 4.2.10 PROCEDIMIENTO DE "MISE EN PLACE"

##### 1. PROPOSITO

Establecer normas para puesta a punto del salón previa la llegada de los invitados, procedimiento posterior al montaje de mobiliario.

##### 2. ALCANCE

Es fuente de información para el personal operativo que labora en atención al cliente en los eventos:

- Organizador de eventos
- Capitán de meseros
- Meseros
- Ayudantes de meseros.

##### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El personal de servicio es el responsable del cumplimiento del presente procedimiento.

##### 4. POLITICAS

- El Organizador de eventos es el encargado de supervisar que todos los detalles estén listos antes de la llegada de los invitados.

##### 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Menaje.** Conjunto de muebles, utensilios, enseres, equipos menores que puedan ser usados en la producción o servicio de alimentos y bebidas

**PROCEDIMIENTO DE "MISE EN PLACE"**

**Puesta a punto (mise en place).** Expresión francesa usada para el conjunto de operaciones previas necesarias en la ejecución de un trabajo o servicio.

**6. REFERENCIAS**

La información se basa en contenidos del libro: Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo (2009). Manual de servicio (2da edición). México. Adaptado a las necesidades de la empresa.

**7. PROCEDIMIENTO**

**Procedimientos para "Mise En Place" servicio tipo Americano**

| No | Responsable          | Actividad   | Documento |
|----|----------------------|---|-----------|
| 1  | Personal de servicio | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pulir la vajilla, cristalería y cubertería a ser colocada en la mesa.</li> <li>- Observar que el salón esté completamente limpio.</li> <li>- Comprobar que las sillas y tableros estén aseados.</li> <li>- Cuidar que los tableros queden con simetría.</li> <li>- Los manteles deben quedar bien centrados con los dobleces, que concuerden de tal forma que en conjunto se vea de una sola pieza.</li> </ul> |           |

**PROCEDIMIENTO DE "MISE EN PLACE"**

| No | Responsable          | Actividad  | Documento               |
|----|----------------------|--|-------------------------|
| 1  | Personal de servicio | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar cubiertos</li> <li>- Colocar plato base</li> <li>- Colocar la vajilla y cristalería en la mesa.</li> <li>- Comprobar la distancia entre plato y plato de cada comensal será de mínimo 0,70 cm.</li> <li>- Comprobar que ninguna arruga o mancha quede a la vista del cliente.</li> <li>- Colocar bien las sillas y repasar la cristalería.</li> <li>- La copa de agua deberá ubicarse siempre y rellenarse constantemente</li> <li>- Ambientar el lugar: aerosoles, calefactor</li> </ul> | Guía para Mise en Place |

**PROCEDIMIENTO DE "MISE EN PLACE"**

**Procedimientos para "Mise En Place" servicio tipo Buffet**

| No | Responsable          | Actividad  | Documento |
|----|----------------------|--|-----------|
| 1  | Personal de servicio | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pulir la vajilla, cristalería y cubertería a ser colocada en las estaciones de servicio</li> <li>- Observar que el salón esté completamente limpio.</li> <li>- Comprobar que las sillas y tableros estén aseados.</li> <li>- Cuidar que los tableros queden con simetría.</li> <li>- Los manteles deben quedar bien centrados con los dobleces, que concuerden de tal forma que en conjunto se vea de una sola pieza.</li> <li>- Colocar la cubertería, vajilla y cristalería de forma atractiva a la vista del comensal en las estaciones de servicio.</li> <li>- Ambientar el lugar: aerosoles, calefactor</li> </ul> |           |

**PROCEDIMIENTO DE "MISE EN PLACE"**

**7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:**

**MISE EN PLACE SERVICIO AMERICANO**

| Nº | Detalle   | ORGANIZACIÓN | OPERACIONES   | TIEMPO (minutos) |
|----|---|--------------|---|------------------|
| 1. | <b>Inicio</b>   |              |    | 45               |
|    | <b>Actividad:</b> Pule la vajilla, cristalería y cubertería a ser colocada en la mesa.<br><b>Responsable:</b> mesero  |              |   |                  |
| 2. | <b>Actividad:</b> Coloca la mesa; ubicar cubiertos de acuerdo al menú<br><b>Responsable:</b> Mesero   |              |    | 45               |
|    | <b>Actividad:</b> Asiste al mesero en sus labores.<br><b>Responsable:</b> Ayudante de mesero  |              |   |                  |
| 3. | <b>Actividad:</b> Revisa la colocación de cubertería, cristalería, mantelería, y correcto equilibrio de mesas y sillas.<br><b>Responsable:</b> Capitán de Meseros |              |  | 10               |
|    | <b>Actividad:</b> Revisa la colocación de cubertería, cristalería, mantelería, y correcto equilibrio de mesas y sillas.   |              |   |                  |
|    | Solicita arreglos o cambios si detecta errores en el montaje  |              |  |                  |
| 5. | <b>Responsable:</b> Organizador de eventos  |              |   |                  |
|    | <b>FIN</b>  |              |  | 1h 50min         |

**PROCEDIMIENTO DE "MISE EN PLACE"**

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:**

**MISE EN PLACE SERVICIO BUFFET**

| N <sup>o</sup> | Detalle   | ORGANIZACIÓN | OPERACIONES | TIEMPO (minutos) |
|----------------|---|--------------|-------------|------------------|
| 1.             | Inicio  |              |             |                  |
| 2.             | <b>Actividad:</b> Pulir la vajilla, cristalería y cubertería a ser colocada en las estaciones de servicio |              |             | 30               |
|                | <b>Responsable:</b> Personal de servicio  |              |             |                  |
|                | <b>Actividad:</b> Observar que el salón esté completamente limpio..                                       |              |             | 10               |
|                | <b>Responsable:</b> Personal de servicio  |              |             |                  |
|                | <b>Actividad:</b> Comprobar que las sillas y tableros estén aseados.                                      |              |             | 10               |
|                | <b>Responsable:</b> Personal de servicio  |              |             |                  |
|                | <b>Actividad:</b> Cuidar que los tableros queden con simetría..   |              |             | 10               |
|                | <b>Responsable:</b> Personal de servicio  |              |             |                  |
|                | <b>Actividad:</b> Comprobar que los manteles queden bien centrados  |              |             | 10               |
|                | <b>Responsable:</b> Personal de servicio  |              |             |                  |
|                | <b>Actividad:</b> Colocar la cubertería, vajilla y cristalería de forma atractiva a la vista              |              |             | 20               |
|                | <b>Responsable:</b> Personal de servicio  |              |             |                  |
|                | <b>Actividad:</b> Ambientar el lugar: aerosoles, calefactor   |              |             | 10               |
|                | <b>Responsable:</b> Personal de servicio  |              |             |                  |
|                | FIN   |              |             | 100              |

#### **4.2.12 GUIA DE “MISE EN PLACE”**

### **7.- Anexos del procedimiento**

#### **GUIA DE “MISE EN PLACE” SERVICIO AMERICANO**

##### **Ubicación de los cubiertos: (Meseros)**

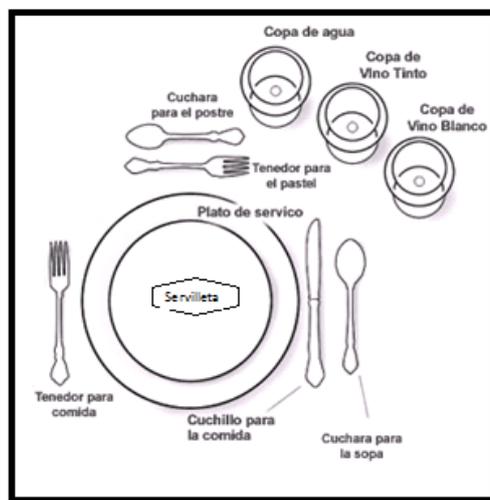
- 1.- Al centro de cada puesto, a 4 cm. Del borde de la mesa, ubique el plato base.
- 2.- El cuchillo para el plato principal se coloca a la derecha del plato base, con el filo hacia adentro.
- 3.- Dependiendo el tipo de entrada, se coloca a la derecha del cuchillo con la concavidad hacia arriba una cuchara o el cuchillo para entrada.
- 4.-El tenedor se coloca a la izquierda del plato, con las puntas hacia arriba.
- 5.- Los cubiertos se colocan a 3 ó 4 cm. de distancia a cada lado del plato.
- 6.- Los cubiertos de postre se colocan en la parte superior del plato base.
- 7.- Las copas de vino blanco y tinto se colocan hacia la derecha de la copa de agua primero la copa de vino tinto, seguida de la copa de vino blanco.
- 8.- La servilleta se colocará en la mitad del plato base, la cual debe ser previamente doblada.

**GUIA DE "MISE EN PLACE"**

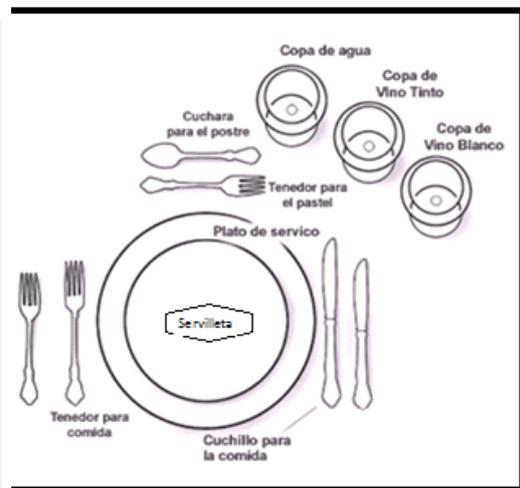
**COLOCACIÓN DE CUBIERTOS MENU BÁSICO.**

Con cuchara para entrada y con tenedor para entrada

Cuchara para la entrada



Tenedor para la entrada.

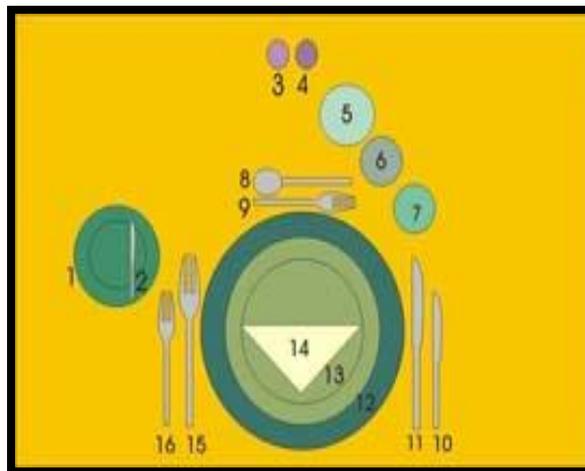


Para eventos con menú más completo se sugiere seguir el siguiente esquema de acuerdo a las necesidades.

1. Plato para pan
2. Cuchillo para untar.
3. Salero.
4. Pimentero.
5. Copa de agua.
6. Copa de vino tinto.
7. Copa de vino blanco.
8. Cuchara de postre.
9. Tenedor de postre.
10. Cuchillo de entrada.

### GUIA DE "MISE EN PLACE"

11. Cuchillo principal.
12. Plato de sitio.
13. Plato.
14. Servilleta.
15. Tenedor principal.
16. Tenedor de entrada.



**Ambientar el lugar.-** haciendo uso de aerosoles o inciensos, lograr que el sitio tenga un olor agradable al momento de la llegada de los invitados. El aroma conjuntamente con la temperatura del ambiente son factores importantísimos en la generación de confort.

Debe mantenerse siempre en los parámetros de confort, entre 22°C y 25°C, esto se logrará haciendo uso de un calefactor. (Región sierra)

**4.2.13 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE  
(DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO A LA MESA)**

**1. PROPOSITO**

Establecer los pasos específicos para llevar a cabo el servicio a la mesa de forma ordenada definiendo las diferentes características para cada tipo de servicio:

Servicio tipo "americano", servicio tipo "buffet"

**2. ALCANCE**

Es fuente de información para el personal operativo que labora en atención al cliente en los eventos:

- Organizador de eventos
- Capitán de meseros
- Meseros
- Ayudantes de meseros.

**3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El personal de servicio es el encargado de brindar la atención al cliente, facilitan la llegada de los alimentos desde el área de producción gastronómica hacia el comensal siguiendo los pasos estipulados en el presente procedimiento.

El organizador de eventos es responsable de la supervisión durante el servicio.

**4. POLITICAS**

El organizador de eventos deberá estar presente SIEMPRE al momento de la prestación del servicio.

**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO A LA MESA)**

**5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**Buffet.-** es la manera de servir los platos, en la que se colocan básicamente los alimentos sobre un mantel en una mesa grande donde caben las bebidas, variedad de platos salados y platos dulces destinados para una recepción, donde el invitado se sirve él mismo acercándose a la mesa.

**Comensal.-** persona invitada al evento que degusta de los platos servidos.

**6. REFERENCIAS**

La información se basa en contenidos del libro: Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo (2009). Manual de servicio (2da edición). México. Adaptados a las necesidades de la empresa.

**7. PROCEDIMIENTO**

| No | Responsable            | Actividad  | Documento                         |
|----|------------------------|--|-----------------------------------|
| 1  | Organizador de eventos | Controlar la presentación del personal de servicio y dar instrucciones previas.                                    | Guía de presentación del personal |
| 2  | Ayudantes              | Preparar el armario calentador de platos.  |                                   |
| 3  | Capitán de Mesero      | Dar la bienvenida a los invitados a la entrada del evento, manteniendo el respeto y aplicando normas de protocolo. |                                   |

**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO A LA MESA)**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 4 | Meseros  | Acompañar a los invitados y facilitar su ubicación en el salón, si cuentan con mesas asignadas, dirigir al invitado a su puesto.   |  |
| 5 | Meseros<br>Capitán de meseros<br>Ayudantes<br><br>Meseros<br>Capitán de meseros<br>Ayudantes | <b>SERVICIO AMERICANO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se dirige una vez que han recibido la orden de su superior hacia el área de producción gastronómica y reciben los platos para ser servidos. (Dos o tres a la vez dependiendo la cantidad de comensales y el tipo de alimentos a servir).</li><li>- Toman los platos y se ubican en la entrada al salón y esperan la orden del capitán para empezar el servicio; sirven por la derecha del cliente.</li><li>- Al recibir la orden del capitán proceden a retirar los platos usados por el lado izquierdo.</li><li>-</li></ul> |  |

**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO A LA MESA)**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 6 | Meseros<br>Capitán de meseros<br>Ayudantes | <b>SERVICIO BUFFET</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El capitán de meseros delega meseros y ayudantes a cada estación de servicio.</li><li>- Ubicados detrás del buffet, sirven a los clientes los alimentos que soliciten.</li><li>- 1 mesero se encarga del servicio a la mesa ( a pesar de ser buffet muchas personas solicitan servicio a la mesa)</li></ul>   |  |
| 7 | Meseros<br>Capitán de meseros<br>Ayudantes | <b>SERVICIO DE BEBIDAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presentar al anfitrión la botella de vino, o champagne solicitado para obtener su aprobación. De preferencia llevarla en la cesta de vinos.</li><li>- Una vez que el cliente ha aprobado la botella, se procede a descorchar la botella a vista del cliente.</li><li>- El mesero debe oler el corcho para confirmar el buen estado del vino.</li></ul> |  |

**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO A LA MESA)**

|   |                        |   |            |
|---|------------------------|---|------------|
| 8 | Organizador de eventos | <ul style="list-style-type: none"><li>- Limpiar el cuello de la botella con el dedo índice de la mano derecha envuelto con el lito.</li><li>- Tomar la copa de vino del comensal y colocarla delante de la primera copa que el invitado tenga a su disposición.</li><li>- Servir un poco de vino en la copa para su aprobación final.</li><li>- Con la etiqueta visible al comensal sirva el vino (Dos tercios de la copa)</li></ul> <p>Supervisar el servicio y corregir si es necesario</p> | Check list |
|---|------------------------|---|------------|

**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO A LA MESA)**

**7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**

| N° | Detalle   | ORGANIZACIÓN | OPERACIONES | TIEMPO (minutos) |
|----|---|--------------|-------------|------------------|
| 1. | Inicio  |              |             | 45               |
| 2. | <b>Actividad:</b> Controlar la presentación del personal de servicio y dar instrucciones previas.<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos |              |             | 10               |
|    | <b>Actividad:</b> Dar la bienvenida a los invitados a la entrada del evento<br><b>Responsable:</b> Capitán de Meseros                           |              |             | 15               |
| 3. | <b>Actividad:</b> Acompañar a los invitados y facilitar su ubicación en el salón<br><b>Responsable:</b> Mesero                                  |              |             | 15               |
| 4. | <b>Actividad:</b> Realizar el servicio a la mesa bajo las indicaciones dadas para el evento<br><b>Responsable:</b> Todo el personal de servicio |              |             | 90               |
|    | <b>Actividad:</b> Desbarasar mesas una vez finalizado el servicio.<br><b>Responsable:</b> Todo el personal de servicio                          |              |             | 10               |
| 5. | <b>Actividad:</b> Supervisar el servicio y corregir si es necesario<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos                               |              |             |                  |
|    | FIN   |              |             |                  |
|    |   |              | TOTAL       | 185              |
|    |   |              |             | 3h 5min          |

**PROCEDIMIENTO "DURANTE EL EVENTO"**

| N.<br>o | Detalle  | EJECUCIÓN  | TIEMPO<br>(minutos) |
|---------|--|--|---------------------|
| 1.      | <b>Inicio</b>  |    |                     |
| 2.      | <b>Actividad:</b> Realizar el "mise en place"<br><b>Responsable:</b> personal de servicio                              |    | 60                  |
| 3.      | <b>Actividad:</b> Controlar el mise en place y presentación del personal<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos |  | 20                  |
| 4.      | <b>Actividad:</b> Prestación del servicio<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos, personal de servicio          |  | 120                 |
| 5.      | <b>Actividad:</b> Supervisar el servicio<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos                                 |  | 0                   |
| 6.      | <b>Actividad:</b> Desbarazar mesas (Retirar platos usados)<br><b>Responsable:</b> personal de servicio                 |  | 20                  |
| 7.      | <b>FIN</b>   |  | 0                   |
|         |  |  | 220<br>4            |

horas

#### 4.2.14 GUÍA DE PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.

##### 7.- Anexos del procedimiento

##### GUÍA DE PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.

Quince minutos (15-20 minutos) antes de la llegada de los invitados el organizador de eventos revisa que todos los capitanes, meseros y ayudantes tengan su set de servicio (fosforera, sacacorchos, corta gotas, guantes blancos) y su presentación personal.

Los meseros deberán llevar un uniforme constituido por:



- **UNIFORME**

1.- Cada empleado llevará una placa de identificación en la que al menos contenga su nombre.

2.- La empresa entregará una chaqueta distintiva de la empresa, la misma que debe ser utilizada obligatoriamente y cuidada por el portador.

3.- El organizador de eventos (representante de OSMAR) tiene la facultad de revisar estrictamente el correcto uso del uniforme del personal de servicio, y puede llamar la atención en caso de no ser el adecuado.

**GUÍA DE PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.**

4.- El uniforme que el empleado debe traer siempre será:

- 1 blusa/camisa blanca llana, es decir sin líneas ni mezclas de colores.
- 1 chaleco negro de servicio (de tela casimir)
- 1 corbatín negro.
- 1 pantalón negro de tela casimir (no jean)
- Calcetines oscuros.
- Zapatos negros completamente cerrados.
- 1 par de guantes blancos.

5.- De forma general el uniforme mencionado debe estar bien planchado, libre de olores, limpio, debe ser de la talla correcta.

6.- Se considera parte del uniforme el “set del mesero” que constituye una fosforera, un pañuelo, un sacacorchos, 1 cortagotas, 1 esfero. Elementos con los que debe contar todo el personal de servicio. Set que el organizador de eventos revisará como parte del uniforme.



**GUÍA DE PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.**

• **Recomendaciones sobre uso del uniforme**

- ✓ Al colocarse el uniforme, cuidará de conservarlo limpio y sin arrugas.
- ✓ Los zapatos deberán estar brillantes y con las correas bien amarradas.
- ✓ No utilizar uniformes que presenten roturas, descosidos y falta de botones.
- ✓ Se pondrá camisa limpia para cada ocasión.
- ✓ La corbata deberá ser del tipo del uniforme y no una parecida.
- ✓ Al vestirse y al desvestirse trate de no estropear el uniforme.
- ✓ Se utilizará siempre corbata o corbatín dependiendo el evento y las disposiciones del organizador de eventos.
- ✓ Todos los empleados que estarán en contacto con el cliente deberán vestir la chaqueta que identifica a la empresa, provista por la misma.
- ✓ Para meseros y meseras el uniforme y las exigencias de presentación son las mismas.
- ✓ Las normas de higiene que aplican para todos los miembros de la empresa son:

**GUÍA DE PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.**

| <b>PERSONAL MASCULINO</b>   | <b>PERSONAL FEMENINO</b>  |
|---|---|
| Baño diario; indispensable y obligatorio                                      | Baño diario; indispensable y obligatorio  |
| Uso de desodorantes, lociones y perfumes de aroma discreta, y no muy fuertes. | Uso de desodorantes, lociones y perfumes de aroma discreta, y no muy fuertes.       |
| Afeitado diario.  | Maquillaje discreto, colores naturales que resalten la belleza de la persona sutil. |
| Cabello corte clásico normal, cabello corto.                                  | Cabello bien recogido en moño, con ma   |
| Zapatos de color negro, cerrados, siempre limpios.                            | Zapatos bajos, de color negro, cerrados, siempre limpios.                           |
| Manos con uñas cortas y bien cuidadas.  | Manos con uñas cortas y bien cuidadas. No se permite el uso de esmaltes llamativos. |
| No se permite el uso de aretes, piercings o tatuajes en lugares visibles.     | Vestir aretes cortos, de colores naturales no llamativos.                           |
| No se permite el uso de gafas, a excepción de casos con justificación médica. | No se permite el uso de gafas, a excepción con justificación médica.                |

#### **4.2.15 PROCEDIMIENTO DESMONTAJE DEL EVENTO**

##### **1. PROPOSITO**

Establecer los pasos a seguir para el desmontaje de eventos, procedimiento posterior a la finalización del servicio. El procedimiento de desarme de mobiliario se realiza sin presencia de invitados.

##### **2. ALCANCE**

Es fuente de información para el personal operativo.

- Organizador de eventos
- Capitán de meseros
- Meseros
- Ayudantes de meseros.

##### **3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- El personal de servicio es responsable de:

Recoger todo el menaje, mantelería, cubertería, cristalería y vajilla y dejarlo limpio en su respectivo contenedor (cajas, gaveta, bolsas)

- El organizador de eventos es responsable de:

Verificar que todo el equipo esté completo.

##### **4. POLÍTICAS**

- Utilizar los formatos propuestos.
- Toda la vajilla, cristalería y cubertería debe ser almacenada limpia.
- El desmontaje de carpas y piso no es competencia del personal de servicio

## PROCEDIMIENTO DESMONTAJE DEL EVENTO

### 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Desmontaje.-** retirar del área del evento todo el, mobiliario, vajilla, carpas, y demás equipo perteneciente a la empresa posterior a la finalización de los servicios.

**Personal auxiliar.-** se refiere a todas las personas que son contratadas eventualmente para asistir en labores pesadas, de montaje y desmontaje de mobiliario y carpas. No forman parte del personal operativo de servicio, pues su presencia es netamente de soporte logístico.

### 6. REFERENCIAS

Lo propuesto en el presente procedimiento se basa en la adaptación de teoría propuesta en el texto Alcázar Zurita Judith del Carmen, Manual de Organización de banquetes.

### 7. PROCEDIMIENTO:

| No | Responsable          | Actividad   | Documento |
|----|----------------------|---|-----------|
| 1  | Personal de servicio | Retirar vajilla, cubertería, cristalería, sobrante en las mesas.<br><br>Una vez limpia la vajilla, cubertería, cristalería, colocar en sus respectivas cajas, las cuales estarán correctamente rotuladas.<br><br>- Fin de actividades personal de servicio. |           |

**PROCEDIMIENTO DESMONTAJE DEL EVENTO**

|   |                        |  |                        |
|---|------------------------|--|------------------------|
| 2 | Personal auxiliar      | <p><u>Sin presencia de invitados.</u></p> <p>Retirar manteles, lazos de sillas y servilletas; Colocarlas en su respectivo contenedor.</p>  | Registro de desmontaje |
| 3 | Personal auxiliar      | <p>Contar todo el equipo retirado y registrarlo en el "Registro de desmontaje"</p> <p>Desmontar mesas y tableros.</p> <p>Colocar vajilla, cubertería, cristalería previamente almacenada por el personal de servicio, mesas, tableros, y demás mobiliario de forma ordenada en el medio de transporte.</p> | Registro de desmontaje |
| 4 | Personal auxiliar      | <p>Desarmar carpas y pisos.</p> <p>Colocar forma ordenada en el medio de transporte.</p>   |                        |
| 5 | Personal auxiliar      | <p>Revisar que no haya manchas, restos de comida, etc. en el piso o alfombra</p>   |                        |
| 6 | Organizador de eventos | <p>Controla la acomodación del equipo completo en el medio de transporte y autoriza su traslado a bodegas.</p>   | Registro de desmontaje |

**PROCEDIMIENTO DESMONTAJE DEL EVENTO**

**7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**

| Nº | Detalle  | ORGANIZACIÓN | OPERACIONES   | TIEMPO (minutos) |
|----|--|--------------|---|------------------|
| 1. | <b>Inicio</b>  |              |      |                  |
| 2. | <b>Actividad:</b> Retirar vajilla, cubertería, cristalería, sobrante en las mesas.<br><b>Responsable:</b> Personal de servicio<br><b>Documento:</b> Registro de desmontaje   |              |    | 30               |
| 3. | <b>Actividad:</b> Una vez limpia la vajilla, cubertería, cristalería, colocar en sus respectivas cajas, las cuales estarán correctamente rotuladas.<br><b>Responsable:</b> Personal de servicio<br><b>Documento:</b> |              |  | 10               |
|    | <b>Actividad:</b> Retirar manteles, lazos de sillas y servilletas; Colocarlas en su respectivo contenedor.<br><b>Responsable:</b> Personal de servicio<br><b>Documento:</b>  |              |  | 20               |
| 4. | <b>Actividad:</b> Desmontar mesas y tableros. Contarlos y registrar en el "Registro de desmontaje"<br><b>Responsable:</b> Personal auxiliar  |              |  | 60               |
|    | <b>Actividad:</b> Colocar mesas, tableros, y demás mobiliario de forma ordenada en el medio de transporte.<br><b>Responsable:</b> Personal auxiliar  |              |  | 20               |
|    | <b>Actividad:</b> Revisar que no haya manchas, restos de comida, etc. en el piso o alfombra<br><b>Responsable:</b> Personal auxiliar   |              |  | 10               |
|    | <b>Actividad:</b> Controla la acomodación del equipo completo en el medio de transporte y autoriza su traslado a bodegas.<br><b>Responsable:</b> Organizador de eventos  |              |    | 5                |
| 5. | <b>FIN</b>   |              |    | 120<br>2horas    |

**4.2.16 FORMATOS DESMONTAJE DEL EVENTO**

**REGISTRO DE DESMONTAJE**

REGISTRADO POR: \_\_\_\_\_ (Capitán del evento)

EVENTO: \_\_\_\_\_

FECHA DEL EVENTO: \_\_\_\_\_

**REGISTRAR EN NUMEROS LA CANTIDAD DE ITEMS EMPACADOS:**

| <b>Tipo</b>        |                               | <b>Cantidad</b>        |  |
|--------------------|-------------------------------|------------------------|--|
| <b>MOBILIARIO</b>  | Toldos /Carpas (20)           |                        |  |
|                    | Sillas (800)                  |                        |  |
|                    | Mesas 6 personas              |                        |  |
|                    | Mesas 8 personas              |                        |  |
|                    | Tableros                      |                        |  |
|                    | Sillas                        |                        |  |
|                    | Parasoles.                    |                        |  |
|                    | Tarima                        |                        |  |
|                    | Pista de baile                |                        |  |
|                    | Arco metálico para decoración |                        |  |
|                    | <b>VAJILLA</b>                | Bandeja de madera      |  |
|                    |                               | Calentadores de comida |  |
| Charol de servicio |                               |                        |  |
| Plato base vidrio  |                               |                        |  |
| Plato fuerte       |                               |                        |  |
| Plato postre       |                               |                        |  |
| Cevicheros         |                               |                        |  |
| Soperos            |                               |                        |  |
| Vaso Cervezero     |                               |                        |  |
| Vaso whisky        |                               |                        |  |
| Vaso cola          |                               |                        |  |
| Tenedor            |                               |                        |  |
| Tenedorcito        |                               |                        |  |

**REGISTRO DE DESMONTAJE**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Cuchara               |  |
| Cucharita             |  |
| Cuchillo              |  |
| Cuchillo pequeño      |  |
| Plato y taza de te    |  |
| Copa Champagne        |  |
| Copa                  |  |
| agua                  |  |
| Copa vino blanco      |  |
| Copa vino tinto       |  |
| Jarras de vidrio.     |  |
| <b>MENAJE</b>         |  |
| Manteles 6 personas   |  |
| Mantel 8 personas     |  |
| Cubre mantel          |  |
| Cubre tableros        |  |
| Caminos de mesa       |  |
| Faldones              |  |
| Cubre                 |  |
| Sillas                |  |
| Lazos para sillas     |  |
| Servilletas de tela   |  |
| <b>EXTRAS</b>         |  |
| Uniformes de personal |  |
| Floreros              |  |
| Ceniceros             |  |
| Cafetera              |  |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

RECIBIDO

POR: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

#### **4.2.17 PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

##### **1. PROPOSITO**

Establecer formatos y procedimientos a realizar posterior a la prestación de servicios, para la evaluación post evento.

##### **2. ALCANCE**

Aplica para el área de Gerencia.

##### **3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El Gerente general es encargado de evaluar y llevar una estadística de los resultados del proceso de post evento.

##### **4. POLITICAS**

Utilizar los formatos propuestos.

La gerencia implementará cambios permanentes para mejorar el servicio en las áreas en las que sea necesario según la evaluación post evento.

##### **5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**Post evento:** actividades que se llevan a cabo una vez finalizado el servicio.

**Encuesta:** Método de investigación conformado por una serie de preguntas escritas previamente elaboradas que se aplica a un grupo de personas para conocer opinión sobre un determinado tema.

##### **6. REFERENCIAS**

Lo propuesto en el presente procedimiento se basa en la adaptación de teoría propuesta en el texto Franklin E. Benjamín, (2004) Organización de empresas (2da. Ed.) Sobre "Manejo de formas en las organizaciones" adaptada a las necesidades de la empresa.

**PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

Además se considera el criterio del texto de Alacreu, J., 2003 "Gestión de Banquetes" (1ra Ed.). y se lo adapta a la necesidad de un procedimiento de evaluación del servicio en el área de banquetes.

**7. PROCEDIMIENTO**

| No | Responsable                   | Actividad   | Documento                |
|----|-------------------------------|---|--------------------------|
| 1  | Secretaria -<br>Recepcionista | 2-3 días después del evento.<br><br>Se contacta vía telefónica con el cliente y aplica la encuesta de satisfacción. | Encuesta de satisfacción |
| 2  | Secretaria -<br>Recepcionista | Entrega encuesta llena al Gerente General   |                          |
| 3  | Gerente General               | Analiza los resultados y toma medidas para corregir errores en caso de existir indicadores bajos de calidad.        |                          |
| 4  | Secretaria -<br>Recepcionista | 4 días después del evento<br><br>Elabora carta de agradecimiento con los datos del cliente.                         | Carta de agradecimiento  |

**PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

|   |                               |  |                        |
|---|-------------------------------|--|------------------------|
| 5 | Gerente General               | Revisa y firma carta de agradecimiento.<br><br>Autoriza su entrega al cliente.           |                        |
| 6 | Secretaria -<br>Recepcionista | Hace llegar la carta de agradecimiento al cliente,<br>adjuntando tríptico de la empresa. | Tríptico de la empresa |
|   |                               |  |                        |

**PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**FLUJOGRAMA GENERAL POST EVENTO**

**TITULO: FLUJO POST EVENTO**

| N° | Detalle   | EVALUACIÓN DEL EVENTO   | TERMINACIÓN DEL EVENTO  | TIEMPO (minutos) |
|----|---|---|---|------------------|
| 1. | Inicio  |    |   |                  |
| 2. | <p><b>Actividad:</b> Aplicar encuesta de satisfacción a la persona que contrato el evento</p> <p><b>Responsable:</b> Organizador de eventos</p> <p><b>Documento:</b> Encuesta de satisfacción</p>               |  |   | 60               |
| 3. | <p><b>Actividad:</b> Enviar carta de agradecimiento a la persona que realizó la contratación del evento.</p> <p><b>Responsable:</b> Organizador de eventos</p> <p><b>Documento:</b> Carta de agradecimiento</p> |  |  | 120              |
| 4. | <p><b>Actividad:</b> Revisar sillas y mesas, separando las sucias o dañadas para su limpieza, reemplazo o reparación.</p> <p><b>Responsable:</b> Organizador de eventos</p>                                     |   |  | 60               |
| 5. | FIN   |   |  |                  |

240  
4

horas

**PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**

| N <sup>o</sup> | Detalle   | ORGANIZACIÓN   | TIEMPO (minutos) |
|----------------|---|--|------------------|
| 1.             | Inicio  |    |                  |
| 2.             | <b>Actividad:</b> Se contacta vía telefónica con el cliente y aplica la encuesta de satisfacción.<br><b>Responsable:</b> Secretaria<br><b>Documento:</b> Encuesta de satisfacción                                   |    | 10               |
| 3.             | <b>Actividad:</b> Entrega encuesta llena al Gerente General<br><b>Responsable:</b> Secretaria<br><b>Documento:</b> Encuesta de satisfacción   |   | 5                |
|                | <b>Actividad:</b> Analiza los resultados y toma medidas para corregir errores en caso de existir indicadores bajos de calidad.<br><b>Responsable:</b> Gerente General<br><b>Documento:</b> Encuesta de satisfacción |  | 10               |
| 4.             | <b>Actividad:</b> Elabora carta de agradecimiento con los datos del cliente.<br><b>Responsable:</b> Secretaria  |  | 15               |
|                | <b>Actividad:</b> Revisa y firma carta de agradecimiento. Autoriza su entrega al cliente.<br><b>Responsable:</b> Gerente General  |  | 10               |
|                | <b>Actividad:</b> Hace llegar la carta de agradecimiento al cliente, adjuntando tríptico de la empresa<br><b>Responsable:</b> Secretaria  |  | 0                |
| 5.             | FIN   |  | 40<br>40 minutos |

**8. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO**

#### **4.2.18 FORMATOS EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**1.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.** La competencia obliga a las empresas a brindar y mostrar a sus consumidores los valores agregados a su marca y productos. Para conocer los requerimientos de los usuarios hay que ponerse en contacto con ellos, conocer sus necesidades y percepciones.

Concedores de ello, es necesario aplicar una encuesta de satisfacción a los clientes para conocer qué tan aceptables fueron nuestros servicios para ellos. En caso de obtener resultados poco favorables la administración de la empresa procederá a tomar los correctivos necesario

El conocer el criterio del cliente es sin duda la mejor forma de mejorar. Su aplicación se puede hacer de forma personal si es posible, caso contrario vía telefónica dentro de los 5 días posteriores al servicio.

\* Este documento quedará en un archivo temporal en la empresa.

#### **GUIA DE LLENADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.**

El cliente dará información que se solicita en el enunciado.

**FORMATOS EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**FORMATO ENCUESTA PAG.1**

**ENCUESTA DE  
SATISFACCION  
RUC: 1705245536001**

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517  
Correo: d.osmar.marjac@hotmail.com



Gracias por realizar la presente encuesta de evaluación del servicio. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar. Los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima.

Por favor señale con una (X) el casillero que considere adecuado de acuerdo a su criterio y al servicio recibido.

**Datos Informativos:**

Sexo: M ( ) F ( )

| No | Pregunta   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1  | Los meseros se presentaron bien uniformados                              |                          |               |                                |            |                       |
| 2  | Escuchó que el vocabulario y tono de voz de los empleados fue agradable. |                          |               |                                |            |                       |
| 3  | Sintió total seguridad de consumir los alimentos ofrecidos.              |                          |               |                                |            |                       |
| 4  | Observó la vajilla y utensilios en la mesa totalmente limpios.           |                          |               |                                |            |                       |
| 5  | Solucionaron de manera efectiva algún requerimiento que usted realizó    |                          |               |                                |            |                       |
| 6  | Observó que los empleados trabajan en equipo                             |                          |               |                                |            |                       |
| 7  | Observó un servicio ordenado   |                          |               |                                |            |                       |
| 8  | Fue atendido cordialmente.   |                          |               |                                |            |                       |
| 9  | Observó limpieza y orden en todo el ambiente                             |                          |               |                                |            |                       |
| 10 | Los meseros mantuvieron siempre la mesa limpia                           |                          |               |                                |            |                       |
| 11 | Mantuvieron su copa llena de agua todo el tiempo                         |                          |               |                                |            |                       |

**FORMATOS EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**ENCUESTA DE  
SATISFACCION  
RUC: 1705245536001**

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517  
Correo: d.osmar.marjar@hotmail.com



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | El mesero lo recibió en la entrada del evento y lo guió a su mesa. |  |  |  |  |  |
| 13 | La temperatura de los alimentos fue la adecuada                    |  |  |  |  |  |
| 14 | La cantidad de alimentos fue adecuada                              |  |  |  |  |  |
| 15 | El sabor de los alimentos fue agradable                            |  |  |  |  |  |
| 16 | Le sirvieron los alimentos sin demora                              |  |  |  |  |  |
| 17 | Alguien lo acompañó y lo despidió al salir del evento              |  |  |  |  |  |
| 18 | Se sintió cómodo con el espacio en la mesa                         |  |  |  |  |  |
| 19 | Le agradó la decoración del lugar                                  |  |  |  |  |  |

De forma general, indique su satisfacción con el servicio recibido en el evento:

*Nada* *Totalmente*  
*satisfecho* *satisfecho*  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Basándose en su experiencia, recomendaría nuestra empresa a alguien más?

SI

NO

¿Hay alguna recomendación o comentario que pueda hacer para el mejoramiento de nuestros servicios?

---



---

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

**FORMATOS EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**2.- CARTA DE AGRADECIMIENTO:**

Este documento se enviará acompañado del tríptico de la empresa, el objetivo de esto es dar a conocer al cliente que es importante para la empresa, y promocionar los servicios para un próximo evento. Funciona como un método de publicidad directa que crea un fuerte vínculo entre el cliente y la empresa. La carta debe ser entregada a la persona que contrató el evento.

\* No es necesario mantener una copia de estos documentos, únicamente se envía un original a los cliente.

**GUIA DE LLENADO:**

**Tambillo,** \_\_\_\_ **de** \_\_\_\_\_ **de** \_\_\_\_: Se registra la fecha en la que se emite el documento en orden día, mes, año.

**Espacio en blanco:** Colocar el nombre de la persona a la que se dirige la carta, aplicando normas de cordialidad y colocando los títulos en caso de ser necesario. Ejemplo Srta. Ing. Ana Vélez. Sr. Paul Segovia.

**Evento realizado el** \_\_\_\_: Registrar la fecha en que se realizó el evento.

**En** \_\_\_\_: Registrar el lugar donde se realizó el evento.

**Firma del Gerente General:** Se ubicará una firma del gerente general de la empresa, y de preferencia el sello de la empresa.

**FORMATOS EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**FORMATO CARTA DE AGRADECIMIENTO**

**CARTA DE  
AGRADECIMIENTO**  
RUC: 1705245536001

UBICACIÓN: TAMBILLO, BARRIO PARAISO  
Teléfono: 2317718  
Fax: 0998555517  
Correo: d.osmar.marjac@hotmail.com



Tambillo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Presente.-

Todos quienes conformamos la empresa "OSMAR" Banquetes y Alquileres, nos dirigimos a usted con un cordial y atento saludo a la vez que le deseamos éxitos en su diaria labor.

El motivo de la presente es para agradecerle por la contratación de nuestros servicios para la organización de su evento realizado el \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_

Para "OSMAR" Banquetes y Alquileres ha sido un verdadero gusto y un placer trabajar para usted. Esperamos que nuestros servicios hayan sido de su total agrado. Nos ponemos a su disposición para próximos eventos en los que requiera de nuestra ayuda.

Atentamente:

|  
\_\_\_\_\_

Sr. Oswaldo Cueva L.  
GERENTE GENERAL.

### 4.3. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS.

La propuesta de manual de procesos requiere la adquisición de bienes y pago de ciertos servicios que se detallan a continuación.

#### 4.3.1. UNIFORMES:

La empresa deberá proveer a los empleados de servicio de su uniforme respectivo, el cual será un “Saco smoking” y un fajín color negro, con el logo de identificación de la empresa y una placa de identificación en la que consta el cargo de la persona: Ejemplo: Capitán, Mesero, Barman.

Además se ha visto la necesidad de que la empresa provea de sus propios limpiones a los empleados de servicio, esto debido a que no todo tipo de tela puede ser la adecuada para pulir la vajilla y sobre todo la cristalería, por ello es necesario que la empresa envíe con cada una de las proformas de servicio al sitio del evento limpiones especiales de la empresa, los cuales podría contar incluso con un logo de la empresa.

| PRENDA  | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | TOTAL |
|---|----------|-----------------|-------|
| <b>Saco tipo Smoking</b><br> | 10       | \$40            | \$400 |

|   |    |        |       |
|---|----|--------|-------|
| <p>Fajín color negro</p>         | 10 | \$10   | \$100 |
| <p>Placa de identificación "Capitán"</p> <p>Placa de identificación "Mesero"</p>                                  | 4  | \$5    | \$20  |
|                                 |    |        |       |
| <p>Limpiones de servicio.</p>  | 20 | \$1.50 | \$30  |
| <p>TOTAL</p>  |    |        | \$580 |

#### 4.3.2. BIENES MUEBLES.

**ARMARIO CALIENTA PLATOS.-** Consiste en un artefacto en el cual se pueden almacenar platos vacíos o montados para mantenerlos calientes. Es indispensable en el área de eventos pues generalmente se generan problemas con la rapidez del montaje que siempre resultan en demoras en el servicio.

**CALEFACTOR ELECTRICO.-** es un aparato, normalmente eléctrico, que proporciona a una estancia o recipiente un flujo rápido de aire caliente continuo mediante un radiador que genera una fuente de calor y un ventilador que calienta rápidamente el aire y lo transmite al lugar en que se encuentre. Un calefactor grande puede ambientar un espacio de 50 metros cuadrados.

| EQUIPO  | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | TOTAL |
|---|----------|-----------------|-------|
| ARMARIO CALIENTA PLATOS   | 1        | \$400           | \$400 |
|  |          |                 |       |

|   |   |      |              |
|---|---|------|--------------|
| CALEFACTOR ELECTRICO  | 1 | \$90 | \$90         |
|  |   |      |              |
| TOTAL   |   |      | <b>\$490</b> |

#### 4.3.3. PAPELERÍA Y DOCUMENTACIÓN

**FORMATOS.-** Es necesaria la implementación de los formatos de oficina antes mencionados, para lo cual se imprimirán bloques de 50 documentos:

- 1.- Ficha de contacto (digital)
- 2.- Proforma de alquiler.
- 3.- Orden de servicio.
- 4.- Contrato.
- 5.- Encuesta de satisfacción.
- 6.- Carta de agradecimiento, y tarjeta de presentación.
- 7.- Catálogo de servicios y productos.
- 8.- Tríptico de la empresa.

**COSTO CATÁLOGO.-** El catálogo de productos y servicios forma parte de los documentos a implementar, el mismo que tiene un costo inicial de

diseño y costo de impresión de acuerdo a las necesidades o posibles actualizaciones que se realicen en el mismo.

| <b>DOCUMENTO</b>                       | <b>CANTIDAD</b> | <b>PRECIO UNITARIO</b> | <b>TOTAL</b> |
|--|-----------------|------------------------|--------------|
| <b>FORMATOS</b>                        |                 |                        |              |
| 1.- Proforma de alquiler.              | 50              | \$0.04                 | \$2.00       |
| 2.- Orden de servicio.                 | 50              | \$0.04                 | \$2.00       |
| 3.- Contrato.(2 páginas)               | 50              | \$0.04                 | \$4.00       |
| 4.- Encuesta de satisfacción.(2 hojas) | 50              | \$0.04                 | \$4.00       |
| 5.- Carta de agradecimiento,           | 50              | \$0.04                 | \$2.00       |
| 7.- Catálogo de servicios y productos. |                 |                        |              |
| - Diseño                               | 1               | \$50                   | \$50         |
| - Impresión Alta calidad               | 2               | \$10                   | \$20         |
| 8.- Tríptico de la empresa.            |                 |                        |              |
| - Diseño                               | 1               | \$15                   | \$15         |
| - Impresión                            | 25              | \$1                    | \$25         |
| 9.- Lista de logística                 | 50              | \$0.04                 | \$2.00       |
| 10.- Check List                        | 50              | \$0.04                 | \$2.00       |
| 11.- Hoja de compras                   | 50              | \$0.04                 | \$2.00       |
| <b>TOTAL PAPELERIA</b>                 |                 |                        | <b>\$130</b> |

\* La Orden de servicio, el contrato, encuesta de satisfacción y la carta de agradecimiento se realizarán en la empresa, por lo que se registran en base al costo de una impresión sencilla.

\* El pago del diseño del catálogo y el tríptico se lo realiza una sola vez.

\* Los documentos mencionados serán suficiente para un lapso de 45-50 eventos. (6-7 meses)

#### 4.3.4. CAPACITACION

| TIPO  | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO       | TOTAL        |
|---|----------|-----------------------|--------------|
| Capacitación al personal administrativo uso de manual | 2        | \$ 15 hora (promedio) | \$30         |
| Capacitación al personal administrativo.              | N/E      | \$ 15 hora (promedio) | -            |
| Capacitación en tarjetería (SECAP)                    | 45 horas | \$50                  | \$50         |
| <b>TOTAL</b>  |          |                       | <b>\$ 80</b> |

La capacitación sobre manuales se refiere al proceso de inducción que se requiere para comprender el uso del manual de procedimientos propuesto, la cual tendrá una duración de dos horas, tiempo suficiente para explicar su funcionamiento y forma de aplicación a los administradores.

El otro tipo de capacitación mencionada hace referencia a cualquier curso, seminario, taller, que los administradores tomen para mejorar sus conocimientos y su desempeño en el área, o bien si deciden contratar capacitadores externos para el mejoramiento de la empresa. El costo promedio de este tipo de capacitaciones es de \$15 por hora.

Además se propone incrementar en la empresa el servicio de tarjetería personalizada, esto ayudará a constituir servicios cada vez más integrales; para iniciar con ello es necesaria la capacitación de una persona de la empresa en esta área, este servicio puede ejecutarse por las mismas personas encargadas de la elaboración de los arreglos florales, pues estos servicios son estrechamente relacionados. El SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) ubicado en la ciudad de Quito cuenta con cursos de media duración y a costos accesibles sobre tarjetería

Costo Total requerido para la puesta en marcha del manual de procesos:

| <b>CONCEPTO</b>           | <b>COSTO</b>  |
|---------------------------|---------------|
| CAPACITACION              | \$ 80         |
| PAPELERÍA Y DOCUMENTACIÓN | \$130         |
| BIENES MUEBLES            | \$490         |
| UNIFORMES                 | \$580         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>\$1280</b> |

#### 4.4. FUENTES DE COMPRAS:

##### Uniformes: Chaquetas y fajines

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Empresa :</b>  | “El Uniforme”  |
| <b>Ubicación:</b> | Valladolid N24-629 y Coruña.<br>Sector La Floresta / Quito- Ecuador  |
| <b>Contacto:</b>  | Telfs: (593-2) 2239-616<br>Página web: <a href="http://www.eluniforme.com.ec/">http://www.eluniforme.com.ec/</a> |

##### Placas de identificación:

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Empresa :</b>  | “Almacenes Norma Quinchuela”  |
| <b>Ubicación:</b> | Rodrigo de Triana N26-129 y Av. Orellana (diagonal al juguetería)<br>Quito – Ecuador                        |
| <b>Contacto:</b>  | Telfs: 022225926<br>Página web: <a href="http://www.normaquinchuela.com">http://www.normaquinchuela.com</a> |

##### Limpiones de servicio:

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Empresa :</b>  | “Megamaxi”   |
| <b>Ubicación:</b> | Centro Comercial “San Luis”<br>Sangolquí – Ecuador |
| <b>Contacto:</b>  | N/E  |

Armario calienta platos, calefactor eléctrico

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Empresa :</b>  | “TERMALIMEX”   |
| <b>Ubicación:</b> | Av. Rumipamba Oe1-60 y Av. 10 de Agosto<br>Quito - Ecuador |
| <b>Contacto:</b>  | Telf.: (593-2) 227 5912                                    |

Documentación y catálogos

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Empresa :</b>  | “Grafitex”  |
| <b>Ubicación:</b> | Av. La Prensa N58- 154 y Cristóbal Vaca de Castro<br>Quito- Ecuador   |
| <b>Contacto:</b>  | Telf.: (593-2) 2 599 514<br>Página web: <a href="http://www.grafitext.com.ec/">http://www.grafitext.com.ec/</a> |

Capacitación en tarjetería:

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Empresa :</b>  | “SECAP”  |
| <b>Ubicación:</b> | Av. Isaac Albéniz E4-15 y El Morlán. Sector El Inca<br>Quito- Ecuador  |
| <b>Contacto:</b>  | Telf.: (02) 2 406 575 1800 073227<br>Página web: <a href="http://www.secap.gob.ec/index.php/oferta-de-capacitacion/546-manufactura-de-jugueteria">http://www.secap.gob.ec/index.php/oferta-de-capacitacion/546-manufactura-de-jugueteria</a> |

## **5. CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES:**

- Se recopiló información bibliográfica de diversas fuentes la cual se complementó con información de campo obtenida en el área de servicio al cliente de la empresa “OSMAR” para contar con la base teórica sobre las cuales se fundamenta el presente proyecto.
  
- En el área de servicio no se utiliza alguna norma o manual de procedimientos; El trabajo operativo del área se realiza en base al alto conocimiento técnico de personal externo el cual es 100% contratado eventualmente, los eventos se realizan generalmente sin la supervisión del organizador o algún representante de la empresa. El modelo administrativo actual no aplica el uso de formatos empresariales en el área de servicio; no se realiza evaluación post evento ni se manejan estadísticas de clientes.
  
- La oferta de servicios de eventos y banquetes el cantón Mejía cuenta con una organización interna fortalecida, lo cual se ha visto reflejado en la escasa aplicación de normas internas, no se aplica evaluación del servicio, planificación estratégica no definida, estancada actualización de procesos, factores adecuados y totalmente factibles para la implementación de manuales que ayuden a mejorar esta realidad. El servicio que prestan las empresas de este tipo carece de enfoque hacia la calidad.
  
- El manual de procedimientos para el área de servicio de la empresa “OSMAR” se basa en los resultados obtenidos al

diagnóstico empresarial y análisis de mercado, considerando métodos para corregir los errores detectados, constituye un compendio de normas INEN, bibliografía y criterio técnico del investigador, teoría que ha sido adaptada a las necesidades detectadas en los procesos. El manual de procedimientos no es un documento definitivo, tiene la apertura y la necesidad de cambios permanentes. Contar con un manual de procedimientos constituye una ventaja competitiva.

El contar con procesos registrados y ordenados es el primer paso para la futura aplicación para obtener certificaciones de calidad.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda utilizar la información obtenida como insumo para los cambios que se proponen en el proyecto además de su uso como información general para los interesados en el presente manual.
- Aplicar los instructivos para el personal propuestos en el presente manual de procesos, los cuales ayudan a regular y definen claramente las funciones y responsabilidades del personal de servicio, que al ser 100% contratado eventualmente requiere de una orientación específica.
- Aprovechar de la escasa calidad en los servicios de la competencia para mantener una ventaja competitiva al hacer uso de manuales de procedimientos.
- Aplicar el manual de procedimientos propuestos para el área de servicio, bajo la supervisión del Gerente general, para aprovechar

del alto conocimiento técnico del personal contratado para el servicio al cliente y crear una cultura empresarial de calidad y generar un servicio más ordenado y de fácil control. En base a los resultados obtenidos de la aplicación del manual; diseñar manuales de procedimientos para las demás áreas: producción gastronómica, administración y logística en base al modelo del presente manual para el área de servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (Alacreu, J., 2003) Gestión de Banquetes (1ra Ed.). pág.16, España

- Amozarrain, (2012) Gestión por procesos

Fuente: <http://web.jet.es/amozarrain/Formacion.htm>

- Andrade G., (2012) Conceptos generales de calidad total.

Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtm>

- Álvarez Torres, Martín, (2006) Manual para elaborar manuales de procedimientos. (4ta ed.), pág. 23, México

- Álvarez Torres, Martín, (2006) Manual para elaborar manuales de procedimientos. (4ta ed.), pág. 23, México

- Alvira F. (1996) diseño de investigación “El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación”, 1a. reimpresión, (2a. Ed.) (p. 87-109) España

- Biegler, Jhon (1980) Manual Moderno de Contabilidad, México Editorial MC GRAW HILL.

- Borja Fonseca F. (2012) La calidad: conceptos generales

Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos75/calidad-conceptos-generales/calidad-conceptos-generales2.shtml>

- Chiavenato I. (2001) Introducción a la teoría general de la administración (7ma Ed.) Pág.51. México.

- (www. definición.de, 2012) Definición de tendencia Fuente: <http://definicion.de/tendencia/>

- Editorial Vértice, (2008) Gestión de eventos (1ra edición). pág. 65, España.

- (Eumed, 2012) Importancia del servicio al cliente

Fuente: <http://www.eumed.net/libros/2009c/600/Importancia%20del%20servicio%20al%20cliente.htm>

- Franklin E. Benjamín (2004) Organización de empresas (2da. Ed.) pág. 170, México.

- Franklin E. Benjamín, (2004) Organización de empresas (2da. Ed.)pág. 171-174 México

- Franklin E. Benjamín, (2004) Organización de empresas (2da. Ed.), pág. 181-184 México

- Franklin E. Benjamín, (2004) Organización de empresas (2da. Ed.), pág. 212 México

- Franklin E. Benjamín, (2004) Organización de empresas (2da. Ed.), pág. 216-217 México

- Gestipolis. (2012) Gestión por procesos

Fuente: <http://www.gestipolis.com/dirgp/adm/producción.htm>

- Gómez Francisco (1993). Sistema y Procedimiento Administrativo, Caracas: Editorial Frigor.

- González Peláez V. (2008) Objetivo de los manuales de métodos y procedimientos.

Fuente: <http://www.emagister.com/curso-empresa-metodos-procedimientos/objetivo-manuales-metodos-procedimientos>

- Graham Kellog (1998) Preparación del Manual de Oficina (1ra. Ed.)pág. 189, España.

- Heinz Weihrich, (1982) The tows matrick a tool for situational, (15ta Ed.), p.54.

- [www.iaf.es/](http://www.iaf.es/). (2012) Manuales de procedimientos

Fuente:

<http://www.iaf.es/webiaf.nsf/paginas/F981C95CEA4CEB26C12573A1004E5A61?OpenDocument>

- Instituto Lean Management, (2012) Estandarización del trabajo. (2012).

Fuente: [http://www.institutolean.org/oldsite/workshops\\_learning.html](http://www.institutolean.org/oldsite/workshops_learning.html)

- James R. Evans, William M. Lindsay. (2008) Administración y control de calidad (7ma ed.) pág. 26. México

- James R. Evans, William M. Lindsay. (2008) Administración y control de calidad (7ma ed.) pág. 443. México

- Melinkoff Ramón (1990), Los Procesos Administrativos, Caracas: Editorial Panapo, (1ra. Edición)

- Microsoft Visio 2013 (2013). Descripción del producto Fuente: [www.visio.microsoft.com](http://www.visio.microsoft.com)

- (Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales del Perú, 2012) Programa de Calidad Total, Cuaderno de Herramientas "Guía del Empresario".

- Mintzberg, H. (1997) Diseño de Organizaciones eficientes (6° Edición)

- Reglamento De Aprobación De Microempresas Asociativas Del Ecuador (2012). Definición de micro empresa, Acuerdo No. 0014, ART.2

- Pérez Fernández José Antonio. (2010). Gestión por procesos. (4ta ed.) pág. 36.37, España.

- Quality concepts, (2012) Concepto de manual de procesos.

Fuente:<http://www.quality-concepts.net/EXTRACTO%20MANUAL%20BANQUETES.pdf>

- (R. M. Currie) Análisis y Medición del Trabajo. (Pág. 56)
- Serna (2003) Gerencia Estratégica: Teoría - Metodología - Alineamiento, Implementación y Mapas Estratégicos (8va. Ed.).Capítulos VII, VIII, IX, Venezuela.
- trabajo.com.mx., (2012) Análisis de la competencia (Oferta)

Fuente:

[http://www.trabajo.com.mx/analisis\\_e\\_investigacion\\_de\\_mercado.htm](http://www.trabajo.com.mx/analisis_e_investigacion_de_mercado.htm)

- Trabajo.com.mx, (2012) Creando tu manual de procesos

Fuente: [http://www.trabajo.com.mx/creando\\_tu\\_manual\\_de\\_procesos.htm](http://www.trabajo.com.mx/creando_tu_manual_de_procesos.htm)

- Trabajo.com.mx, (2012) Creando tu manual de procesos

Fuente: [http://www.trabajo.com.mx/creando\\_tu\\_manual\\_de\\_procesos.htm](http://www.trabajo.com.mx/creando_tu_manual_de_procesos.htm)

- Varela, (2006) Análisis de puestos. (1ra Ed.) (Pág.74) México
- Vidal Arizabaleta, (2004) Diagnóstico organizacional (2da ed.) pág. 20, Colombia.
- Vilar Barrio, José. (1999). Cómo mejorar los procesos en su empresa. (1ra edición). pág. 13, España
- Wikipedia (2012) Calidad Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

## **ANEXOS**

**ANEXO No.1 FOTOGRAFIAS SERVICIOS QUE OFRECE  
EMPRESA "OSMAR"**



Carpas pertenecientes a la empresa "OSMAR" -Evento fábrica Paraíso-  
Tomado por: Evelyn Calispa  
Fecha: Febrero 2013



Mobiliario perteneciente a la empresa “OSMAR” – Evento Uyumbicho-  
Tomado por: Evelyn Calispa  
Fecha: Marzo 2013



Montaje de eventos a domicilio realizado por la empresa "OSMAR"  
Tomado por: Evelyn Calispa  
Fecha: Marzo 2013



Eventos a domicilio; equipo de producción gastronómica  
Tomado por: Empresa "OSMAR"  
Fecha: Agosto 2011



Eventos a domicilio; equipo de producción gastronómica  
Tomado por: Empresa "OSMAR"  
Fecha: Agosto 2011



Personal de servicio empresa "OSMAR"  
Tomado por: Evelyn Calispa  
Fecha: Febrero 2013



Decoración floral para eventos realizada por la empresa "OSMAR"  
Tomado por: Evelyn Calispa  
Fecha: Febrero de 2013

**ANEXO No.2 Encuesta aplicada a la administración de la  
empresa para conocer el proceso de planificación y  
organización de eventos.**



## ENCUESTA SOBRE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE EVENTOS

**Objetivo:** Conocer de fuente primaria (administración) de forma general el proceso que se sigue para la planificación de eventos.

**1.- ¿Cuentan con una oficina de recepción y atención al cliente?**

Si, oficina que atiende de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 13:00

**2.- ¿Cuentan con un catálogo de productos y servicios para mostrar al cliente de una forma más profesional la oferta?**

No, solamente se le explica verbalmente

**3.- ¿Cuentan con proformas que se entregan al cliente con la información solicitada y los costos, para facilitar la toma de sus decisiones?**

Si, contamos con una proforma, en la cual se hace énfasis en el alquiler de equipo para eventos.

**4.- ¿Si el cliente decide no contratar los servicios ese momento, cómo es el contacto posterior para confirmar?**

Se acuerda con el cliente una fecha para contactarlo.

**5.- ¿Existe un formato de contratos determinado?**

No.

**6.- ¿Cuentan con una base de datos de clientes anteriores?**

No, solamente contactos verbales

**7.- ¿Cómo se divide la forma de pago del evento?**

50% el día de la firma del contrato y el 50% hasta 1 día antes del evento.

**PLANIFICACION DE LOGISTICA UNA VEZ FIRMADO EL CONTRATO**

**8.- Con cuánto tiempo de anticipación se contacta con el personal que se necesitará en el evento (meseros, capitanes, chefs, entre otros)**

Una semana de anticipación

**9.- ¿Cuánto tiempo antes de que comience el evento se solicita la llegada del personal de servicio?**

Casi siempre 3 horas porque la mayoría de casos el personal de servicio realiza en montaje

**10.- Con cuánto tiempo de anticipación se realiza la revisión, previsión, y limpieza del equipo, mobiliario, vajilla necesaria para el evento.**

Con dos días de anticipación generalmente, depende del tamaño del evento.

**11.- ¿Manejan algún tipo de formato para registrar TODOS los detalles del evento a realizar? Hoja de evento, que debe ser distribuida a todas las áreas de la empresa.**

No, solamente la proforma

**12.- ¿Con cuánto tiempo de anticipación se planifica el menú?**

Dependiendo del evento, generalmente 5 días.

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

FUENTE DE INFORMACION: SR. ALEX CUEVA (ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA)

13 DE FEBRERO DE 2013

**ANEXO No.3 Fichas generales de observación.**

### FICHA GENERAL DE OBSERVACION

FECHA: 11 DE FEBRERO DE 2013

EVENTO: VALLE HERMOSO

CONTRATISTA: SR. RICARDO CEVALLOS

PAX: 40

#### PRE EVENTO:

- NO existió prevención de cambio de condiciones climáticas (improvisación para solucionar el problema de lluvia)
- Acomodamiento del suelo inadecuado para el tipo de evento (50% pista de baile. 50% tierra mojada que no generaba una buena imagen)
- NO manejan ningún tipo de formato de organización para el momento del evento. (Instructivos)
- Tiempo de montaje:

**Día anterior:** menos del 50% del montaje terminado. Solamente tarima y carpas.

- Problema encontrado por la no coordinación del color de la mantelería.

**Día del evento:** evento terminado 15 minutos antes de la llegada de los invitados bajo presión a los empleados

- Fue adecuada la preparación de los detalles como flores, y arcos. (Día anterior)
- Se transportó la vajilla necesaria con anterioridad (1 día antes)
- No se presenta sugerencias de montaje con criterio técnico por parte de la empresa, el dueño fue quien sugirió la decoración de las sillas debido a la falta de ideas.
- Inadecuado almacenaje de la vajilla (A la intemperie, al siguiente día la cristalería estuvo en malas condiciones, y sus contenedores también)
- \* Lo óptimo es evitar la preocupación de los dueños del evento, por tanto es aconsejable evitar solicitar ayuda del mismo en el montaje del evento.

#### DURANTE EL EVENTO:

**Observaciones técnicas del video obtenido.**

#### POST EVENTO:

##### Desmontaje:

No se realiza el mismo día que se finalizó el evento. (18h00)

No se realiza ninguna evaluación post evento.

### FICHA GENERAL DE OBSERVACION

**FECHA:** 19 DE MARZO 2013

**EVENTO:** FABRICA PARAISO

**CONTRATISTA:** FABRICA PARAISO

**PAX:** 120

**Tipo de evento:** EMPRESARIAL.

#### **PRE EVENTO:**

- Tiempo de montaje:

Día anterior: montaje de carpas y mesas.

Día del evento:

- Colocación de cubertería 2 horas antes.

-Evento terminado 1 hora antes de la llegada de los invitados.

- Fue adecuada la preparación de los detalles como flores, y arcos. (Día anterior)

- Se transportó la vajilla necesaria con anterioridad (1 día antes)

- Vajilla incompleta previa al evento. Problema que se solucionó posteriormente.

- No se manejan formatos que ayuden al personal operativo a conocer detalles del evento, como número de invitados, menú, hora del evento.

- Personal utiliza diferente uniforme cada uno de los empleados, no existe representación de la empresa.

#### **DURANTE EL EVENTO:**

Servicio adecuado.

#### **POST EVENTO:**

Desmontaje: Realizado adecuadamente

Se realiza al siguiente día del evento.

No se realiza ninguna evaluación post evento.

### FICHA GENERAL DE OBSERVACION

**FECHA:** 16 DE MARZO 2013

**EVENTO:** LA VICTORIA (SANGOLQUI)

**CONTRATISTA:** FAMILIA SALAZAR

**PAX:** 90

**Tipo de evento:** Bautizo.

#### **PRE EVENTO:**

- Tiempo de montaje:

**Día anterior:** montaje de carpas, piso y mesas.

#### **Día del evento:**

- Colocación de cubertería 2 horas antes.

- Evento terminado 15 minutos antes de la llegada de los invitados

- Fue adecuada la preparación de los detalles como flores, y arcos. (Día anterior)

- Se transportó la vajilla necesaria con anterioridad (1 día antes)

- Montaje inadecuado, 90 pax en una carpa en la que por la ubicación de la pista no ofrece el espacio necesario para cada invitado, problema que se vio reflejado en el servicio.

- Suelo no uniforme en algunos sitios, a pesar de ello se realizó el montaje sin corregirlo

- No se montaron mesas auxiliares, lo cual dificultó el trabajo de los meseros.

- Ningún representante de la administración estuvo presente en todo el evento, por dos horas se presentó una representante pero no se mantuvo hasta el momento del servicio.

#### **DURANTE EL EVENTO:**

Observaciones técnicas del video obtenido.

#### **POST EVENTO:**

Desmontaje: Realizado adecuadamente

Se realiza al siguiente día del evento.

**ANEXO No.4 Proforma de alquiler**

Proforma de alquiler empresa "OSMAR"

## D' Osmar & Marjac

*Banquetes y Alquileres*

Cel.: 098555517 / 092750537 / 2317-718

R.U.C.: 1705245536001

**PROFORMA**

000000550

Fecha: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_  
Yo: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

Recibí en perfecto estado y en calidad de alquiler, me comprometo a pagar las roturas y entregar la vajilla limpia en el plazo de 24 horas.

|                        | Cant. | V. Unit. | V. Total | Faltante |                      | Cant. | V. Unit. | V. Total | Faltante |
|------------------------|-------|----------|----------|----------|----------------------|-------|----------|----------|----------|
| Carpas                 |       |          |          |          | Plato Base Vidrio    |       |          |          |          |
| Carpas                 |       |          |          |          | Plato Fuerte         |       |          |          |          |
| Mesas 6 personas       |       |          |          |          | Plato Postre         |       |          |          |          |
| Mesas 8 personas       |       |          |          |          | Cevicheros           |       |          |          |          |
| Tableros               |       |          |          |          | Soperos              |       |          |          |          |
| Sillas                 |       |          |          |          | Vasos Cerveceros     |       |          |          |          |
| Parasoles              |       |          |          |          | Vasos Whisky         |       |          |          |          |
| Mantel 6 personas      |       |          |          |          | Vasos de Cola        |       |          |          |          |
| Mantel 8 personas      |       |          |          |          | Tenedor              |       |          |          |          |
| Cubremantel            |       |          |          |          | Tenedorcito          |       |          |          |          |
| Cubretablero           |       |          |          |          | Cuchara              |       |          |          |          |
| Caminos de Mesa        |       |          |          |          | Cucharita            |       |          |          |          |
| Servilletas            |       |          |          |          | Cuchillo             |       |          |          |          |
| Faldones               |       |          |          |          | Cuchillo peq.        |       |          |          |          |
| Cubresillas            |       |          |          |          | Plato y Taza de Café |       |          |          |          |
| Lasos - Sillas         |       |          |          |          | Copa Champagne       |       |          |          |          |
| Floreros               |       |          |          |          | Copa de agua         |       |          |          |          |
| Ceniceros              |       |          |          |          | Copas Vino           |       |          |          |          |
| Bandeja de Madera G.   |       |          |          |          | Cafetera             |       |          |          |          |
| Bandeja de Madera P.   |       |          |          |          | Meseros              |       |          |          |          |
| Calentadores de comida |       |          |          |          | Jarras Vidrio        |       |          |          |          |
| Charol de Servicio     |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
| Tarima                 |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
| Pista de Baile         |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
|                        |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
|                        |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
|                        |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |
|                        |       |          |          |          |                      |       |          |          |          |

ABONO: \$ \_\_\_\_\_

SALDO: \$ \_\_\_\_\_

CANCELADO \_\_\_\_\_

SUBTOTAL: \_\_\_\_\_

12 % I.V.A.: \_\_\_\_\_

0% I.V.A.: \_\_\_\_\_

TRANSPORTE: \_\_\_\_\_

**TOTAL \$** \_\_\_\_\_

Dejo como prenda: \_\_\_\_\_  
Día del Evento: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE  
LOS VALORES NO INCLUYEN I.V.A.

\_\_\_\_\_  
RECIBI CONFORME

HORARIO DE ATENCION: DE LUNES A VIERNES DE 8:00 a.m. A 6 p.m. SABADOS DE 8 a.m. a 1 p.m.