



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

EXTENSIÓN LATACUNGA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

"ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ETIQUETA Y
PROTOCOLO PARA ESTANDARIZAR LOS PROCESOS
DE SERVICIO EN EVENTOS Y CEREMONIALES DE LA
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA".

LORENA GABRIELA MOYA ENRÍQUEZ

2014

OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un Manual de Etiqueta y Protocolo para estandarizar los procesos del servicio en eventos y ceremoniales de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la base teórica que permita sustentar el Manual de Procesos de etiqueta y protocolo en el servicio.
- Establecer el Diagnóstico de la Situación Actual del desarrollo de eventos en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga y por parte de la Carrera, el mismo que permita determinar la importancia del manual.
- Realizar un estudio de mercado para determinar las necesidades que satisfagan la propuesta planteada.
- Elaborar un Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo en el Servicio de eventos y ceremoniales para la Carrera de Administración Turística y Hotelera.

HIPÓTESIS

La Elaboración del Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo de la Carrera de Administración Turística y Hotelera permitirá brindar un mejor servicio en el desarrollo de eventos y ceremoniales.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto propone un manual para auxiliarse de los procesos que conlleva la realización de los diferentes eventos y ceremoniales que se realizan a fin de hacerlo de manera eficiente en la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.



Evitando así la improvisación de tareas a realizarse; el manual permitirá al estudiante ser muy disciplinado en lo que realice.



Ayudando a mejorar la imagen que tiene la Carrera, ya que dirigiendo de manera más óptima las actividades que se llevan a cabo en las mismas, se creará una imagen favorable tanto para el público interno como al externo.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Administración
Hotelerá

Administración

Estandarización

Procesos

Gestión de
Procesos

Manual

Manual de
Procesos

Diagrama de
Flujo

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Ceremonial

Ceremonial
Universitario

Etiqueta

Evento

Evento
Institucional

Protocolo

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO

- Evaluar los recursos con que cuenta la Carrera de Administración Turística y Hotelera para, de ese modo, conocer el estado o la capacidad con que cuenta.
- Detectar fortalezas y debilidades, y, de ese modo, delinear estrategias que permitan potenciar o aprovechar las fortalezas, y estrategias que permitan neutralizar o eliminar las debilidades.

PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)

Resumen:

PERSPECTIVA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CAPACIDAD DIRECTIVA	7	4
CAPACIDAD ACADÉMICA	4	1
CAPACIDAD TECNOLÓGICA	2	2
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO	10	1
CAPACIDAD COMPETITIVA	2	0
TOTAL	25	8

ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO

- El propósito del análisis del entorno externo es identificar oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente operativo de la Carrera de Administración Turística y Hotelera que afectan la operación de la misma.
- Debido a que algunos factores tienen un impacto positivo, mientras que otros pueden afectar negativamente.

PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS (POAM)

Resumen:

PERSPECTIVA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Económico	1	0
Social	2	1
Político	3	1
Tecnológico	3	2
Geográfico	1	0
Competitivo	2	2
TOTAL	11	6

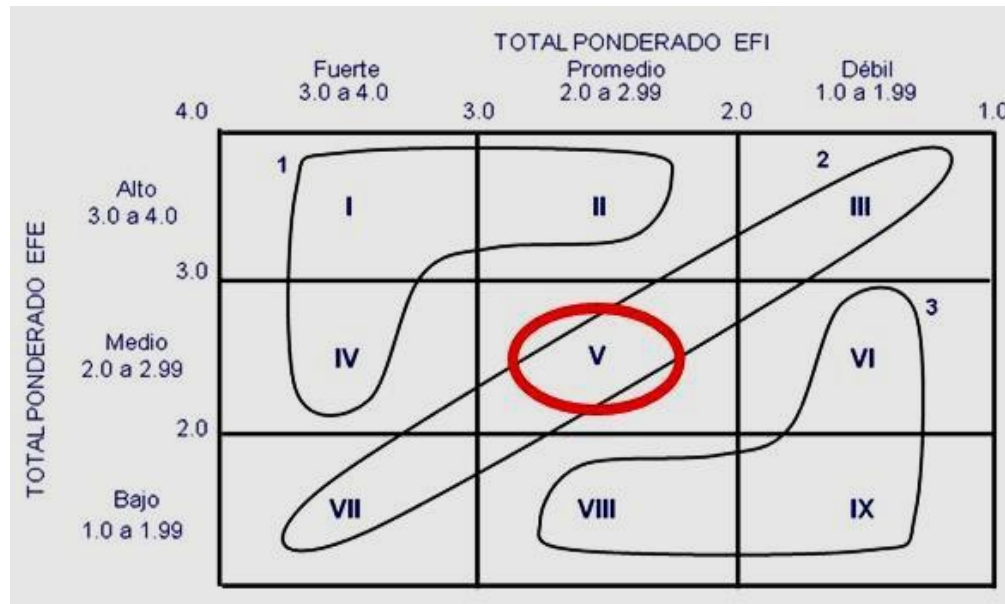
MATRIZ F.O.D.A

- La matriz está estructurada con las Fortalezas, Debilidades (Factores Internos) y Oportunidades, Amenazas (Factores Externos)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación adecuada tanto interna como externa. • Coordinación adecuada de tiempos • Trabajo en Equipo • Capacidad de adaptación a cambios • Experiencia técnica • Capacidad de innovación • Fácil adaptación a cambios de localización • Sistema de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad en la estructura organizacional • Uso de técnicas nuevas e innovadoras • Utilización de herramientas adecuadas para los procesos • Uso de redes sociales e informales presentando los servicios • Toma de decisiones • Sistema de Coordinación • Interacción efectiva con el estudiante
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de acceso a la tecnología • Globalización de la información • Desarrollo adecuado para toda clase de evento social • Grado de Competitividad • Influencia gubernamental • Avance tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio adecuado, preciso y a tiempo • Imagen y posicionamiento en la mente del consumidor • Automatización de procesos como medio para optimizar el uso del tiempo

MATRIZ INTERNA Y EXTERNA

- Se forma por los totales ponderados de la matrices de evaluación Internos y Externos



Conservar y Mantener

ESTUDIO DE MERCADO

OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

Identificar las necesidades de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería para llevar a cabo los eventos protocolarios institucionales, mediante la aplicación de técnicas de investigación.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el estudio de mercado se utilizará un censo, no se realiza un cálculo de muestra debido al tamaño de la población (160 estudiantes)

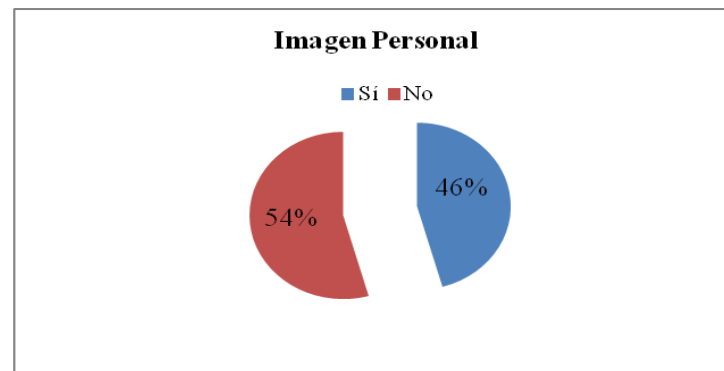
Número de Estudiantes de la Carrera de Administración Turística y Hotelera
Período Agosto – Diciembre 2013

NIVEL	NÚMERO DE ESTUDIANTES
Segundo	20
Tercero	31
Cuarto	24
Quinto	5
Sexto	16
Séptimo	27
Octavo	28
Noveno	9
TOTAL	160

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- 1. Dentro de la Carrera se toma en cuenta la imagen personal (uniformes, maquillaje, postura entre otros) de los estudiantes, al momento de realizar eventos y ceremoniales.**

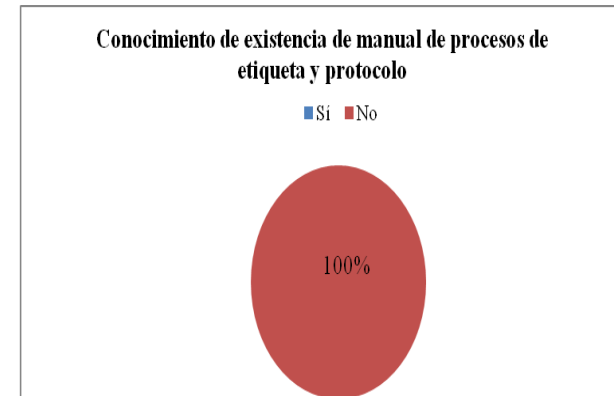
Imagen Personal	Total	%
Sí	73	46%
No	87	54%
Total	160	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 54% de los encuestados que corresponde a los 87 estudiantes, consideran que no se toma en cuenta la imagen personal, mientras que el 46% menciona que sí; por esta razón es imprescindible tomar en cuenta la imagen personal, ya que tiene contacto directo con el cliente y a la vez es la imagen de la Carrera.

2. ¿Conoce usted si en la Carrera existe un manual de procesos etiqueta y protocolo?

Existencia de Manual	Total	%
Sí	0	0%
No	160	100%
Total	160	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 100% de los encuestados que corresponde a los 160 estudiantes afirma que no existe un manual de etiqueta y protocolo en la Carrera, razón por la cual es imprescindible la elaboración del mismo, justificando a través de esto el desarrollo de la hipótesis planteada al momento de la elaboración del perfil de tesis.

3. ¿Considera usted que la Carrera debe contar con un manual de procesos de etiqueta y protocolo?

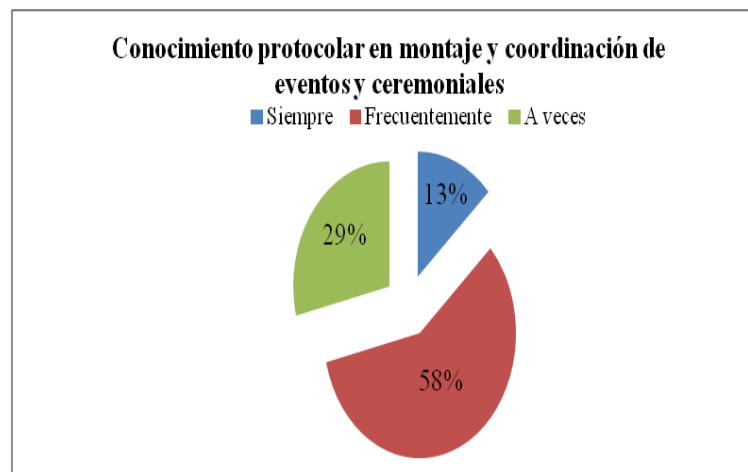
Necesidad de un Manual	Total	%
Sí	160	100%
No	0	0%
Total	160	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 100% de los encuestados que representa a 160 estudiantes consideran que la Carrera si debe contar con un manual de procesos de etiqueta y protocolo para estandarizar los procesos de servicio; ya que de esta manera puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades a realizarse en orden lógico y en un tiempo definido ante un evento o ceremonial futuro.

4. Al momento de la coordinación y montaje de eventos y ceremoniales conocen los estudiantes las reglas protocolarias (orden, precedencias, tipos de mesas entre otras).

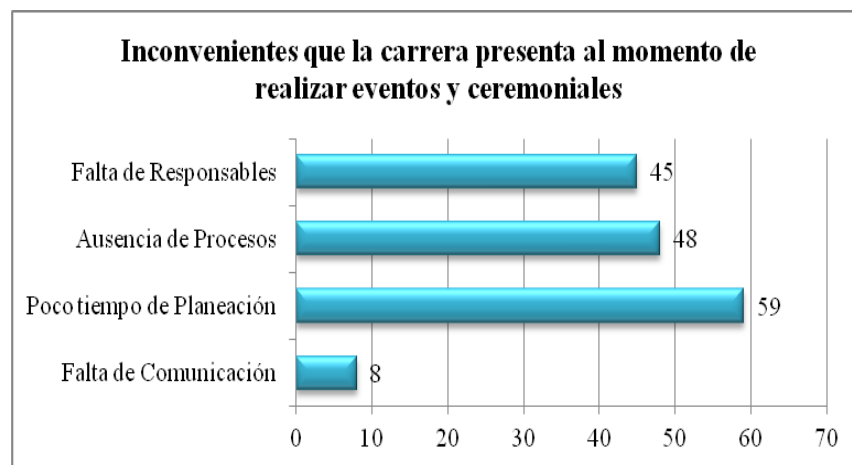
Conocimiento Protocolar	Total	%
Siempre	21	13%
Frecuentemente	93	58%
A veces	46	29%
Total	160	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 58% de los encuestados que representa a 93 estudiantes afirma tener conocimientos de protocolo para eventos y ceremoniales frecuentemente, el 29% de los encuestados que representa a 46 estudiantes menciona que a veces tiene estos conocimientos y el 13% dice que siempre lo tiene. La elaboración del manual permitirá mantener los conocimientos sobre el montaje y coordinación de eventos y ceremoniales a flote lo que constituye una ventaja oportuna y adecuada para los estudiantes.

5. Los principales inconvenientes que la carrera presenta al momento de realizar eventos y ceremoniales se debe principalmente a:

Inconvenientes al momento de realizar eventos y ceremoniales	Total	%
Falta de Comunicación	8	5%
Poco tiempo de Planeación	59	37%
Ausencia de Procesos	48	30%
Falta de Responsables	45	28%
Total	160	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De los 160 estudiantes encuestados el 37% manifiesta que el principal inconveniente al realizar un evento es debido al poco tiempo de planeación, el 30% de los encuestados menciona que es por la ausencia de procesos, el 28% por falta de responsables y tan sólo un 5% por falta de comunicación, dándonos como resultado que los porcentajes más notables se deben por el poco tiempo de planeación y la falta de procesos. La aplicación de procesos a través del manual en los eventos y ceremoniales contribuirá a un desarrollo exitoso y evitara posibles errores.

CONCLUSIONES

- En la investigación de mercado realizada se determinó que en la Carrera de Administración Turística y Hotelera no se establecen procesos al momento que realiza un evento o ceremonial, además se evidenció una serie de factores como la falta de planeación, falta de responsables que son importantes y que se deben tomar en cuenta al momento de realizar un evento o ceremonial.
- Para desarrollar el manual se tomará en cuenta la coordinación y montaje del evento, los procesos que el estudiante debe seguir según su área de trabajo y las reglas protocolarias que se deben establecer en el momento del evento o ceremonial.

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO DE EVENTOS Y CEREMONIALES

OBJETIVOS DEL MANUAL

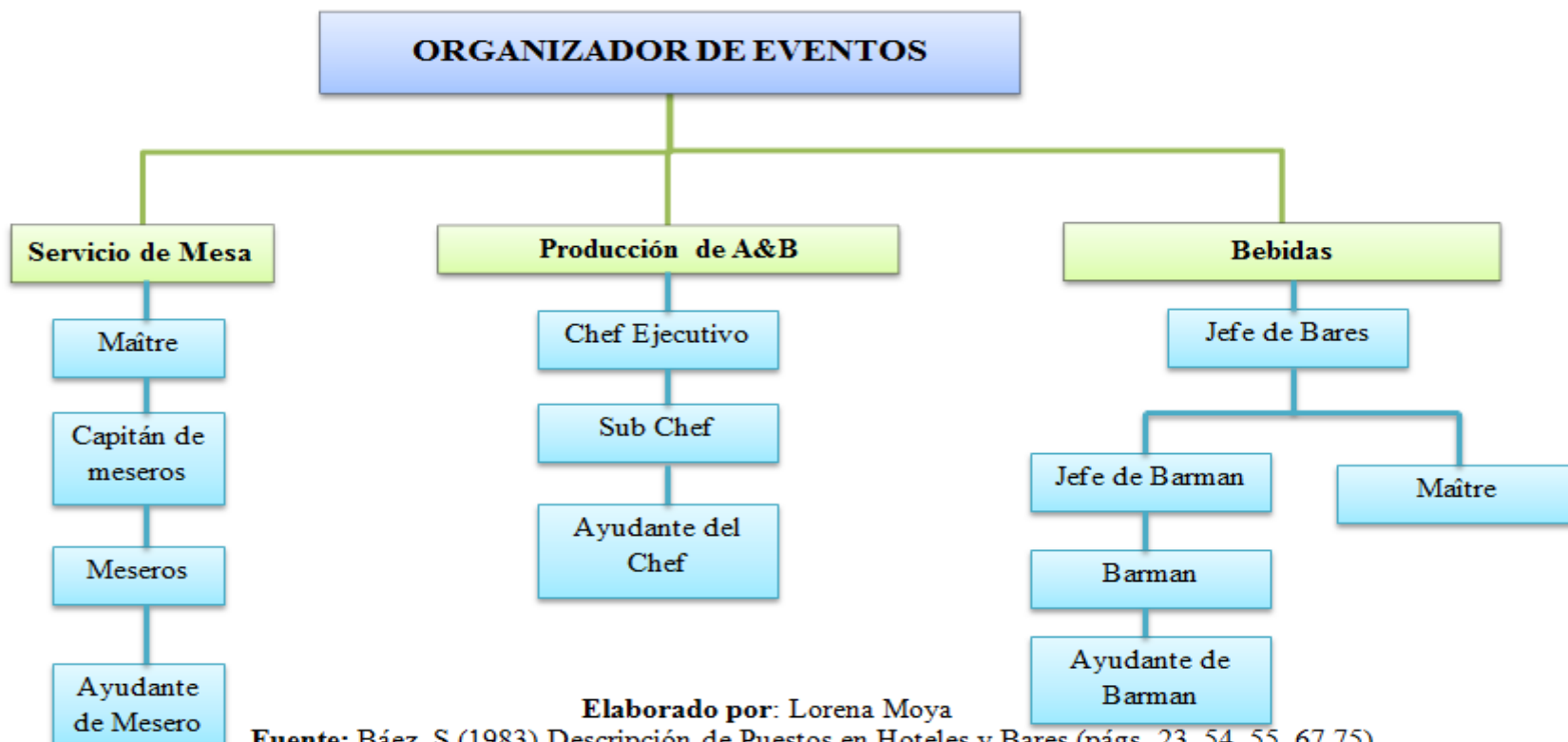
OBJETIVO GENERAL

Guiar el desempeño de los estudiantes de la Carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ser una guía de apoyo y consulta para los eventos y ceremoniales realizados por los estudiantes de la Carrera.
- Presentar normas básicas de Etiqueta y Protocolo mediante procesos basados en la norma INEN en el área de servicio.

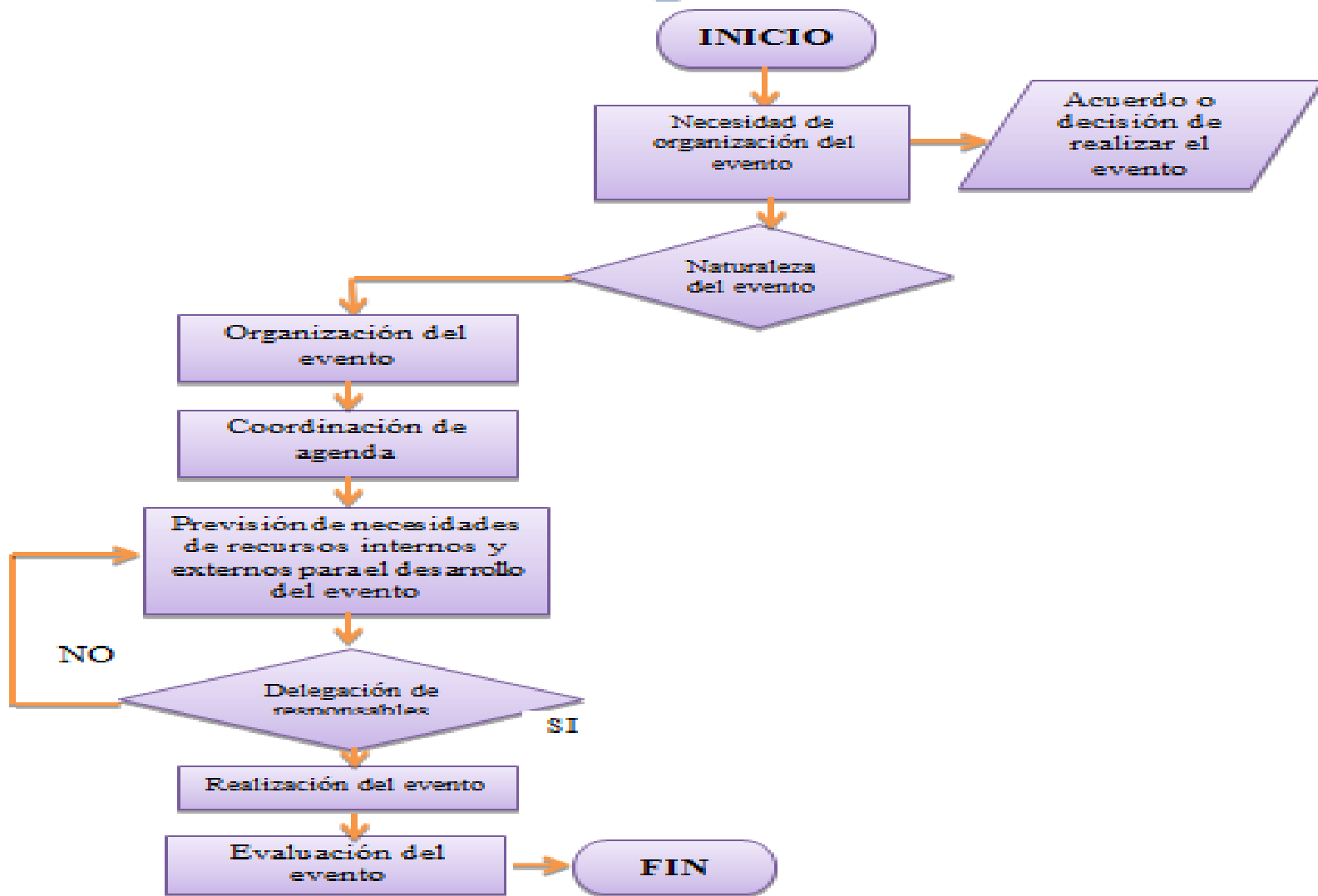
ORGANIGRAMA PARA LA REALIZACIÓN DE UN EVENTO O CEREMONIAL



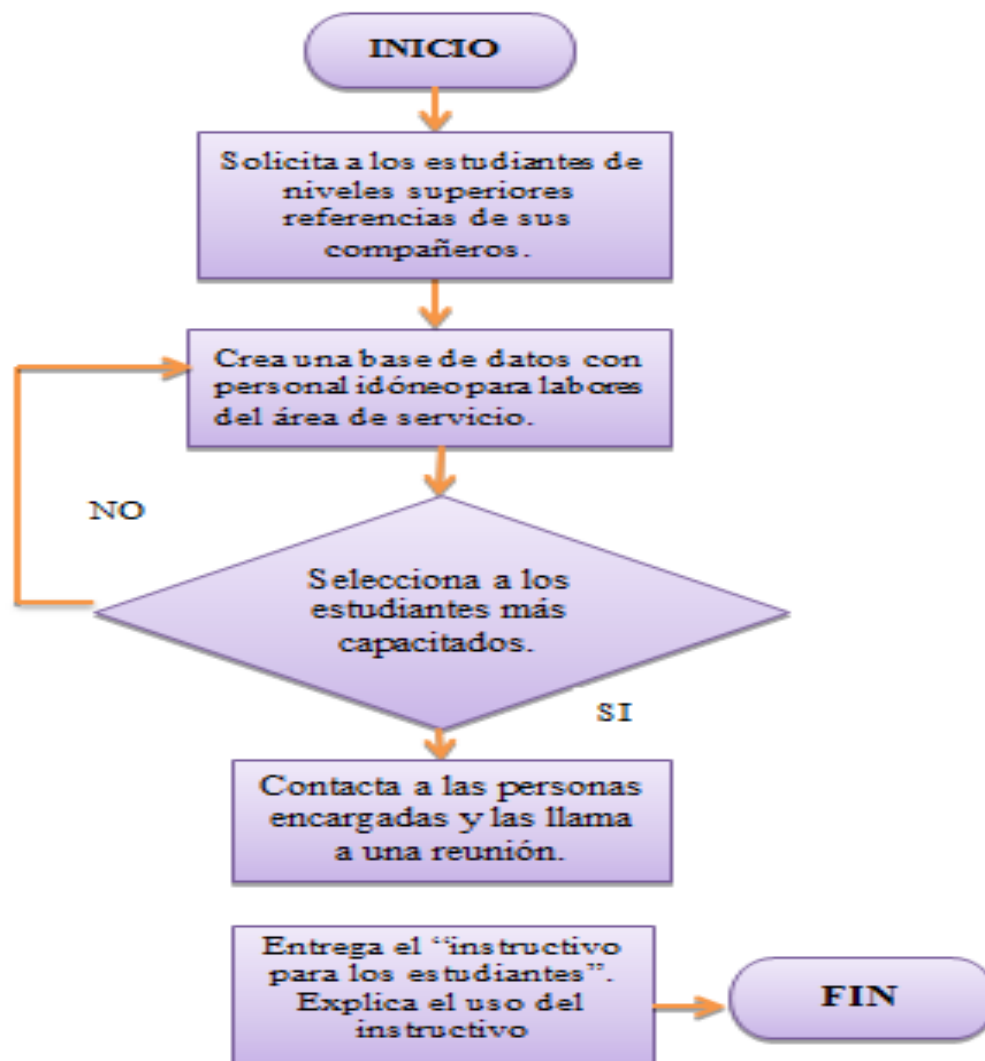
Elaborado por: Lorena Moya

Fuente: Báez, S (1983) Descripción de Puestos en Hoteles y Bares (págs. 23, 54, 55, 67,75)

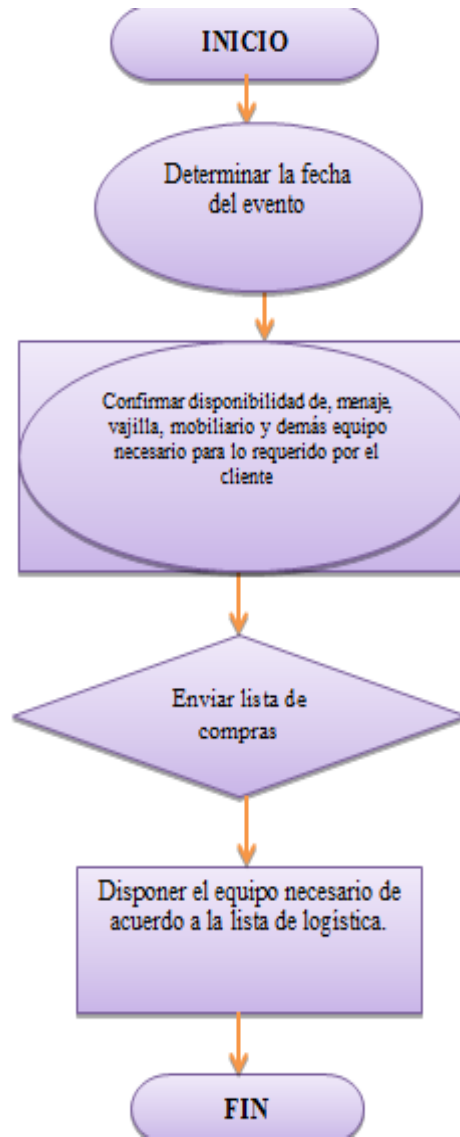
PROCESO GENERAL PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS O CEREMONIALES



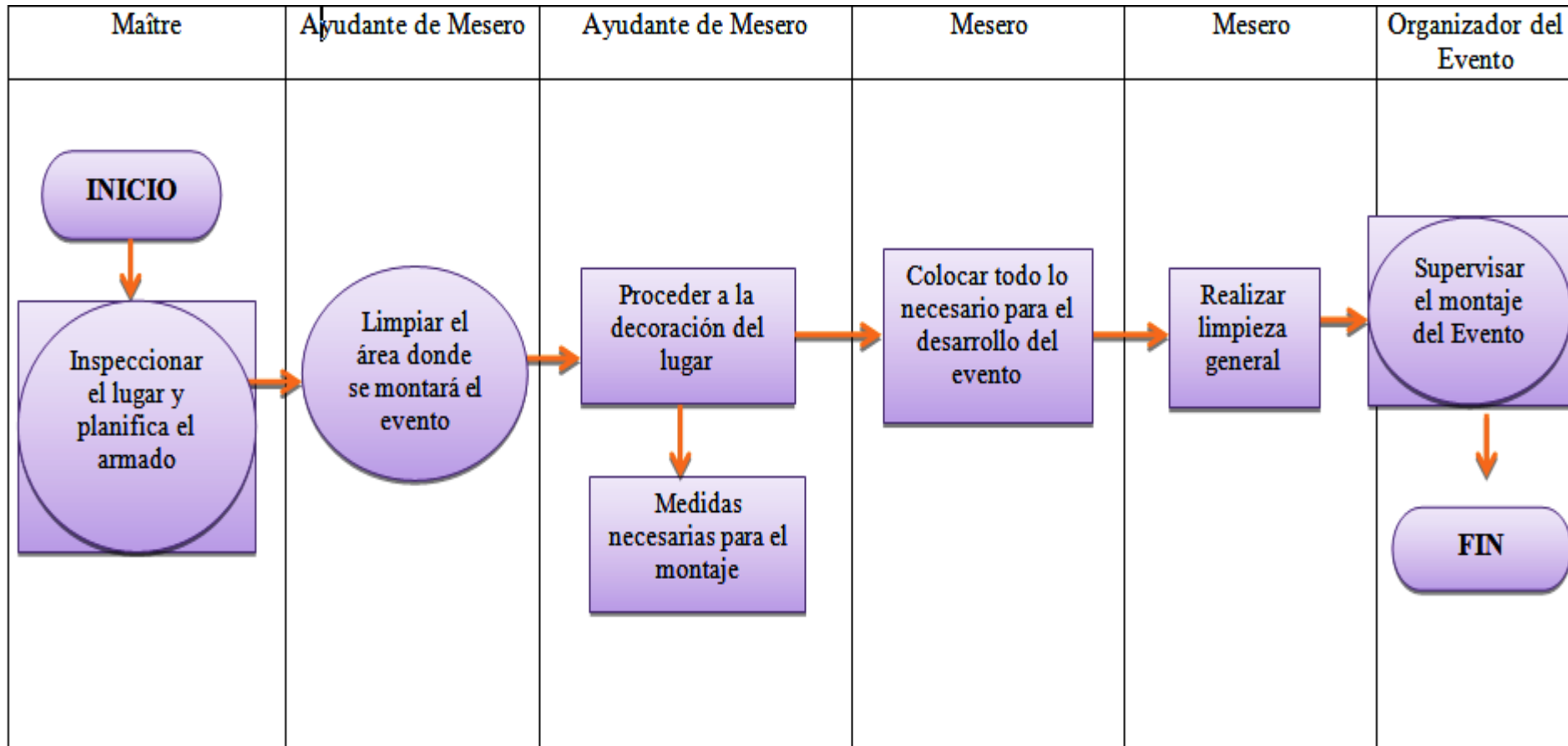
PROCESO DE SELECCIÓN DE ESTUDIANTES



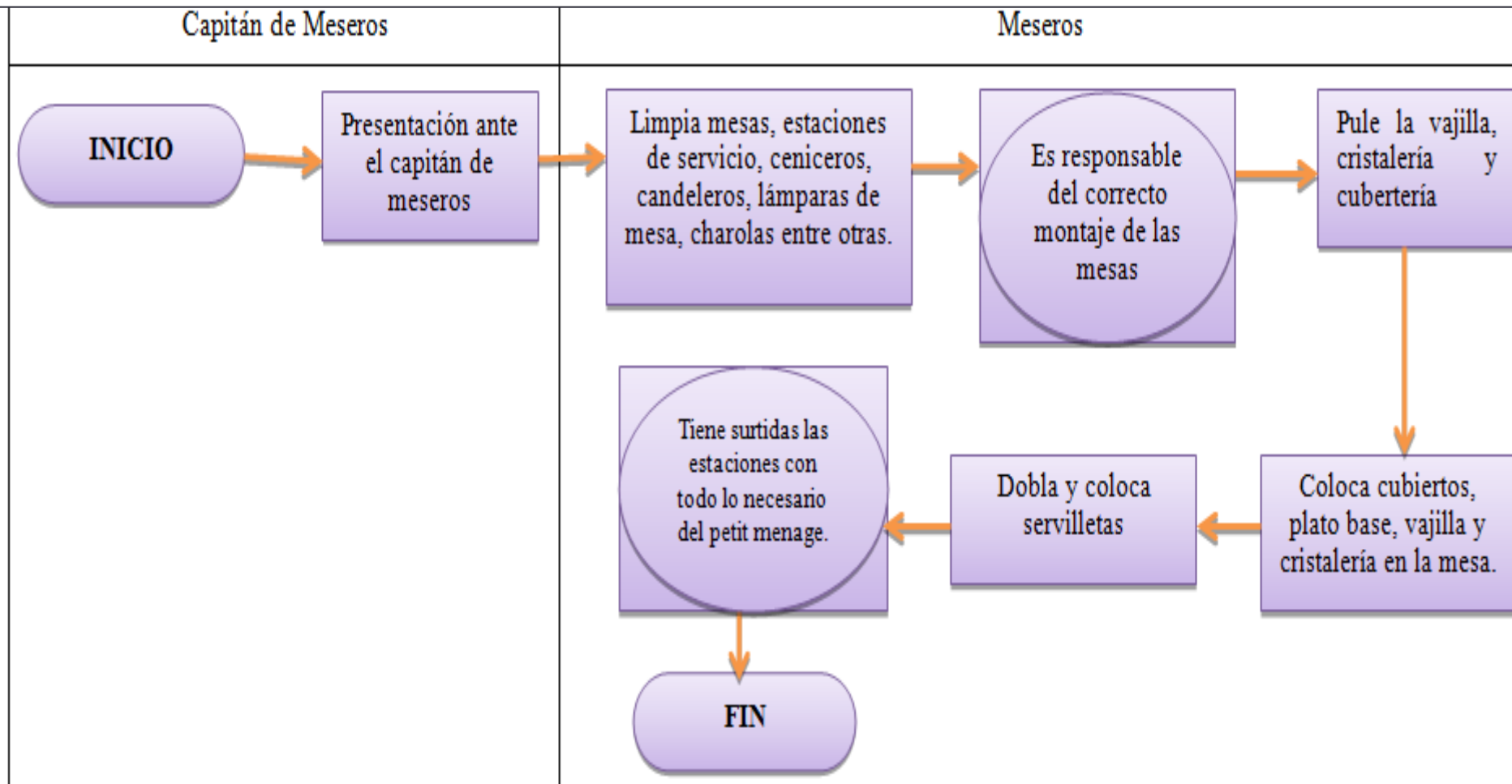
PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y LOGÍSTICA



PROCESO DE MONTAJE DEL EVENTO

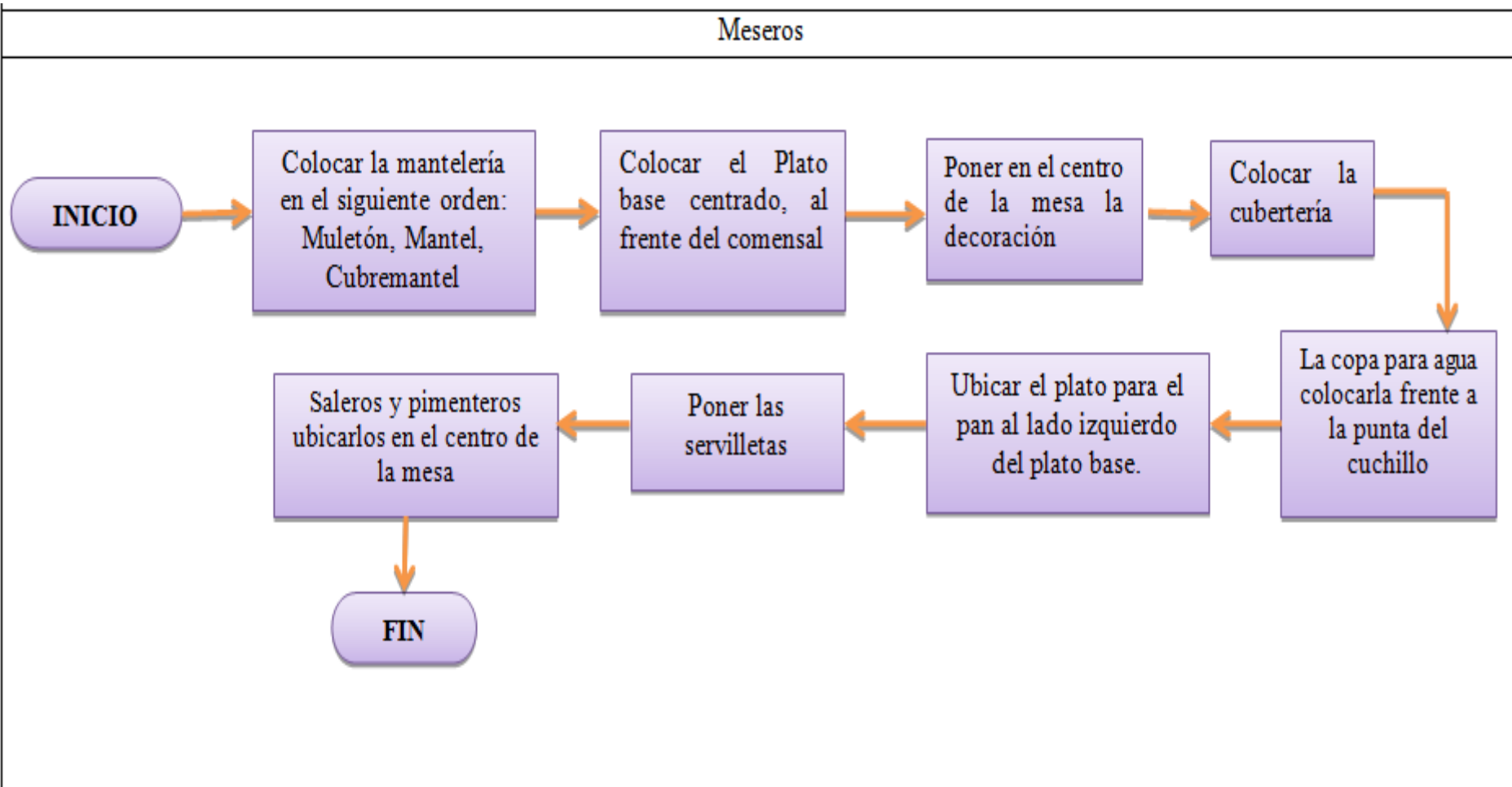


PROCESO DEL MISE EN PLACE

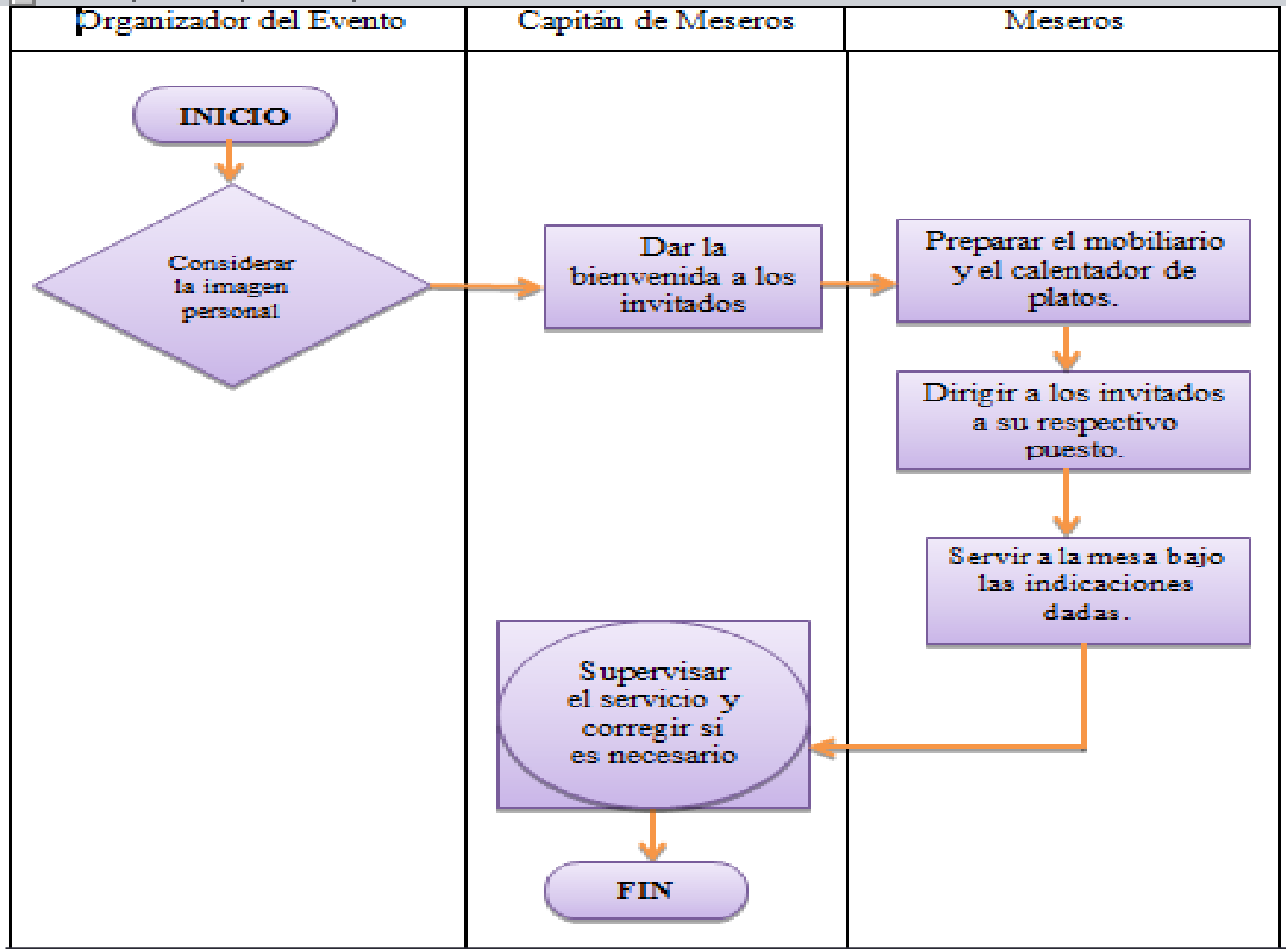


PROCESO DE MONTAJE DE LA MESA

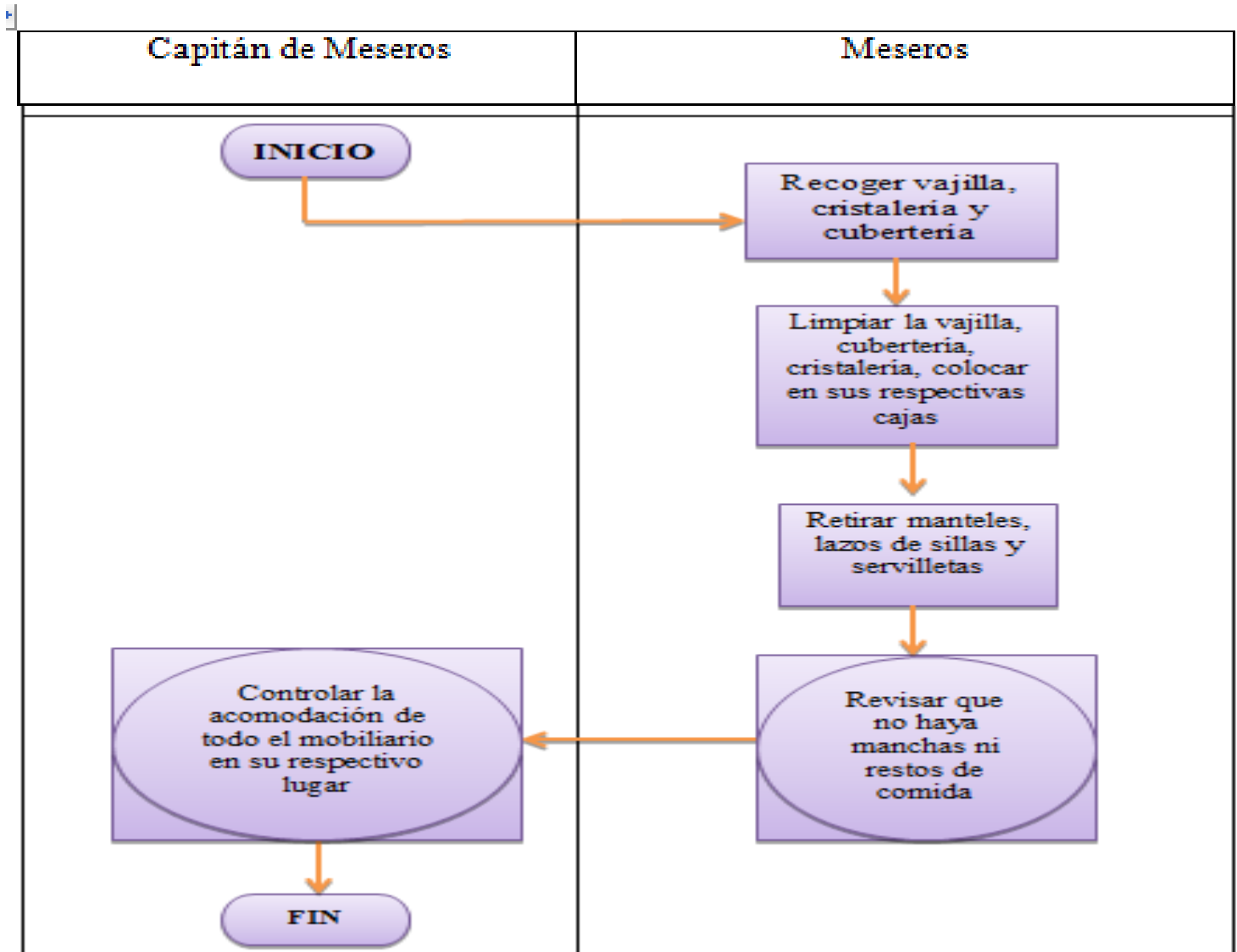
Meseros



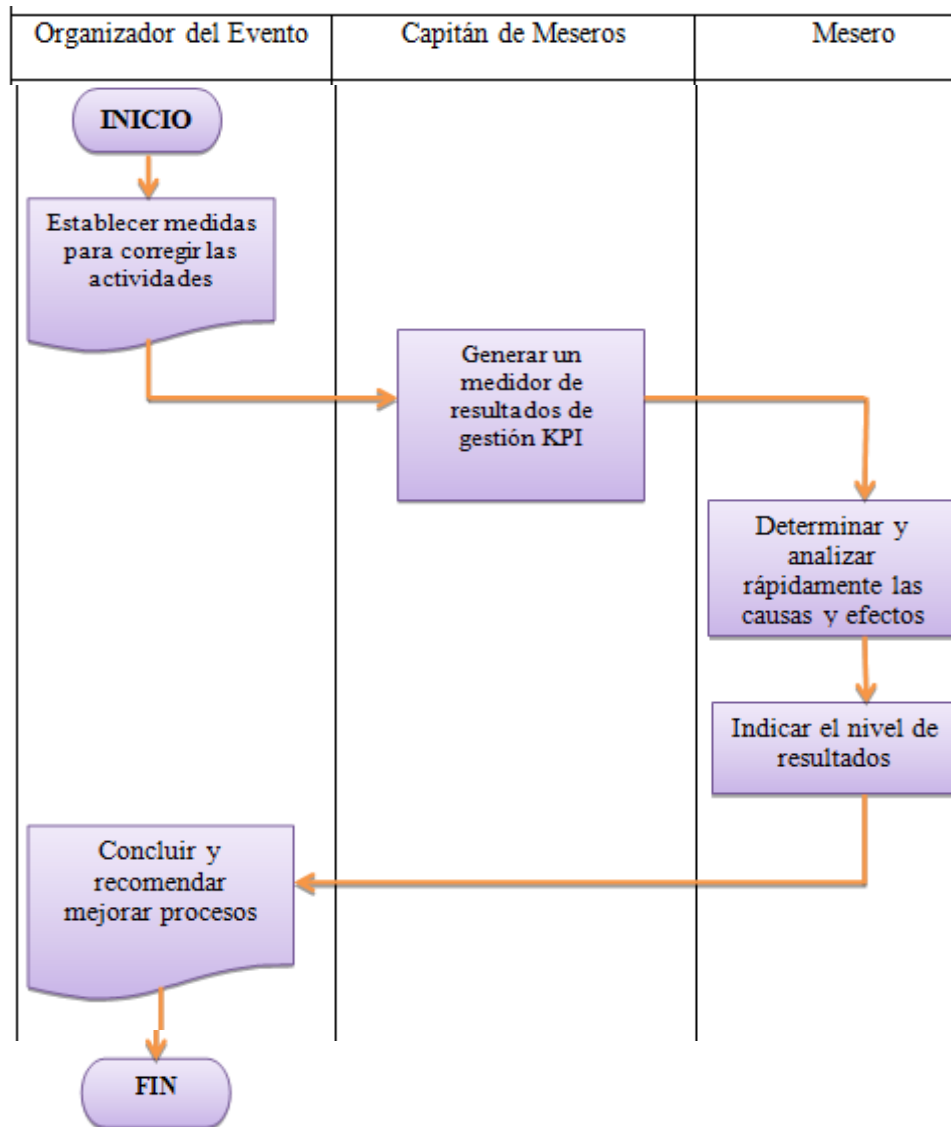
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE



PROCESO DE DESMONTAJE DEL EVENTO



PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL



CONCLUSIONES

- Mediante los conceptos del marco teórico, se ha determinado la importancia de la etiqueta y protocolo en los diferentes eventos y ceremoniales ya que la etiqueta y el protocolo más allá de ser una herramienta que haga más complicadas las cosas, sirve como guía y base del éxito de lo que se quiere realizar, hacer y comunicar.
- El diagnóstico situacional de la Carrera ha permitido determinar en qué nivel de competitividad se encuentra, cuales son los instrumentos que emplea con los estudiantes, además que el trabajo operativo que realiza el estudiante en un evento son los conocimientos que vienen adquiriendo durante su formación académica.

- El estudio de mercado ha permitido conocer las necesidades y requerimientos que presenta la Carrera al realizar un evento, que no cuenta con un manual de procesos, que el principal inconveniente al realizar estos se debe a la falta de tiempo de planeación y ausencia de procesos.
- La propuesta de elaboración del manual ha sido posible después de haber realizado el diagnóstico situacional y la investigación de mercado, lo que permitió desarrollar cada uno de los procesos a seguirse; ya que es de vital importancia considerar el cumplimiento de los mismos, con el fin de lograr un nivel de desempeño superior por parte de los estudiantes a la hora de realizar un evento o ceremonial.

RECOMENDACIONES

- Cada proceso presentado y que forma parte del manual, debe ser aplicado, para que permita la supervisión y control eficiente y efectivo de todas las actividades efectuadas dentro del evento y ceremonial con la finalidad de evitar posibles errores y duplicidad de funciones.
- El Manual de Procesos que se presenta debe emplearse como una herramienta en la Carrera, que permita evaluar permanentemente el avance y logro de las actividades, a fin de alcanzar mejores resultados. Además es un apoyo importante para la institución, ya que cuenta con normas establecidas y se delegan responsables de cada actividad, logrando así que cada estudiante sepa lo que debe hacer.

- Se recomienda determinar constantemente si con la puesta en práctica del manual propuesto los estudiantes ofrecen un mejor servicio, ya que el mismo dará lugar a optimizar el tiempo y recursos.
- Es recomendable que en un tiempo prudencial se realizara una evaluación de cómo percibe la comunidad politécnica el servicio que brindan los estudiantes luego de haber puesto en práctica la presente propuesta, además el manual puede ser adaptado a cada evento o ceremonial, dependiendo de las necesidades de cada organizador.

GRACIAS