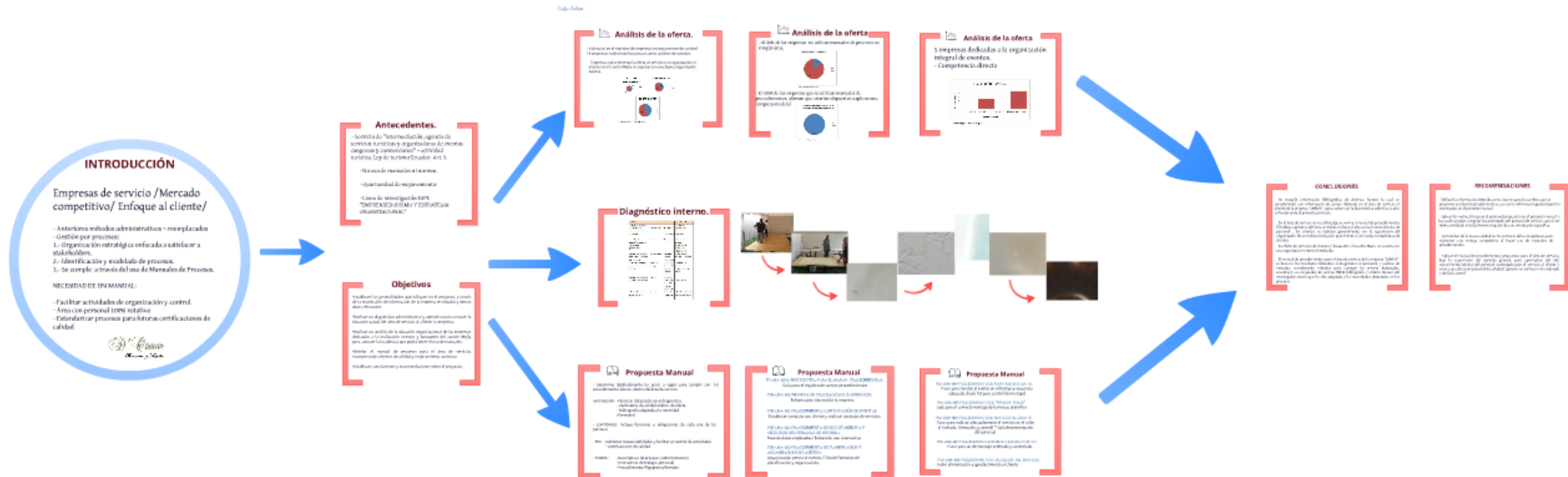


MANUAL DE PROCESOS PARA EL AREA DE SERVICIO EMPRESA "OSMAR"



GRACIAS POR
SU ATENCIÓN

MANUAL DE PROCESOS PARA EL AREA DE SERVICIO EMPRESA "OSMAR"



INTRODUCCIÓN

Empresas de servicio /Mercado competitivo/ Enfoque al cliente/

- Anteriores métodos administrativos = reemplazados
- Gestión por procesos:
 - 1.- Organización estratégica enfocada a satisfacer a stakeholders.
 - 2.- Identificación y modelado de procesos.
 - 3.- Se cumple a través del uso de Manuales de Procesos.

NECESIDAD DE UN MANUAL:

- Facilitar actividades de organización y control.
- Área con personal 100% rotativo
- Estandarizar procesos para futuras certificaciones de calidad

D'Osmar
Banquetes y Alquiler

Antecedentes.

- Servicio de "intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones" = actividad turística. Ley de turismo Ecuador. Art. 5

- No uso de manuales ni normas.

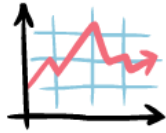
- Oportunidad de mejoramiento

- Línea de investigación ESPE

"EMPRENDEDORISMO Y ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL"

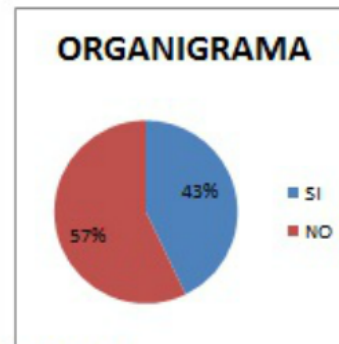
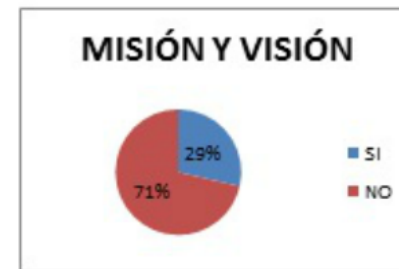
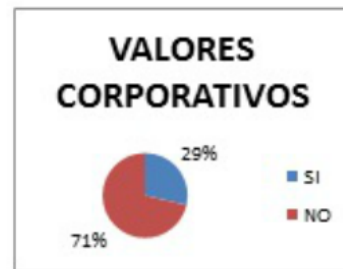
Objetivos

- 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.



Análisis de la oferta.

- Falencias en el registro de empresas en organismos de control. 14 empresas realmente funcionan como centros de eventos.
- Empresas que conforman la oferta de servicios de organización de eventos en el Cantón Mejía no cuentan con una buena organización interna

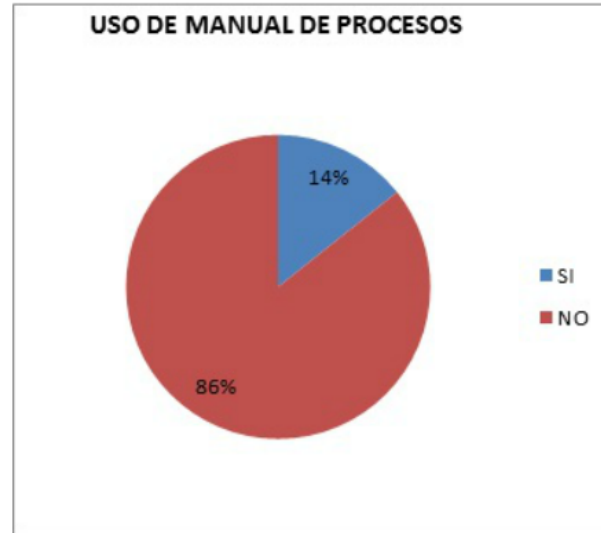


Elaborado por: Evelyn Calispa A.



Análisis de la oferta

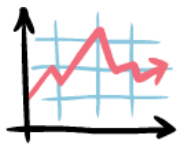
- El 86% de las empresas no utilizan manuales de procesos en ningún área.



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

- El 100% de las empresas que no utilizan manuales de procedimientos, afirman que estarían dispuestos a aplicar uno. (empresa modelo)

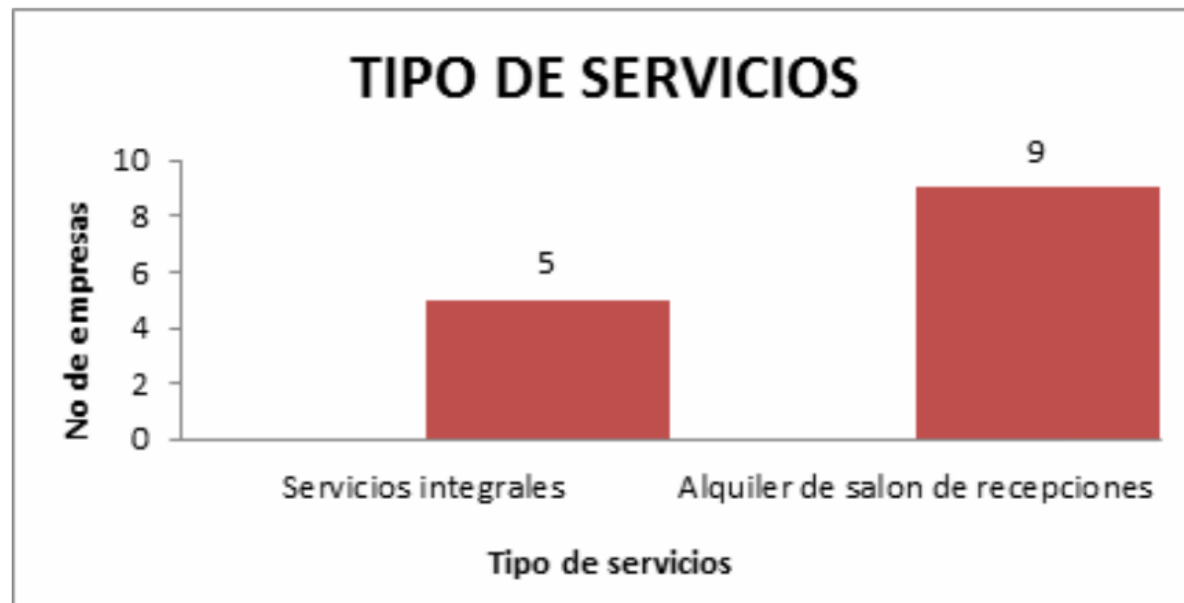




Análisis de la oferta

5 empresas dedicadas a la organización integral de eventos.

- Competencia directa



Elaborado por: Evelyn Calispa A.

Diagnóstico interno.

Actividad	Area	Técnica	Indicadores/Producto
- Diagnosticar el modo de organización administrativa interna de la empresa.	- Administrativa.	-Entrevistas con personal administrativo	-Estructura organizacional. -Diagnóstico estratégico.
- Identificar las características del área de producción gastronómica.	- Cocina.	-Observación.	- Características del espacio. -Capacidad de producción - Equipamiento.
- Identificar el portafolio de servicios y productos de la empresa.	-Administrativa	- Entrevistas personal administrativo	- Descriptivo de servicios y productos.
- Conocer la capacidad de producción del área de servicio	- Servicio/ Bodega.	- Observación - Información primaria personal administrativo	-Capacidad de producción. - Características del equipo.
- Identificar procesos en la prestación del servicio.	- Servicio.	- Fichas de observación. - Entrevistas personal administrativo	-Descriptivo de procesos.
- Analizar funciones del personal de servicio	- Servicio.	- Fichas de observación.	- Resultados fichas de análisis de funciones.













S' Osmar
Banquetes y Alquiler
VAJILLAS CARPAS MESAS SILLAS
Telf.: 090-014-414

21 Vaso
COLA 11

21 Vaso
COLA 11

U.C#5



Propuesta Manual

- Determina detalladamente los pasos a seguir para cumplir procedimientos básicos dentro del área de servicio
- BASADO EN:
 - Falencias detectadas en el diagnóstico.
 - Parámetros de calidad análisis de oferta.
 - Bibliografía adaptada a la necesidad.(Formatos)
- CONTENIDO: Incluye funciones y obligaciones de cada una de las personas
- FIN:
 - Delimitar responsabilidades y facilitar el control de actividades.
 - Certificaciones de calidad.



Propuesta Manual

IT-OBA-0001: INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS.

Guía para el registro de nuevos procedimientos

PSE-OBA-000: MANUAL DE PROCESOS/DATOS GENERALES.

Información General de la empresa

PSE-OBA-001 PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DE EVENTOS

Establecer contacto con cliente y realizar contrato de servicios

PSE-OBA-002 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO.

Base de datos empleados/ Inducción con instructivo

PSE-OBA-003 PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA

Organización previa al evento / Uso de formatos de planificación y organización.



Propuesta Manual

PSE-OBA-004 PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE EVENTO.
Pasos para montar el evento en el tiempo y secuencia adecuada Check list para control de montaje)

PSE-OBA-005 PROCEDIMIENTO DE "MISE EN PLACE"
Guía para el correcto montaje de la mesa y utensilios

PSE-OBA-006 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
Pasos para realizar adecuadamente el servicio en el salón al invitado. (Dirección y control) * Guía de presentación del personal.

PSE-OBA-007 PROCEDIMIENTO DESMONTAJE DEL EVENTO
Pasos para un desmontaje ordenado y controlado.

PSE-OBA-008 PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO.
Retro alimentación y agradecimiento al cliente.

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 , los eventos se realizan generalmente sin la supervisión del organizador. No se realiza evaluación post evento ni se manejan estadísticas de clientes.
- La oferta de servicios de eventos y banquetes el cantón Mejía no cuenta con una organización interna fortalecida.
- 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

RECOMENDACIONES

- 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 s, los cuales ayudan a regular las actividades 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

**GRACIAS POR
SU ATENCIÓN**

Evelyn Calispa