



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 DEL SERVICIO EN
EVENTOS Y CEREMONIALES DE LA CARRERA DE
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA.”

LORENA GABRIELA MOYA ENRÍQUEZ

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

AÑO 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señora: Lorena Gabriela Moya Enríquez, bajo nuestra supervisión:

ING. ANGÉLICA GONZÁLEZ

DIRECTORA DEL PROYECTO

ING. LUIS LEMA

CODIRECTOR DEL PROYECTO

ING. GEOVANY ACOSTA

DIRECTOR DE CARRERA

DR. RODRIGO VACA

SECRETARIO ACADÉMICO

Latacunga, Enero del 2014.

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, Lorena Gabriela Moya Enríquez

DECLARO QUE:

El Proyecto de Grado titulado: **“ELABORACIÓN DEL 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”** ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

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

Latacunga, Enero del 2014.

Lorena Moya
CI: 050287449-8

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

CERTIFICADO

ING. ANGÉLICA GONZÁLEZ (DIRECTORA)

ING. LUIS LEMA (CODIRECTOR)

CERTIFICAN:

Que el trabajo titulado: **“ELABORACIÓN DEL 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”**, realizado por la Señora: LORENA GABRIELA MOYA ENRÍQUEZ ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga, en el reglamento de estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Latacunga.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional de nuestros alumnos, SI se recomienda su publicación.

El mencionado Proyecto de Grado consta de UN empastado y UN disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil PDF. Autorizamos a la Señora: LORENA GABRIELA MOYA ENRÍQUEZ que entregue al ING. GEOVANY ACOSTA, en su calidad de Director de Carrera.

Latacunga, Enero del 2014

Ing. Angélica González
DIRECTORA

Ing. Luis Lema
CODIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

AUTORIZACIÓN

YO, Lorena Gabriela Moya Enríquez

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, la publicación en la biblioteca virtual de la institución del trabajo: **“ELABORACIÓN DEL 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”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Enero del 2014.

Lorena Moya
CI: 050287449-8

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis Padres, por ser el pilar fundamental en mi vida, con todo mi cariño y mi amor ya que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, pero sobre todo por el inmenso amor a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento. A mi hermana por apoyarme en cada momento de mi vida, por ser mi amiga, confidente, compartir tantos hermosos momentos, a la cual amo mucho. Gracias por tu paciencia.

A mi Esposo por ser una persona excepcional. Quien me ha brindado su apoyo incondicional y ha hecho suyos mis preocupaciones y problemas. Gracias por tu amor, paciencia y comprensión. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti.

A mi hijo por ser lo más grande y valioso que Dios me ha regalado, quien es mi mayor motivación, mi fuente de inspiración, a quién amo con todo mi corazón, y ser la razón que me impulsa a salir adelante.

LORENA

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a la directora de tesis Ing. Angélica González y codirector Ing. Luis Lema, por sus esfuerzos y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado guiarme en la elaboración del presente proyecto para culminarlo con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A mis queridas amigas Evelyn P, Evelyn G, Guadalupe, Adriana, Liliana que siempre estuvieron conmigo en las buenas y malas. Las quiero.

LORENA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	iii
CERTIFICADO.....	iv
AUTORIZACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DETABLAS.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
EXECUTIVE SUMMARY.....	2

CAPÍTULO I

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1	Introducción.....	3
1.2	Antecedentes.....	4
1.3	Descripción del Problema.....	4
1.4	Objetivos.....	5
1.4.1	Objetivos General.....	5
1.4.2	Objetivos Específicos.....	6
1.5	Justificación.....	6
1.6	Marco Teórico y Conceptual.....	7
1.6.1	Fundamentación Teórica.....	7
1.6.1.1	Administración Hotelera.....	7
1.6.1.2	Administración.....	8
1.6.1.3	Estandarización.....	8
1.6.1.4	Procesos.....	10
1.6.1.5	Gestión de Procesos.....	10
1.6.1.6	Procedimiento.....	10
1.6.1.7	Gestión de la Calidad Hotelera.....	10
1.6.1.8	Calidad Total.....	11
1.6.1.9	Manual.....	11
1.6.1.10	Manual Administrativo.....	12
1.6.1.11	Manual de Procedimientos.....	12
1.6.1.12	Diagrama de Flujo.....	13
1.6.1.13	Beneficios del Diagrama de Flujos.....	13
1.6.1.14	Diagramación.....	14

1.6.1.15	Simbología de los Flujogramas.....	17
1.6.2	Fundamentación Conceptual.....	18
1.6.2.1	Ceremonial.....	18
1.6.2.2	Ceremonial Universitario.....	18
1.6.2.3	Etiqueta.....	19
1.6.2.4	Etiqueta en la Mesa.....	19
1.6.2.5	Evento.....	19
1.6.2.6	Evento Institucional.....	23
1.6.2.7	Presentaciones.....	23
1.6.2.8	Los Actos Públicos y Privado.....	24
1.6.2.9	Protocolo.....	24
1.6.2.10	Tipos de Protocolo.....	26
1.7	Hipótesis.....	27
1.8	Variables.....	27
1.8.1	Variable Dependiente.....	27
1.8.2	Variable Independiente.....	27

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1	Análisis Del Entorno Interno.....	28
2.1.1	Perfil De Capacidad Interna (PCI).....	28
2.2	Análisis Del Entorno Externo.....	31
2.2.1	Perfil De Oportunidades y Amenazas (POAM).....	31
2.3	Matriz F.O.D.A.....	33
2.4	Matriz Estratégica Interna (EFI).....	34
2.5	Matriz Evaluación De Factores Externos (EFE).....	36
2.6	Matriz Interna y Externa.....	37
2.7	Análisis de la Competencia.....	38
2.7.1	Matriz del Perfil Competitivo.....	39

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADODE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

3.1	Objetivos Del Estudio De Mercado.....	42
3.2	Metodología Del Estudio De Mercado.....	42
3.3	Población Y Muestra.....	42
3.4	Diseño de Instrumentos: Encuesta.....	43
3.5	Análisis e Interpretación de Datos.....	44
3.6	Conclusiones.....	60

CAPÍTULO IV

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

4.1	Antecedentes.....	61
4.2	Portada.....	63
4.3	Manual de Procesos.....	64
4.4	Objetivos del Manual.....	65
4.4.1	Objetivo General.....	65
4.4.2	Objetivos Específicos.....	65
4.5	Justificación de la Propuesta.....	65
4.6	Propuesta del Manual.....	67
4.7	Eventos a Considerar en el Manual.....	67
4.7.1	Ceremonias Solemnes.....	67
4.7.2	Ceremonias Institucionales.....	68
4.7.3	Ceremonias Interinstitucionales.....	68
4.8	Vocativos.....	68
4.8.1	Vocativo N.1.....	69
4.8.2	Vocativo N.2.....	70
4.8.3	Vocativo N.3.....	70
4.9	Organigrama del Departamento CEAC.....	72
4.10	Organigrama Propuesto.....	73
4.11	Proceso para la Realización de un Evento.....	74
4.12	Proceso de Selección de Estudiantes.....	77
4.13	Proceso de Higiene y Uniformidad.....	80
4.14	Proceso de Planificación y Logística.....	82
4.15	Proceso de Montaje del Evento.....	85
4.16	Proceso de Mise en Place.....	88
4.17	Proceso de Montaje de la Mesa.....	91
4.18	Proceso de Servicio al Cliente.....	94
4.19	Proceso de Desmontaje del Evento.....	97
4.20	Proceso de Evaluación y Control.....	100
4.21	Costo de Implementación del Manual.....	103

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones.....	104
5.2	Recomendaciones.....	105

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
ANEXOS.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1	Simbología de los Flujogramas.....	17
Tabla 1.2	Tipos de Protocolo.....	26
Tabla 2.1	Perfil de Capacidad Interna (PCI).....	29
Tabla 2.2	Resumen del Perfil de Capacidad Interna (PCI).....	30
Tabla 2.3	Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM).....	32
Tabla 2.4	Resumen de Oportunidades y Amenazas (POAM).....	33
Tabla 2.5	Matriz F.O.D.A.....	34
Tabla 2.6	Factores internos claves de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera.....	35
Tabla 2.7	Factores externos claves de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera.....	37
Tabla 2.8	Matriz de Perfil Competitivo.....	40
Tabla 3.1	Número de estudiantes de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera. Período Agosto-Diciembre 2013.....	43
Tabla 3.2	Ciudad de residencia.....	45
Tabla 3.3	Provincia de Origen.....	46
Tabla 3.4	Nivel en el cual está cursando.....	47
Tabla 3.5	Edad.....	48
Tabla 3.6	Género.....	49
Tabla 3.7	Estado Civil.....	50
Tabla 3.8	Imagen Personal.....	51
Tabla 3.9	Información de organización de Eventos y Ceremoniales.....	52
Tabla 3.10	Conocimiento de existencia de manual de procesos de etiqueta y protocolo.....	53
Tabla 3.11	Necesidad de un manual de procesos de etiqueta y Protocolo.....	54
Tabla 3.12	Información con la que debe contar el manual.....	55
Tabla 3.13	Conocimiento de los estudiantes sobre procesos a seguir en se área de trabajo.....	56
Tabla 3.14	Realización de eventos.....	57
Tabla 3.15	Conocimiento protocolar de los estudiantes en montaje y coordinación de eventos y ceremoniales.....	58
Tabla 3.16	Inconvenientes que la carrera presenta al momento de realizar eventos y ceremoniales.....	59
Tabla 4.1	Propuesta del Manual.....	67
Tabla 4.2	Costo de implementación del Manual.....	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1	Matriz Interna y Externa.....	38
Gráfico 3.1	Ciudad de residencia.....	45
Gráfico 3.2	Provincia de Origen.....	46
Gráfico 3.3	Nivel en el cual está cursando.....	47
Gráfico 3.4	Edad.....	48
Gráfico 3.5	Género.....	49
Gráfico 3.6	Estado Civil.....	50
Gráfico 3.7	Imagen Personal.....	51
Gráfico 3.8	Información de organización de Eventos y Ceremoniales.....	52
Gráfico 3.9	Conocimiento de existencia de manual de procesos de etiqueta y protocolo.....	53
Gráfico 3.10	Necesidad de un manual de procedimientos de etiqueta y Protocolo.....	54
Gráfico 3.11	Información con la que debe contar el manual.....	55
Gráfico 3.12	Conocimiento de los estudiantes sobre proceso a seguir en su área de trabajo.....	56
Gráfico 3.13	Realización de eventos.....	57
Gráfico 3.14	Conocimiento protocolar de los estudiantes en montaje y coordinación de eventos y ceremoniales.....	58
Gráfico 3.15	Inconvenientes que la carrera presenta al momento de realizar eventos y ceremoniales.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Encuesta dirigida a los estudiantes.....	108
Anexo 2	Encuesta dirigida a los docentes.....	111
Anexo 3	Instructivo del Personal.....	122
Anexo 4	Higiene y Presentación Personal.....	129
Anexo 5	Formatos orden de servicio y hoja de compras.....	131
Anexo 6	Tipos de Mesa.....	133
Anexo 7	Mise en Place.....	136
Anexo 8	Colocación de cubertería.....	138
Anexo 9	Métodos de servir en la mesa.....	139
Anexo 10	Encuesta.....	142
Anexo 11	Cuadro de indicadores de gestión KPI.....	144

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de tesis fue encaminado para establecer estándares de Etiqueta y Protocolo en la organización de eventos de la Carrera de Administración Turística y Hotelera, los mismos que se han desarrollado en cuatro capítulos siendo éstos: Identificación del proyecto, Diagnóstico Situacional, Estudio de Mercado y Propuesta de Elaboración del Manual.

CAPÍTULO I: Se refiere a la recopilación de información acerca del tema, y tiene como propósito formular el problema con su respectiva justificación y objetivos. Además del escogimiento y clasificación de literaturas obtenidas de textos, normas e internet a lo que se denomina como marco teórico. En el diseño del estudio se formula la hipótesis, con sus respectivas variables, el marco metodológico utilizado para seleccionar información, se presenta la población y muestra objetivo de estudio y finalmente se detalla el plan seguido para el levantamiento de esta información.

CAPÍTULO II: Se presenta el análisis de la situación actual de la Carrera, mediante las diferentes matrices de diagnóstico estratégico, para poder determinar las fortaleza, oportunidades, amenazas y debilidades, de esta manera se obtuvo información de cómo se encuentra estructurada la carrera, cuáles son las formas de atraer a los estudiantes y cómo ha mejorado durante este tiempo.

CAPÍTULO III: Contiene la investigación de mercado, basada en encuestas realizadas a los estudiantes de la Carrera de Administración Turística y Hotelera, el mismo que ha sido determinado mediante un CENSO, ya que su población no superó las 200 personas y por ende se procedió a encuestar a 160 estudiantes de segundo a noveno nivel, que reciben conocimientos básicos sobre etiqueta y protocolo, con el propósito de conocer información clara y oportuna para la realización del manual.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presenta la propuesta, que consiste en la aplicación de una serie de procesos con su respectivo desarrollo, la misma que servirá como elemento de apoyo para que sean empleados por los estudiantes de la Carrera en la organización de los futuros eventos y ceremonias.

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis project was aimed to establish standards of Etiquette and Protocol in the Event Planning Carrier for Tourism and Hospitality Management, it has been developed in four chapters which are: Project Identification, Current Diagnosis, Study Marketing and Proposal Development of the Manual.

CHAPTER I: Refers to the collection of information about the topic, and describe the current situation of the carrier, which allowed formulating the Problem with its respective Objectives. In addition to select and rate literature texts and internet what we call it as Theoretical Framework. Also it is set the hypothesis, with their respective variables, the methodological framework used to select information, the target population and study sample is presented and finally detailed and explained the plan followed for the lifting of this information.

CHAPTER II: In this charter it is shown the Analysis of the Current Situation in the carrier made by the different diagnosis mediums, in order to determine the Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats. In this way it was obtained some important facts to realize how students have improved during this time.

CHAPTER III: It contains the marketing research, based on surveys of students of the Tourism and Hotel Administration Carrier, it has been determined by a CENSUS because its population did not exceed 200 people and therefore proceeded to surveying 160 students from second to ninth level , receiving basic knowledge of etiquette and protocol.

CHAPTER IV: This chapter presents the proposal with their respective development it will serve as a support to be applied by the students of the Carrier in the organization of future events and ceremonies.

CAPÍTULO I

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 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, siempre puntual y muy atento a lo que sucede a su alrededor pues él se encuentra encargado de todo el movimiento de las personas del evento o ceremonial.

Es una herramienta que ayuda 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.

La importancia del manual de procedimientos permite conocer con detalle las tareas, ubicación, responsable de cada labor y los puestos, determinando responsables de su ejecución, además radican en que permite estandarizar procesos dentro de la Carrera evitando pérdidas de tiempo o futuros errores.

El manual es un documento con un conjunto de normas, recomendaciones y procesos aplicables para la Carrera y actuaciones cotidianas del mismo con el objetivo de unificar y crear un estilo propio de actuaciones de la Carrera y estrategia en la comunicación e imagen.

El aporte del presente proyecto es la elaboración de un manual didáctico para el correcto manejo de los servicios en eventos y ceremoniales a fin de uniformar la manera de operar de los estudiantes.

1.2 ANTECEDENTES

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, consciente que la educación superior es fundamental para que el país alcance un alto nivel de desarrollo económico y social sostenible, con una explotación racional de los recursos naturales desde el punto de vista del medio ambiente, una creatividad cultural nutrida por un conocimiento y una mejor comprensión del patrimonio cultural, está siempre buscando alternativas para incrementar su oferta educativa, técnica y tecnológica para las nuevas generaciones.

El propósito de la carrera, es formar Ingenieros en Administración Turística y Hotelera, sobre la base de la experiencia, el servicio y la colaboración de las diferentes extensiones de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga.

La Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera está basada en la capacidad de comprender, describir y analizar el entorno socioeconómico de la actividad turística del país. Con aptitud para el ejercicio de la gestión y la gerencia de empresas turísticas, hoteleras relacionadas con el ocio y el tiempo libre. Teniendo como marco de acción los principios y valores, éticos, morales y humanistas con sentido crítico y reflexivo de la sociedad.

La Carrera muestra un gran potencial, razón por la cual es esencial la elaboración de un manual el cual será una herramienta de apoyo, contribuyendo a precisar las funciones, responsabilidades para un correcto servicio y a la vez aportará como un documento de consulta.

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En un mundo caracterizado por cambios rápidos, paradójicos y complejos, donde la competitividad y la globalización son un imperativo, la etiqueta y protocolo en el servicio cada vez tiene mayor necesidad de enfocar de manera sistemática una serie de técnicas específicas, a través de los cuales se canaliza la actividad

operativa; mediante actividades relacionadas con etiqueta y protocolo de forma que los estudiantes posean un conocimiento previo de lo que tratan para poder desenvolverse en los eventos y ceremoniales manteniendo cierto grado de similitud en la agrupación de las tareas a cumplir.

La Carrera de Administración Turística y Hotelera ha venido desenvolviéndose en los diferentes eventos de la Institución y de la Carrera; en los cuales se puede evidenciar que no posee un manual que describa de las actividades que deben ser desarrolladas por los estudiantes, tales como normas, procesos y funciones a fin de estandarizar la forma de operar en el servicio.

La problemática del manual, no solo radica en el hecho que existen falencias en los procesos del servicio, sino que no existe una previsión, planificación y delegación del trabajo para evitar improvisaciones de labores y el desorden.

Hablando en concreto y sobre todo de los fundamentos, se puede decir que dentro de la carrera, no se cuenta con un manual que facilite los procesos, información clara y oportuna sobre etiqueta y protocolo. Es por ello que, surge la necesidad de elaborarlo para un mejor desempeño de los estudiantes, esperando que en un futuro dicho tema sirva como base para que otras personas desarrollen nuevas ideas.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 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

1.4.2 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.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La Carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga no posee un manual de Etiqueta y Protocolo que permita estandarizar los procesos de servicio en eventos y ceremoniales, razón por la cual es imprescindible la elaboración del manual; el mismo que proporcionará a los estudiantes un conocimiento amplio de sus funciones, dinamizando y simplificando las actividades que debe realizar en un evento. Debido a la globalización de los mercados, es imprescindible para la Carrera el ofertar servicios competitivos adoptando programas que permitan un mejor desenvolvimiento en los eventos y ceremoniales.

La importancia del manual radica en que se explica de manera detallada los procesos a realizar, a través de ellos se logrará evitar errores que se suelen cometer dentro de las diversas áreas en las cuales se desempeña la Carrera de Administración Turística y Hotelera, estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, en los eventos y ceremoniales evitando la duplicidad de funciones.

El manual de procesos en el servicio es una parte fundamental para los estudiantes y docentes ya que refleja el sentido de identidad, capacidad de organización, calidad operacional y calidez que deben prevalecer en todos los eventos, ya que en este encontraremos información pertinente, es por ello que su contenido es imprescindible.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción de procesos, técnicas, de las actividades, para mantener el orden y profesionalismo en cada uno de los eventos. De esta manera establecer una guía de trabajo, para los estudiantes y docentes.

El contar con un Manual de Procesos traerá beneficios tales como: una adecuada mejora protocolar y de etiqueta, establecer procesos al momento de realizar un evento es decir la calidad de servicio mediante estándares, son algunas de las variables que intervienen en la percepción de una imagen positiva, que serán de suma importancia tanto para la Carrera de Administración Turística y Hotelera como para toda la Comunidad Politécnica.

Para la Carrera, el manual ayudará a mejorar la imagen, ya que dirigiendo de una manera óptima, eficiente las actividades que se llevan en la misma, se creará una imagen favorable tanto en el público interno como externo.

Para los estudiantes, el manual tendrá un contenido de apoyo para guiar el proceso que conlleva la realización de diferentes eventos que se realizan a fin de llegar a la excelencia.

1.6 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1.6.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.6.1.1 Administración Hotelera

Benítez, G. (2012) *define a la Administración Hotelera como la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los*

recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización.

1.6.1.2 Administración

Chiavenato, I (2004) define a la administración como un proceso que consiste en la planeación, organización, dirección y control para así lograr alcanzar los objetivos determinados, utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas.

Coulter, Robbins (2005) conceptualizan a la administración como "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Díez de Castro (2001) define a la administración como el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización.

1.6.1.3 Estandarización

Levine (1999) *define la estandarización como el hecho de presentar la misma prueba a todos los sujetos, exactamente en las mismas condiciones y lo que es lo más importante, aplicando los mismos criterios de corrección.*

Supone un sistema de normalización de datos y su transformación en unidades de medida que cumplan ciertas condiciones, como tener un valor determinado y ciertas desviaciones típicas, la estandarización también supone la determinación de valores medios que debe ofrecer la prueba y se consigue mediante la administración a varias muestras representativas de una población. Por tanto

estandarizar no es normalizar o tipificar un grupo de datos a través de la creación de un patrón o norma para trabajar con ellos.

Se conoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida. El término estandarización proviene del término estándar, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.

El término de estandarización tiene como connotación principal la idea de seguir entonces el proceso normalizado a través del cual se tiene que actuar o proceder. Al mismo tiempo, esta idea supone la de cumplir con reglas que, si bien en ciertos casos pueden estar implícitas, en la mayoría de las oportunidades son reglas explícitas y de importante cumplimiento a fin de que se obtengan los resultados esperados y aprobados para la actividad en cuestión. Esto es especialmente así en el caso de procedimientos de estandarización que se utilizan para corroborar el apropiado funcionamiento de maquinarias, equipos o empresas de acuerdo a los parámetros y estándares establecidos.

Sin embargo, estandarización también puede hacer referencia a la idea de que un elemento, producto, conocimiento o forma de pensar se iguala a los demás. Aquí entra en juego la idea de globalización y mundialización, que supone que un producto o bien de consumo es fabricado de acuerdo a determinadas reglas de estandarización y por tanto se realiza de igual manera en Japón, en Brasil o en la India. La estandarización, entonces, es en este sentido el fenómeno mediante el cual los diferentes procesos de fabricación globales convergen hacia un único estilo que predomina a nivel mundial y que busca establecer similitudes entre cada ítem sin importar de dónde provengan estos o hacia donde vayan. Esta

visión del término estandarización ha recibido importantes críticas por representar la anulación de la diversidad a nivel global.

1.6.1.4 Procesos

Ayala (2005) menciona que proceso es el conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, los recursos pueden incluir personal, finanzas, equipos, técnicas, métodos, etc.

1.6.1.5 Gestión de Procesos

Ayala (2005) define la Gestión de Procesos como la modelización de los sistemas en 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).

Mejía, B (2006) conceptualiza la Gestión de Procesos como conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

1.6.1.6 Procedimiento

Mejía, B (2006) define el procedimiento como: un único proceso que tiene un comienzo y un fin. Todos los procedimientos deben resolverse independientemente de la forma de inicio y, asimismo, deben ser notificados.

1.6.1.7 Gestión de la Calidad Hotelera

Gestión Hotelera (2008) menciona que la filosofía de gestión de la calidad definida en esencia en no dirigirse solo a la calidad del producto y/o servicio, sino en abarcar todas las actividades que realiza la empresa.

Para mejorar los niveles de calidad de atención al cliente e invertirán iniciativas innovadoras, se necesita impulsar la productividad en todas sus áreas y aumentar la rentabilidad del negocio. Las exigencias de la industria turística, cada vez más global y dinámica, así como su importancia dentro de la economía de los países, demanda organizaciones hoteleras que desarrollen estrategias orientadas a atraer nuevos clientes y mantener satisfechos a los existentes.

A la hora de lograr una gestión exitosa resulta muy valioso tener en cuenta todos los elementos clave y específicos del mercado. El hecho de poder contar con una gestión eficaz en todos los sectores y una completa administración de los clientes contribuye a alcanzar nuevos objetivos de crecimiento, excelencia.

1.6.1.8 Calidad Total

Crosby (1987) define a la Calidad Total como: El cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento.

Juran (1993) conceptualiza a la Calidad Total como: *Estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.*

1.6.1.9 Manual

Kellog (2010) menciona 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.

Kizatus (2010) define como un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y

procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo.

1.6.1.10 Manual Administrativo

Los Manuales Administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. . (Franklin E. Benjamín, 2009)

1.6.1.11 Manual de Procedimientos

Álvarez (2011) define el Manual de Procedimientos como un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

El manual de procedimientos es un instrumento de información sobre los métodos de trabajo que emplean las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos para la generación de los bienes o servicios que demandan sus usuarios internos o externos.

Gómez (1994) define un Manual de Procedimientos como un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

1.6.1.12 Diagrama 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, 2009)

1.6.1.13 Beneficios de Diagrama de Flujo o Flujograma

Dentro de los beneficios que brinda la elaboración de estos gráficos son múltiples pero a continuación describiremos las siguientes:

En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso no es fácilmente discernible a priori. La diagramación hace posible aprehender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso así como las que se dan con otros procesos y subprocesos.

Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites no son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.

El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.

Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.

Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.

Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.

Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.

Constituyen el punto de comienzo indispensable para acciones de mejora o reingeniería.

Para la elaboración de los flujos de procesos es importante tener el conocimiento de cada uno de los símbolos que permitirán tener la buena estructuración y la coordinación de los pasos bien entrelazados entre sí, de tal forma que tenga una secuencia lógica, a continuación se presenta un cuadro con su simbología.(Recuperado, diciembre 2012: www.ateico.com)

1.6.1.14 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, 2009).

1.6.1.15 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

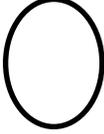
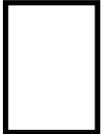
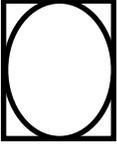
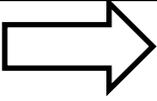
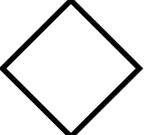
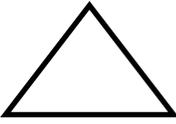
la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

3.- La International Organization for Standardization (ISO), 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 Institut für Normung) ha desarrollado una simbología para la norma del proceso de información que es similar a la norma ISO-5807.

Simbología de los Flujogramas

Tabla 1.1

Símbolo	Representa
	Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes. Productos o material que ingresan al proceso.
	Almacenamiento. Depósito y/o resguardo de información o productos.

Fuente: Franklin Enrique Benjamín (2009) Organización de empresas (3ra. Ed.)(pág. 302)

1.6.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

1.6.2.1 Ceremonial

Vargas (2010) *define el ceremonial como la serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne, conjunto de reglas establecidas para determinar la forma de operar los actos solemnes.*

Es por ello que el ceremonial debe concebirse como el ambiente que rodea los actos oficiales y ceremonias, que los enmarcan con un conjunto de formalidades que optimizan la celebración de un acto de acuerdo con las normas que, en su caso, indican y prescriben las costumbres y las tradiciones.

Ceremonial tiene una misión importante: es un elemento de orden creado para evitar fricciones y resolver las divergencias que de otro modo pudieran surgir en las actividades oficiales. Consiste en un conjunto de fórmulas impuestas por la experiencia y que reglamenta las relaciones entre altas autoridades y personalidades locales en las ceremonias y actos oficiales, de acuerdo con el principio de igualdad jurídica de las instituciones. (Ventura 2010)

Molina (2007) sostiene que ceremonial es la serie o conjunto de formalidades que deben guardar las personas en todos los actos públicos sociales.

1.6.2.2 Ceremonial Universitario

López (2003) *define ceremonial universitario en sentido estricto, este ceremonial depende siempre de la clase de acto que se trate. A tal efecto, deben distinguirse tres tipos, de actos académicos: los de carácter social, o aquellos en que, su proyección externa, la sociedad participa con su presencia; los oficiales, es decir los que se celebran con motivos de patrocinios; y los académicos stricto sensu, o aquellos que, por su naturaleza, se desarrollan en la Universidad y dentro del ámbito interno, sin proyección exterior particular (concesión de grados tras la defensa de una tesis).*

1.6.2.3 Etiqueta

Molina (2007) menciona que *La Etiqueta viene del francés “etiquette” se refiere al ceremonial o a la formalidad que se observa en los actos públicos, oficiales o solemnes, que los diferencia de los usos de confianza o familiaridad.*

Estos preceptos tienen un carácter universal y están presentes en todos los momentos. Hacen referencia al cumplimiento de ciertas reglas de conducta derivadas de la experiencia, la costumbre y el buen comportamiento.

La Etiqueta es el comportamiento adecuado que viene determinado por el conjunto de normas sociales a utilizar para el mejor desenvolvimiento humano y político en el marco del protocolo. (Musumeci y Augusto, 2001)

1.6.2.4 Etiqueta en la Mesa

Molina (2007) explica que la etiqueta en la mesa es el arreglo de la mesa debe ser sencillo, se admiten las vajillas y cristalería de fantasía el centro de la mesa puede ocuparlo un centro de flores, frutas o bien el servicio de entremeses, la mesa es uno de los lugares donde una persona se da a conocer en sociedad y por tanto nunca es excesivo el cuidado que con ella se ponga.

1.6.2.5 Evento

Evento es un suceso o actividad que se realiza en tiempo real, importante que reúne a un cierto número de personas con un principio y final conocido previamente, el mismo que se realiza en un lugar definido adaptado para tal fin. Entre ellos de índole corporativo, deportivo, religioso, turístico, educativo, popular, cultural y social. (Editorial Vértice, 2008)

a. Organización de Eventos

Otero (2011) define la *Organización de Eventos como la asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de un fin común.*

Los eventos se caracterizan por la “unicidad” significa que no son actividades rutinarias y que cada evento es diferente a otros, aunque pueda tratarse de un mismo tipo de evento. Los eventos incluyen elementos intangibles y elementos tangibles.

a1. Tipos de Eventos

Otero (2011) menciona que el mundo de los eventos es muy extenso, pero por su semejanza y características podemos catalogarlos por afinidad en:

Eventos académicos.- Por su fin individual.

Eventos corporativos.- Por su actividad y planeamiento (comercial y sin fines de lucro).

Eventos culturales.- Por su aporte moral e intelectual.

Eventos políticos.- Por sus fines de dirigir y gobernar, encaminado por ideologías comunes.

Eventos populares.- De cada región

Eventos religiosos.- Por su actividad humana regida por dogmas existenciales, morales y espirituales.

Eventos sociales.- Por tipo de actividad social.

a2. Aspectos a tener en cuenta al Organizar un Evento

Todo evento implica comunicación y vida de relación dentro de la sociedad organizada y una invitación al diálogo en un ambiente agradable y distendido. Apuntando a ello, los organizadores deben tener en cuenta los siguientes aspectos en la planificación del evento:

Clasificación del Evento: Determinar dentro de qué figura se catalogará la reunión: conferencia, entrevista, presentación, seminario, entre otras.

Organizadores: Es muy frecuente que se delegue la organización de un evento a algún personal de la institución o empresa que lo realiza, pero esto es un grave

error, ya que el armado prolijo y responsable de una reunión social requiere de tiempo y dedicación y su seguimiento no es posible si el responsable dispersa su accionar. Por eso es aconsejable contratar el servicio de algún relacionista público o empresa especializada en eventos o desligar a una persona de la empresa o institución de sus tareas para que pueda dedicarse plenamente a estructurar la reunión.

Lugar de Realización: Ante todo hay que analizar las características de la ciudad sede: si posee infraestructura hotelera y servicios, restaurantes, centros de convenciones, atractivos turísticos, si las autoridades locales están dispuestas a respaldar el evento y si la comunidad está concientizada acerca de la importancia de ser pueblo hospitalario y receptivo que colabore en este tipo de emprendimientos.

También es muy importante el espacio físico con el que se cuenta, que debe ofrecer comodidades al público asistente, es importante contar con un lugar equipado con un excelente sistema de sonido e iluminación, amplio; que permita una buena distribución de mesas y butacas.

Fecha del Evento: El organizador deberá tener en cuenta qué segmentación del público será convocada y constatar qué época del año resultará más conveniente para ese tipo de asistentes. También es necesario considerar la organización en fechas alejadas de la finalización del año académico, festividades religiosas de fin de año o período vacacional.

Tiempo de Organización: Todo evento debe ser planificado con mucha anticipación para lograr una perfecta organización y para que las invitaciones lleguen a tiempo a los participantes, quienes a su vez deberán organizar sus propias agendas.

Objetivos: Determinar con precisión qué fines tiene el evento y qué objetivos se quieren alcanzar con la organización del mismo.

Planificación de las Actividades: Los organizadores del evento deben realizar una planificación de las actividades a desarrollar en la convocatoria con mucho tiempo de anticipación, determinando:

Tema o motivo convocante

Objetivos de la reunión

Disertantes

Estructura: número de sesiones y de días para su desarrollo

Duración de cada sesión

Lugar que se destinará al evento

Contratación de servicio técnico con suficiente antelación: iluminación, sonido, locutor, recepcionistas, etc.

Actividades recreativas del Evento: Organización de lunch, cenas, desayunos de trabajo, con servicios de catering. Si el evento es de larga duración y con la asistencia de personas de otros puntos del país o del exterior, organizar actividades turísticas: city tour, mini turismo, visita a empresas o industrias, recorrido por paisajes naturales u otras alternativas.

Evaluación del Evento: Es importante conocer la opinión del público sobre los servicios recibidos durante su asistencia al evento. Establecer encuestas, cuestionarios, recabar opiniones que tengan en cuenta:

Calidad académica del encuentro

Organización del evento

Satisfacción en el plano comunicacional

Actividades recreativas. (Musumeci y Bonina, 2001)

1.6.2.6 Evento Institucional

Gestión de Eventos (2008) *en el caso de eventos institucionales, la organización es una herramienta que se utiliza para conseguir un resultado: dar a conocer un producto, transmitir una idea, fomentar un concepto o comunicar un plan de trabajo o una nueva acción institucional.*

En las instituciones, la organización del evento es un generador de valor agregado que contribuye a construir y consolidar la imagen corporativa. Los eventos que comienzan a la hora indicada, se desarrollan de acuerdo a lo previsto y generan un clima de trabajo ameno, hacen a la seriedad de la propuesta.

1.6.2.7 Presentaciones

Molina (2007) *menciona que la presentación consiste en la acción de relacionar amistosamente a dos o más personas extrañas, por una tercera condicionada de ambas. En un grupo de tertulia, uno de los dos presentes, introduce a quién, siendo su conocido de suma a ellos. En una cena o en una reunión pequeña, los anfitriones presentan a sus invitados; en grandes fiestas, lo hacen en el transcurso de la velada, si les es posible. En especiales circunstancias, las personas se auto-presentan, antes de iniciar una conversación.*

La presentación consiste en la acción de relacionar amistosamente a dos o más personas extrañas, por una tercera conocida de ambas. En un grupo de tertulia.

a. Formas de Presentarse

Al presentarse se tienen en consideración las edades y las jerarquías. Las personas menos importantes o las más jóvenes son nombradas en primer lugar. La persona que hace la presentación, debe tener tino para precisar las diferencias en cada caso.

Un caballero es presentado a una dama y una persona de inferior rango a una de superior categoría. Si una persona presenta una dama a un caballero, se nombra primero a éste: excepto si aquel es un religioso o jefe de Estado, que pone por su categoría debe ser designado en último término.

Cuando se presenta ante adultos a personas menores de edad, se nombra en primer orden a los jóvenes y en segundo lugar a los mayores (y luego de éstos a los ancianos), diciendo claramente sus nombres y apellidos. También se admite nombrar primero al de mayor jerarquía; para el efecto, se procede a solicitar su autorización. (Molina, 2007)

1.6.2.8 Los Actos Públicos y Privados

López (2003) menciona que en los actos públicos y privados hay quien ha llamado actos públicos a aquellos actos oficiales en que interviene las primeras autoridades eclesiásticas, civiles o militares. Según este criterio, el acto público se identifica con el acto oficial, es decir, con el acto que aparece organizado por una entidad pública de cualquier clase, y al que asisten lo que se ha dado en llamar primeras autoridades.

1.6.2.9 Protocolo

Protocolo viene del griego proto-kollon; reglamenta y codifica las normas particulares y las pone en práctica en un ceremonial diplomático o ritual civil, establecido por costumbre o decretado por ley, el cual, se ve reflejado en las personas y en los actos protocolarios. El protocolo garantiza a quienes ocupan funciones oficiales, el ejercicio de sus deberes y derechos. Regula los conflictos de precedencia, las diferencias de sus privilegios y el disfrute de su inmunidad. (Molina, 2007)

Lafuente (2004) dice que el protocolo determina las normas que hay que seguir en un acto. Así pues, el protocolo es un instrumento más de los que se utilizan para la proyección de la imagen pública de las instituciones u organizaciones,

puesto que la sociedad se sirve de él para establecer ordenamientos espaciotemporales en un grupo determinado de personas, físicas o jurídicas, de distinto o igual rango.

En un sentido más concreto, el protocolo es el ordenamiento reglado y jerarquizado de los componentes de un acto público o privado, según la naturaleza y fines del mismo, en razón del cargo que ostenten los invitados y de la causa de su presencia en torno al anfitrión.

1.6.2.10 Tipos de Protocolo

Tipos de Protocolo

Tabla 1.2

TIPOS DE PROTOCOLO	CARACTERÍSTICAS
Protocolo Ceremonial	Es el conjunto o reglas de ritos con que se manifiesta una creencia o se da solemnidad a ciertos acontecimientos. El conjunto de prácticas con las que se desarrolla un acto o ceremonia solemne.
Protocolo Deportivo	Cada vez cobran más importancia los acontecimientos deportivos como medio de relación social con personas del mundo de los negocios. En el mundo deportivo el protocolo sigue las mismas normas básicas que en el resto de eventos.
Protocolo Empresarial	El protocolo empresarial se basa en el protocolo social.
Protocolo Diplomático	El amplio mundo diplomático se mueve entre grandes contrastes de idiomas y costumbres que debemos conocer y respetar. Por lo anterior, cada país recibe a sus visitantes y los homenaja de acuerdo con su propio protocolo.
Protocolo Oficial	Es el que utiliza el Estado y las Entidades públicas cuando organizan un acto o evento. Los profesionales del protocolo acuden a la legislación vigente para establecer, con el mejor criterio posible, todos los parámetros del acto para que todo funcione de forma correcta.
Protocolo Militar	El Protocolo Militar posee sus propias normas y costumbres que se acatan con gran disciplina.
Protocolo Social	Es equivalente al protocolo en los actos de sociedad y familiares que no trascienden al exterior y que, por esa razón, no podemos ser considerados como actos públicos.
Protocolo Universitario	El Protocolo Universitario es rico en su simbología y ceremonial. Cada Facultad posee su patrón, su color de bandera, y el traje académico que con el tiempo ha ido adquiriendo distintivos y experimentando diversas modificaciones.
Protocolo de Asesoramiento personal	Consiste en un desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas a nuestro cargo. Este asesoramiento personal, le ayuda en cuestiones como costumbres del país, saludos, comportamiento. Es en definitiva un servicio de asesoría personal en temas de protocolo.

Fuente: Estébanez, B (2005) Protocolo Empresarial y Social (3da. Ed.)(pág. 15)

1.7 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.

1.8 VARIABLES

1.8.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Servicio en eventos y ceremoniales.

1.8.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Manual de Procesos Etiqueta y Protocolo.

CAPÍTULO II

2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO

El análisis interno consiste en el análisis de los diferentes factores que puedan existir dentro de la misma, con el fin de:

- 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.

2.1.1 PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)

El perfil de Capacidad Interna (PCI) es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades, el mismo que permitirá realizar el diagnóstico estratégico de la Carrera de Administración Turística y Hotelera.

- En el PCI examina cinco categorías a saber:
- Capacidad Directiva
- Capacidad Académica
- Capacidad Tecnológica
- Capacidad de Talento Humano
- Capacidad Competitiva

El perfil de fortalezas y debilidades se representa gráficamente mediante la calificación de la Fortaleza o Debilidad con relación a su grado (A. M. B.) para luego ser valorada con respecto a su impacto en la escala de Alto –Medio -Bajo.

Perfil de Capacidad Interna (PCI)

Tabla 2.1

PERSPECTIVA	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
CAPACIDAD DIRECTIVA									
Presentación adecuada tanto interna como externa			1					1	
Flexibilidad en la estructura organizacional					1				1
Orientación Empresarial		1						1	
Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa					1		1		
Sistema de Comunicación			1				1		
Sistema de Coordinación						1			1
Sistema de Control			1						1
Toma de Decisiones					1			1	
Trabajo en Equipo		1					1		
Coordinación adecuada de tiempos			1					1	
Capacidad de adaptación a cambios			1					1	
CAPACIDAD ACADÉMICA	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Gestión de los docentes	1						1		
Impulso a proyectos de investigación		1						1	
Requisitos de acreditación	1						1		
Diseño de planes curricular	1							1	
CAPACIDAD TECNOLÓGICA	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Capacidad de innovación			1				1		
Nivel de tecnología utilizado			1						1
Uso de técnicas nuevas e innovadoras					1			1	
Utilización de herramientas adecuadas para los procesos						1			1
Uso de redes sociales e informales presentando los servicios						1			1
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Nivel académico	1							1	
Experiencia técnica	1							1	
Estabilidad laboral	1							1	
Rotación		1							1

Ausentismo docentes	1							1	
Ausentismo alumnos	1							1	
Facilidad en identificar las necesidades del estudiante		1						1	
Fácil adaptación a cambios de localización		1						1	
Interacción efectiva con el estudiante						1		1	
Proporcionar mecanismos y ambiente para motivar al estudiante	1								1
Remuneración	1							1	
CAPACIDAD COMPETITIVA	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Servicio adecuado preciso y a tiempo.		1					1		
Desenvolvimiento adecuado para toda clase de evento.		1					1		
TOTAL	10	8	7	0	4	4	8	17	8

Realizado por: Lorena Moya

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta docentes de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

(A= Alto, M= Medio, B= Bajo)

Resumen del Perfil de Capacidad Interna (PCI):

Resumen del Perfil de Capacidad Interna (PCI)

Tabla 2.2

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

Realizado por: Lorena Moya

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta docentes de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

Conclusión: El Diagnóstico interno realizado a través del PCI (perfil de capacidad interna) de la Carrera de Administración Turística y Hotelera se determina que el perfil de capacidad de talento humano, capacidad directiva son factores importantes con elevados porcentajes, así como también la fortaleza de la capacidad directiva, capacidad académica. No obstante también se reflejan debilidades, que son mínimas pero que se debe ir mejorando con el paso del tiempo; lo que dará lugar a la mejora del PCI.

2.2 ANALISIS DEL ENTORNO EXTERNO

El propósito del análisis del entorno externo es identificar oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente operativo de la organización, es importante considerar que existen varios factores en el ambiente de la Carrera de Administración Turística y Hotelera que afectan la operación de la misma. Algunos de estos factores tienen un impacto positivo, mientras que otros pueden afectar negativamente.

2.2.1 PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS (POAM)

Se busca examinar en qué grado se encuentran las oportunidades y amenazas en cada uno de los recursos externos de la Carrera de Administración Turística y Hotelera dándole nivel de bajo medio o alto, dentro de esta matriz se analizaron los factores:

- Económicos
- Sociales
- Políticos
- Tecnológicos
- Geográficos
- Competitivos

Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM)

Tabla 2.3

PERSPECTIVA	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
ECONÓMICO									
Nivel de Ingreso	1						1		
SOCIAL									
Factor Social						1			1
Igualdad de género	1						1		
Días festivos	1						1		
POLÍTICO									
Influencia Gubernamental	1							1	
Políticas Estatales			1					1	
Inestabilidad política en el país					1			1	
TECNOLÓGICO									
Automatización de procesos como medio para optimizar el uso del tiempo				1				1	
Facilidad de acceso a la tecnología		1						1	
Globalización de la información		1					1		
Velocidad desarrollo Tecnológico			1				1		
Resistencia a cambios tecnológicos				1			1		
GEOGRÁFICO									
Ubicación de la ESPE-L		1						1	
COMPETITIVO									
Grado de Competitividad	1						1		
Servicio adecuado, preciso y a tiempo					1		1		
Imagen y posicionamiento en la mente del consumidor				1			1		
Desenvolvimiento adecuado para toda clase de evento social		1					1		
TOTAL	5	4	2	3	2	1	11	6	1

Realizado por: Lorena Moya

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta docentes de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

(A= Alto, M= Medio, B= Bajo)

Resumen:

Resumen del Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM)

Tabla 2.4

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

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta docentes de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

Conclusión: Se puede observar que en el POAM (perfil de oportunidades y amenazas) el aspecto económico, social, político, geográfico y competitivo constituye oportunidades para la carrera; lo que nos da a conocer diferentes herramientas para definir las estrategias; aprovechando en forma oportuna y adecuada.

2.3 MATRIZ F.O.D.A

La matriz está estructurada con las Fortalezas, Debilidades (Factores Internos) y Oportunidades, Amenazas (Factores Externos) de la Carrera de Administración Turística y Hotelera, las cuales mediante las matrices PCI y POAM se dedujo la siguiente matriz:

Matriz F.O.D.A.

Tabla 2.5

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

Realizado por: Lorena Moya

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta docentes de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

2.4 MATRIZ ESTRATÉGICA INTERNA (EFI)

Esta matriz se realizó con los factores Internos de la Carrera de Administración Turística y Hotelera presenta:

Las fortalezas y debilidades de la Carrera de Administración Turística y Hotelera

Su valor las mismas que se considera entre los valores:

Muy importante (1.00)

Sin importancia (0.0)

La suma de los valores debe dar como total 1,00 entre fortalezas y debilidades

La clasificación del factor externo clave siendo:

Excelente	4
Arriba del promedio	3
Nivel Promedio	2
Deficiente	1

El valor ponderado que es la multiplicación del valor con la clasificación del factor externo clave.

El total del valor ponderado se encuentra entre los valores 1 y 4 la cual muestra su buena o mala posición Interna siendo un punto de referencia 2.5 donde si fuese mayor que este valor la empresa está posicionada caso contrario la empresa no cuenta con una buena posición interna.

Factores internos claves de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

Tabla 2.6

FACTOR CLAVE			
FORTALEZAS	Peso	Califica- ción	Peso Ponderado
Presentación adecuada tanto interna como externa	0,09	4	0,36
Coordinación adecuada de tiempos	0,07	3	0,21
Trabajo en Equipo	0,09	4	0,36
Capacidad de adaptación a cambios	0,06	3	0,18
Experiencia técnica	0,08	3	0,24
Capacidad de innovación	0,08	3	0,24
Fácil adaptación a cambios de localización	0,06	3	0,18
Sistema de comunicación	0,05	3	0,15
DEBILIDADES			
Flexibilidad en la estructura organizacional	0,04	2	0,08
Uso de técnicas nuevas e innovadoras	0,05	2	0,10
Toma de decisiones	0,05	2	0,10
Utilización de herramientas adecuadas para los procesos	0,06	3	0,18
Uso de redes sociales e informales presentando los productos	0,06	3	0,18
Sistema de Coordinación	0,08	1	0,08
Interacción efectiva con el estudiante	0,08	2	0,16
TOTAL	1		2,8

Realizado por: Lorena Moya

Fuente: Datos obtenidos del Perfil de Capacidad Interna (PCI)

Conclusión: La Carrera de Administración Turística y Hotelera cuenta con un total ponderado de 2,8 en EFI, superando el valor promedio de 2,5 es decir que la carrera sí cuenta con un posicionamiento interno dando como resultado el incremento de sus fortalezas y eliminación de sus debilidades. De esta manera nos indica que se encuentra en un buen posicionamiento en el mercado.

2.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

Esta matriz se realizó con los factores externos de la Carrera de Administración Turística y Hotelera que presenta:

Las oportunidades y amenazas de la Carrera de Administración Turística y Hotelera

Su valor las mismas que se considera entre los valores:

Muy importante (1.00)

Sin importancia (0.0)

La suma de los valores debe dar como total 1,00 entre oportunidades y amenazas

La clasificación del factor externo clave siendo:

Excelente 4

Arriba del promedio 3

Nivel Promedio 2

Deficiente 1

El valor ponderado que es la multiplicación del valor con la clasificación del factor externo clave.

El total del valor ponderado se encuentra entre los valores 1 y 4 la cual muestra su buena o mala posición externa siendo un punto de referencia 2.5 donde si fuese mayor que este valor la empresa tienen excelentes oportunidades externas caso contrario la empresa no cuenta con una buena posición y tiene graves amenazas externas.

Factores externos claves de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

Tabla 2.7

FACTOR CLAVE			
OPORTUNIDADES	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Facilidad de acceso a la tecnología	0,10	3	0,30
Globalización de información	0,10	4	0,40
Desenvolvimiento adecuado para toda clase de evento social	0,12	3	0,36
Grado de competitividad	0,10	4	0,40
Avance tecnológico	0,10	4	0,40
Influencia Gubernamental	0,13	3	0,39
Ubicación de la ESPE-L	0,15	3	0,45
AMENAZAS			
Servicio adecuado preciso y a tiempo	0,06	1	0,06
Imagen y posicionamiento en la mente del consumidor	0,06	2	0,12
Automatización de procesos como medio para optimizar el uso del tiempo	0,08	1	0,08
TOTAL	1		2,96

Realizado por: Lorena Moya

Fuente: Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM)

Conclusión: La Carrera de Administración Turística y Hotelera cuenta con un total ponderado de 2,96 en EFE, superando el valor promedio de 2,5 es decir que la carrera si cuenta con un posicionamiento externo de tal forma que cuenta con oportunidades atractivas en el mercado, facilitando el desarrollo de estas si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

2.6 MATRIZ INTERNA Y EXTERNA

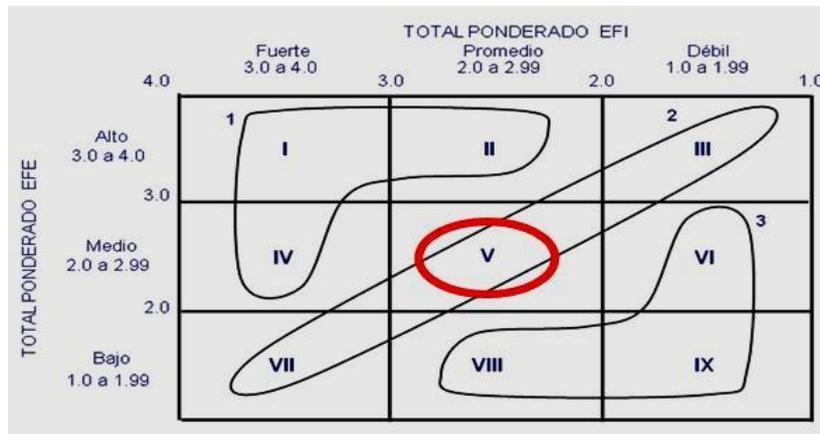
La Matriz Interna-Externa se forma por los totales ponderados de la matrices de evaluación Internos y Externos, en el cual los factores internos corresponden al eje X, y los factores externos al eje Y.

Donde los cuadrantes significan:

Cuadrantes (I, II y IV)	Crece y construye
Cuadrantes (III, V y VII)	Conservar y Mantener
Cuadrantes (VI, VIII y IX)	Cosechar o Enajenar

Matriz Interna y Externa

Gráfico 2.1



Fuente: Matriz Interna y Externa

La matriz Interna-Externa de la Carrera de Administración Turística y Hotelera se forma con los resultados de la matriz de evaluación interna donde su total ponderado es de 2,8 y la matriz de evaluación externa tiene el total ponderado de 2,96 ubicándola en el cuadrante V, es decir Conservar y Mantener.

Esta ubicación está colocada a un extremo superior del cuadrante, es decir tiende a crecer y construir en un futuro, lo cual es importante porque la carrera tiene muy buenas oportunidades y fortalezas, mientras tanto la carrera muestra una muy buena posición externa e interna.

2.7 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

El análisis de la competencia consiste en el estudio y análisis de los competidores, para que posteriormente, en base a dicho análisis, tomar decisiones o diseñar estrategias que permitan competir adecuadamente con ellos.

La importancia del análisis de la competencia radica en que al contar con determinada información de los competidores, se puede sacar provecho de ella y utilizarla a favor de la Carrera, por ejemplo, aprovechar sus falencias o puntos

débiles, tomar como referencias sus estrategias que mejores resultados les estén dando, o tomar precauciones al conocer de una futura estrategia que están por aplicar.

2.7.1 MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO

La matriz de perfil competitivo se analiza la “Carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga” frente a la competencia, se considera los factores claves más importantes los mismos que tienen un peso total de 1.

Cada proveedor presenta una calificación siendo 1 la de mayor debilidad y 4 la de mayor fuerza la misma que es multiplicada por su peso, dando un peso ponderado, el total de este peso ponderado son los pesos que se considera para el análisis con respecto a cada una de los proveedores.

En la siguiente matriz de Perfil competitivo muestra que la “Carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga” tienen un peso de 2,77 siguiéndole un peso de 1,88 del departamento de Marketing y finalmente el servicio de catering con un peso de 1,76.

Este resultado muestra que la “Carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga” es conocida para la realización de eventos Institucionales.

Matriz de Perfil Competitivo

Tabla 2.8

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO							
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PESO	CARRERA DE ADM. TURÍSTICA Y HOTELERA (ESPE-L)		DEPARTAMENTO DE MARKETING		SERVICIO DE CATERING	
		CALIFIC.	PESO PONDERADO	CALIFIC.	PESO PONDERADO	CALIFIC.	PESO PONDERADO
Servicio al cliente	0,20	3	0,60	2	0,40	2	0,40
Buenos contactos en el mercado	0,22	3	0,66	2	0,44	2	0,44
Calidad del Servicio	0,23	2	0,46	2	0,46	2	0,46
Sólido canal de distribución	0,11	3	0,33	2	0,22	2	0,22
Trabajo en equipo	0,12	3	0,36	1	0,12	1	0,12
Buena promoción del servicio (afiches)	0,12	3	0,36	2	0,24	1	0,12
TOTAL	1		2,77		1,88		1,76

Realizado por: Lorena Moya

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta docentes de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera

Conclusión: En la Matriz de Perfil Competitivo es evidente que la Carrera de Administración Turística y Hotelera cuenta con un peso notable para la realización de eventos, mientras que el departamento de marketing sobrepasa con una cantidad mínima al servicio de catering, lo que demuestra que la Carrera se está posicionando para la realización de los diferentes eventos.

Aunque el perfil competitivo se encuentra orientado al incremento de un buen servicio, es recomendable que la carrera se enfoque en desarrollar nuevos factores claves de una manera organizada, formal y planificada, involucrando activamente en su desarrollo integral a los estudiantes en la propuesta de nuevos retos a fin de que en el largo plazo se consoliden los esfuerzos de la fase inicial y se aprovechen las crecientes oportunidades y ventajas competitivas con los clientes.

CAPÍTULO III

3 ESTUDIO DE MERCADO

3.1 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.

3.2 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO DE MERCADO

De acuerdo a la investigación realizada, los métodos utilizados fueron los siguientes:

Método descriptivo, ya que mediante esta se obtuvo la descripción de datos y características de una población.

Método de observación, mediante el cual se logró cierta información necesaria para poder elaborar el manual.

Método inductivo que se inició mediante la observación para poder señalar verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

3.3 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), que corresponden a los estudiantes de La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, pertenecientes a la Carrera de Administración Turística y Hotelera, de Segundo a Noveno nivel, ya que reciben básicas de etiqueta y protocolo.

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

Tabla 3.1

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

Elaborado por: Lorena Moya

Fuente: Datos obtenidos de la Carrera de Administración Turística y Hotelera

3.4 DISEÑO DE INSTRUMENTOS: ENCUESTA

La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Cuando la encuesta es verbal se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se suele hacer uso del instrumento del cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas, las cuales se les hacen a la personas a encuestar.

El cuestionario es el instrumento que está estructurado y se entrega a los encuestados para obtener información específica.

En la presente investigación se aplicarán encuestas a los estudiantes de la Carrera de Administración Turística y Hotelera para obtener resultados con diferentes puntos de vista y poder sacar conclusiones sobre cómo se maneja la Carrera ante un evento o ceremonial. (Ver anexo 1)

3.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Las encuestas fueron realizadas en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga que se encuentra ubicada en la Parroquia Belisario Quevedo Campus General Guillermo Rodríguez Lara, el 27 de Septiembre y el 3 de octubre del presente año, a los estudiantes de la Carrera de Hotelería y Turismo de segundo a noveno nivel.

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los estudiantes de la Carrera de Administración Turística y Hotelera:

a. Datos Demográficos:

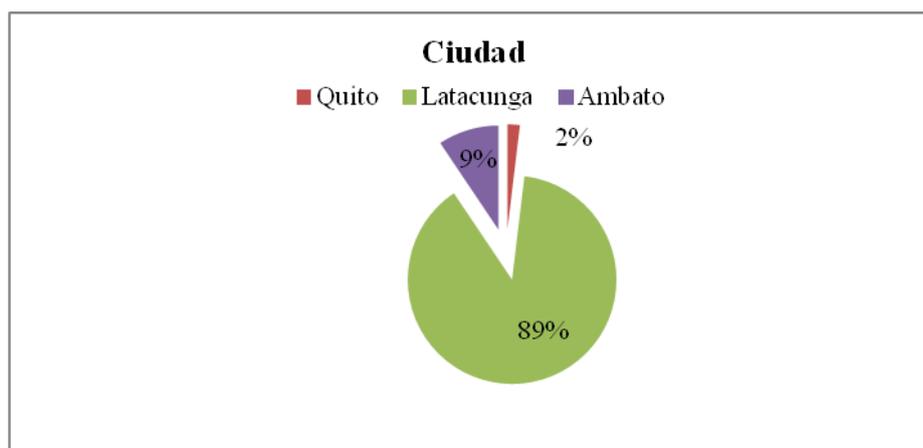
1. Ciudad de residencia de los estudiantes

Ciudad de residencia de los estudiantes

Tabla 3.2

Ciudad	Total	%
Quito	3	2%
Latacunga	142	89%
Ambato	15	9%
Total	160	100%

Gráfico 3.1



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De 160 estudiantes encuestados el 89% viven en la ciudad de Latacunga, el 9% en la ciudad de Ambato y tan solo el 2% en la ciudad de Quito. Se da una perspectiva que por la distancia y tiempo la mayor parte de estudiantes que son de otras provincias optan por vivir en la ciudad de Latacunga, de esta manera acceden a facilidades, ahorro de tiempo; logrando de esta manera invertir su tiempo en otras actividades.

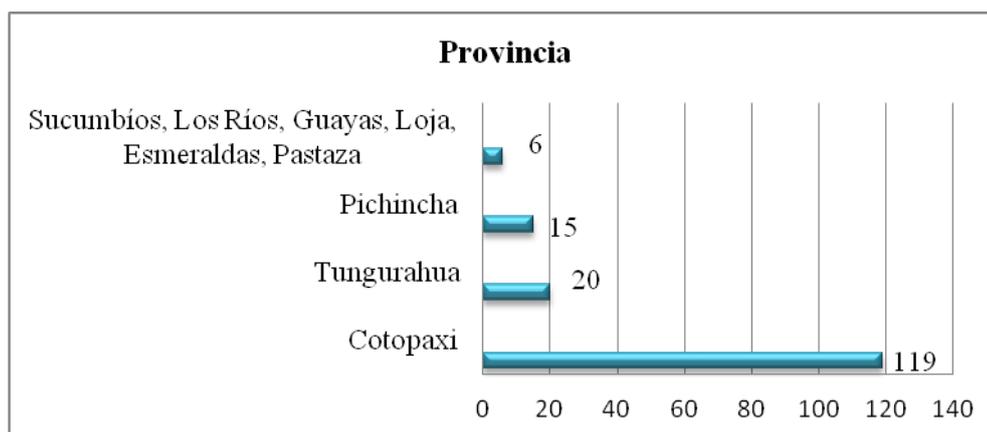
2. Provincia de origen

Provincia de origen

Tabla 3.3

Provincia	Total	%
Cotopaxi	119	74%
Tungurahua	20	13%
Pichincha	15	9%
Sucumbíos, Los Ríos, Guayas, Loja, Esmeraldas, Pastaza	6	4%
Total	160	100%

Gráfico 3.2



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Según la variable relacionada con la provincia de origen, el 74% de los encuestados pertenecen a la provincia de Cotopaxi; el 13% proviene de la provincia de Tungurahua; el 9% de provincia de Pichincha; y el 4% a las provincias de: Sucumbíos, Los Ríos, Guayas, Loja, Esmeraldas y Pastaza. De esta manera se puede observar que existe una gran demanda por parte de estudiantes de otras provincias por estudiar Administración, Turística y Hotelera en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, en especial la provincia de Cotopaxi; por esta razón se debería realizar un marketing hacia los estudiantes de dicha provincia con la finalidad de incentivarlos a que se inclinen por la carrera.

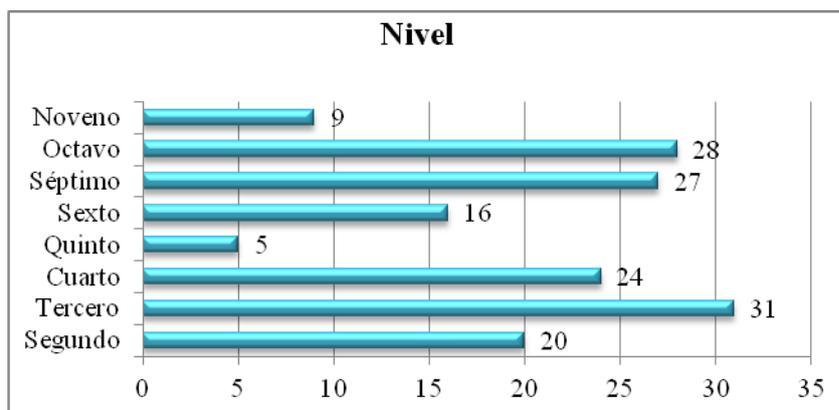
3. Nivel en el cual están cursando

Nivel en el cual están cursando

Tabla 3.4

Nivel	Total	%
Segundo	20	12%
Tercero	31	19%
Cuarto	24	15%
Quinto	5	3%
Sexto	16	10%
Séptimo	27	17%
Octavo	28	18%
Noveno	9	6%
Total	160	100%

Gráfico 3.3



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 19% de los estudiantes encuestados del período académico Agosto- Diciembre 2013 se encuentran cursando el tercer nivel, seguido del 18% en octavo nivel, el 17% está en séptimo nivel, el 15% en cuarto nivel, el 12% en segundo nivel, el 10% en sexto nivel, el 6% en noveno nivel y finalmente en quinto nivel el 5 % de los estudiantes. Se muestra como resultado que con el pasar del tiempo el interés por parte de los estudiantes por seguir esta carrera ha incrementado notablemente.

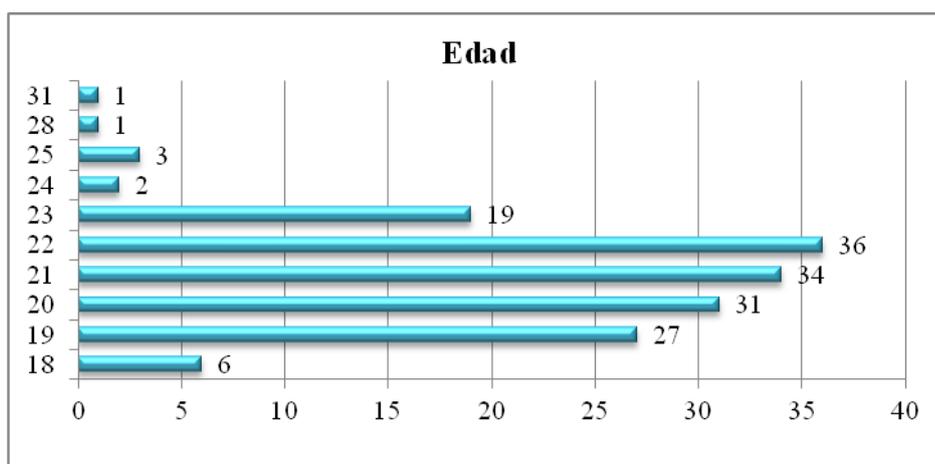
4. Edad

Edad

Tabla 3.5

Edad	Total	%
18	6	4%
19	27	17%
20	31	19%
21	34	21%
22	36	22%
23	19	12%
24	2	1%
25	3	2%
28	1	1%
31	1	1%
Total	160	100%

Gráfico 3.4



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De 160 estudiantes encuestados el 22% tienen 22 años, el 21% tiene 21 años, el 19% tiene 20 años, el 17% tiene 19 años, el 12% tiene 19 años, el 4% tiene 18 años, el 2% tiene 25 años y tan sólo el 1% tiene entre 28 y 31 años. En base a esta respuesta el porcentaje de mayor trascendencia son los estudiantes cuya edad oscila entre los 22 años. En relación con estos resultados se puede ver que el rango de edad de los estudiantes va desde los 18 años hasta los 31 años.

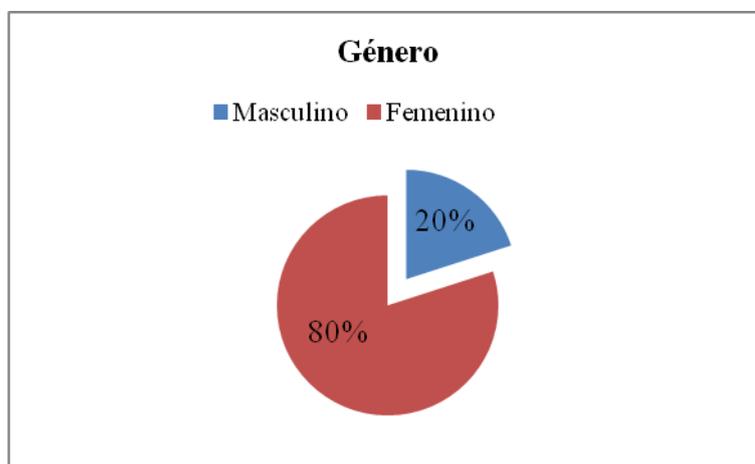
5. Género

Género

Tabla 3.6

Género	Total	%
Masculino	32	20%
Femenino	128	80%
Total	160	100%

Gráfico 3.5



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 80% de los estudiantes encuestados son de género femenino y el 20% restante son de género masculino. Dando a notar que el género femenino es el que tiene mayor inclinación por la Carrera de Administración, Turística y Hotelera.

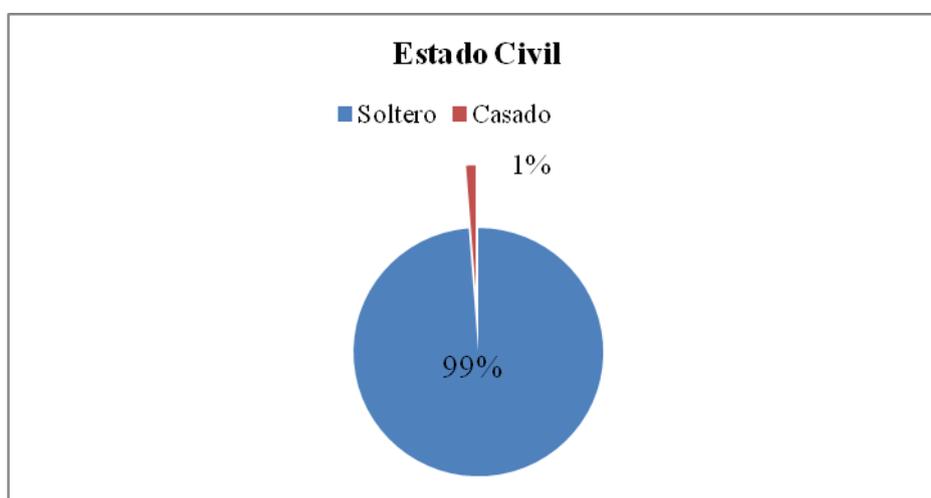
6. Estado Civil

Estado Civil

Tabla 3.7

Estado civil	Total	%
Soltero	158	99%
Casado	2	1%
Total	160	100%

Gráfico 3.6



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De los 160 encuestados el 99% de los encuestados afirman ser solteros, mientras que en un porcentaje mínimo del 1% son casados. De esta forma esta variable muestra que existe un porcentaje muy notable de estudiantes que son solteros.

b. Cuestionario

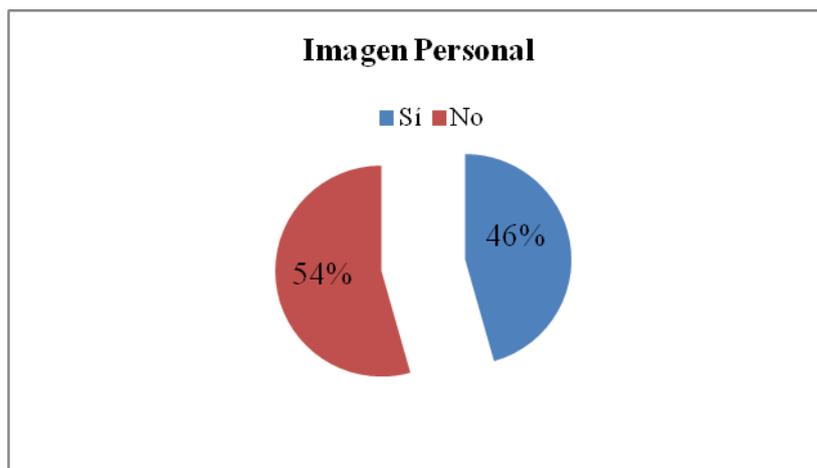
1. Dentro de la Carrera se toma en cuenta la imagen personal (uniformes, maquillaje, postura entre otros) de los estudiantes, al momento de realizar eventos y ceremoniales.

Imagen Personal

Tabla 3.8

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

Gráfico 3.7



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

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.

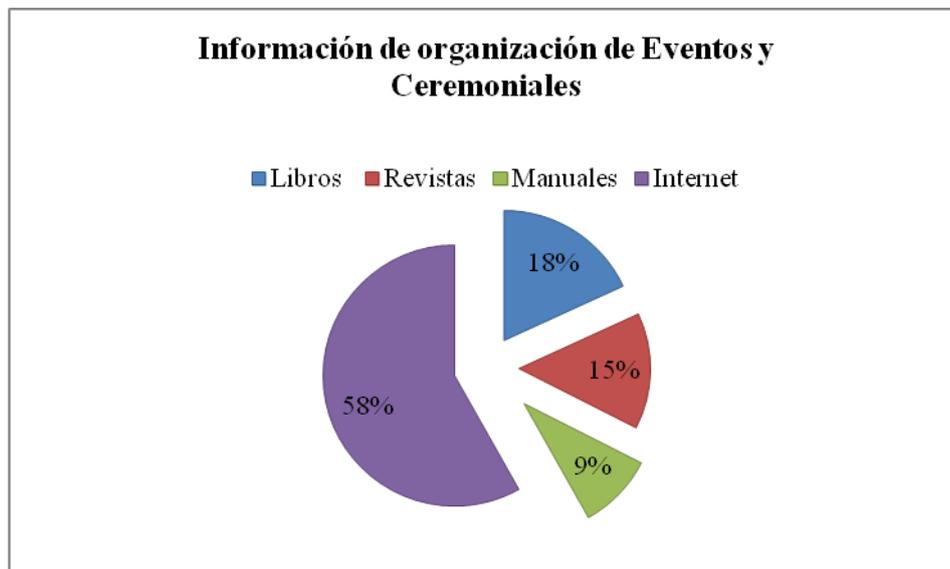
2. Al momento de buscar información para la organización de eventos y ceremoniales usted hace referencia a:

Información de organización de Eventos y Ceremoniales

Tabla 3.9

Información	Total	%
Libros	29	18%
Revistas	23	15%
Manuales	15	9%
Internet	93	58%
Total	160	100%

Gráfico 3.8



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De 160 estudiantes encuestados el 58% piensa que la mayor referencia al momento de buscar información sobre Eventos y ceremoniales es la internet, el 18% busca información en libros, 15% en revistas y un 9% en manuales, resultado que nos ayuda a ver que los estudiantes se inclinan por buscar información en la internet; pero si existiese un manual sería de mayor utilidad para los estudiantes; ya que de esta manera encontrarán de forma rápida, sencilla y clara información para la realización de eventos, ceremoniales y adaptarlos de acuerdo a su necesidad.

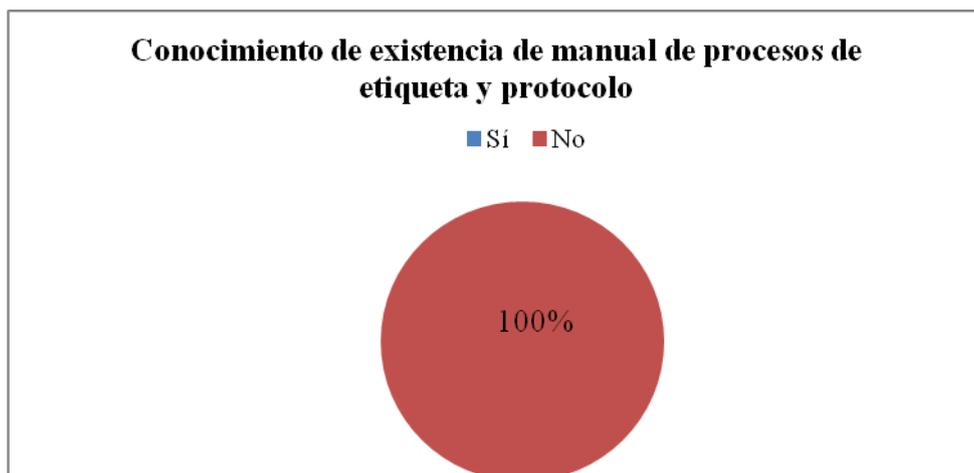
3. ¿Conoce usted si en la Carrera existe un manual de procesos etiqueta y protocolo?

Conocimiento de existencia de manual de procesos de etiqueta y protocolo

Tabla 3.10

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

Gráfico 3.9



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

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.

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

Necesidad de un manual de procesos de etiqueta y protocolo

Tabla 3.11

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

Gráfico 3.10



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

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.

5. ¿Qué información considera que debe tener el manual de procesos de etiqueta y protocolo?

Información con la que debe contar el manual

Tabla 3.12

Información del Manual	Total	%
Etiqueta y Protocolo	94	59%
Organización de Banquetes	15	9%
Organización de Eventos	13	8%
Tipos de Servicios	20	13%
Montaje de Mesas	18	11%
Total	160	100%

Gráfico 3.11



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En esta grafica se hallan representados los aspectos que se han de tomar en cuenta en la elaboración del manual; el 59% de los encuestados que representa a 94 estudiantes coinciden que el manual debe tener información relacionada con Etiqueta y Protocolo; el 13% que representa 20 estudiantes están de acuerdo que debe agregarse información de Tipos de Servicio, el 11% que representa a 18 estudiantes el manual debe contar con información referente a montaje de mesas, el 9% que representa a 15 estudiantes que debe contar con información de Organización de Banquetes y el 8% que corresponde a 13 estudiantes que el manual debe contar con información relacionada con Organización de Eventos, información que será útil para los estudiantes; de esta manera la información contribuirá con normas claras, precisas y oportunas que se debe establecer ante el cliente, en el desarrollo del servicio.

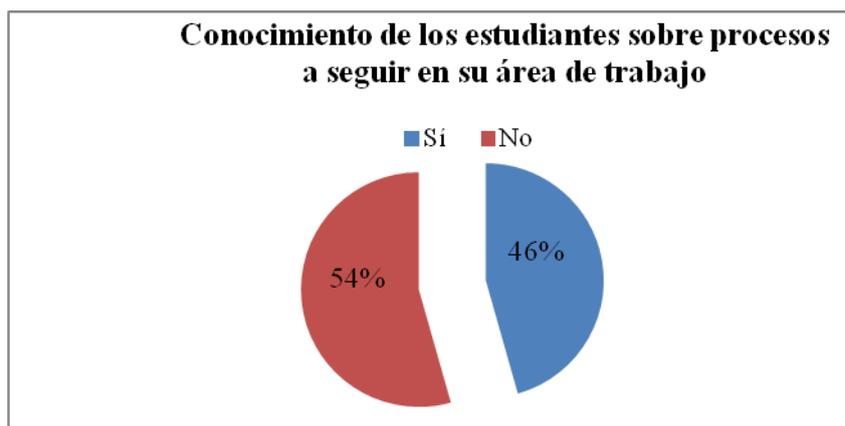
6. En las diferentes actividades que se desarrolla la Carrera usted cómo estudiante tiene conocimiento sobre procesos a seguir según su área de trabajo.

Conocimiento de los estudiantes sobre procesos a seguir en su área de trabajo

Tabla 3.13

Conocimiento sobre los Procedimientos	Total	%
Sí	73	46%
No	87	54%
Total	160	100%

Gráfico 3.12



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De los 160 encuestados, el 54% de los estudiantes no tienen conocimiento sobre los procesos a seguir en su área de trabajo y tan solo el 46% de los encuestados consideran que tienen conocimientos sobre procesos a seguir según su área de trabajo, resultado que nos sugiere la elaboración del manual de procesos para la Carrera; ya que de esta manera los estudiantes tendrán una referencia de que actividades hay que realizar; enriqueciendo a su vez los conocimientos del estudiante con los procesos adecuados que se debe emplear al momento de realizar un evento.

7. ¿En la Carrera se realizan eventos?

Realización de eventos

Tabla 3.14

Realización de Eventos	Total	%
Siempre	0	0
Frecuentemente	83	51%
A veces	79	49%
Total	160	100%

Gráfico 3.13



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 51% de los encuestados que representa a 83 estudiantes tiene conocimiento de que en la Carrera se realizan eventos frecuentemente, y el 49% que representa a 79 estudiantes los realizan a veces; mostrándonos de esta manera que el manual sería de gran apoyo para la ejecución de los diferentes eventos, además el manual busca establecer las normas y procesos fundamentales que deben observarse en todos los eventos a realizarse y contempla las primicias que deben ser replicadas en todos los procesos, para garantizar integralmente la calidad del servicio y la atención personalizada.

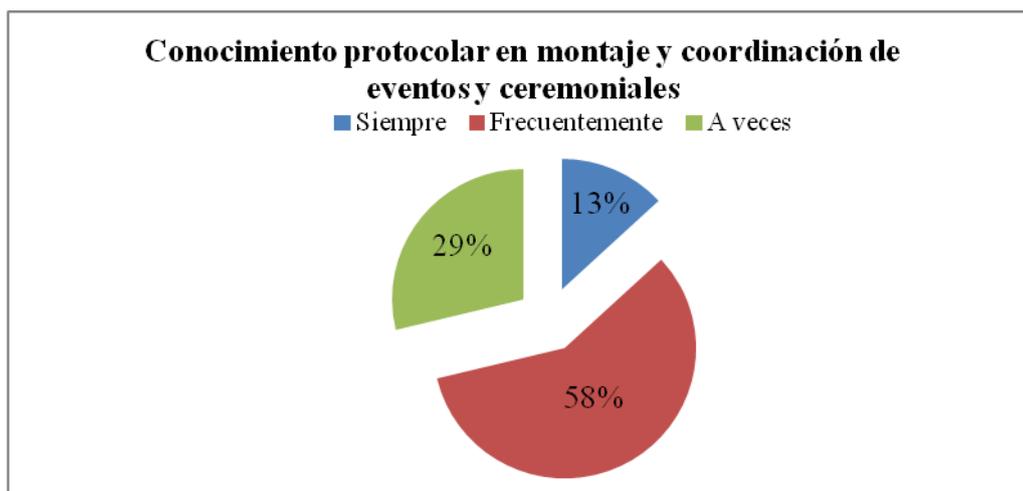
8. Al momento de la coordinación y montaje de eventos y ceremoniales conocen los estudiantes las reglas protocolarias (orden, precedencias, tipos de mesas entre otras).

Conocimiento protocolar de los estudiantes en montaje y coordinación de eventos y ceremoniales

Tabla 3.15

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

Gráfico 3.14



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

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.

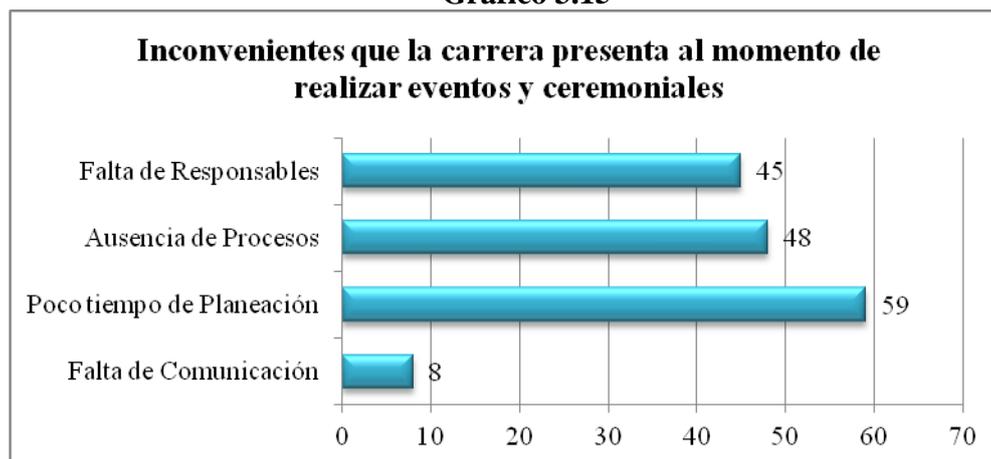
9. Los principales inconvenientes que la carrera presenta al momento de realizar eventos y ceremoniales se debe principalmente a:

Inconvenientes que la carrera presenta al momento de realizar eventos y ceremoniales

Tabla 3.16

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%

Gráfico 3.15



Fuente: Encuestas realizadas en el período académico Agosto-Diciembre 2013

Elaborado por: Lorena Moya

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.

3.6 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.

CAPÍTULO IV

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

4.1 ANTECEDENTES

La Carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, es una carrera que debe afrontar cambios en el contexto en el que está inmersa, para lo cual tiene el desafío de planificar, organizar los recursos y el talento humano; además es importante que los estudiantes cuenten con un instrumento guía que le permita la ejecución de sus actividades de una manera clara, eficiente y eficaz.

Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y una herramienta gerencial utilizada para comunicar y documentar los procesos, consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procesos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

Es por lo cual, que se considera a los manuales como una herramienta que orientará y facilitará el manejo de información y permitirá a los directivos tomar decisiones adecuadas para alcanzar las metas y objetivos determinados para obtener buenos resultados en beneficio de la carrera. Es de importancia y necesaria la propuesta de un Manual de Procesos para el área de servicio, porque al ponerlo en práctica, se logrará el mejoramiento en la calidad del servicio a los clientes.

El presente Manual de Procesos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades a realizarse en los eventos o ceremoniales, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora a la Carrera.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procesos a seguir para cada actividad, con sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados. Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procesos, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

4.2 PORTADA



MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA ESTANDARIZAR
LOS PROCESOS DEL SERVICIO EN EVENTOS Y CEREMONIALES



INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
turística **y** hotelera

4.3 MANUAL DE PROCESOS

4.4 OBJETIVOS DEL MANUAL

4.4.1 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.

4.4.2 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.
- Efectuar la guía de manera didáctica, para facilitar el acceso de los estudiantes.

4.5 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Elaboración del Manual de Etiqueta y Protocolo, nace con la finalidad de estandarizar los procesos de servicio que realiza la Carrera de Administración Turística y Hotelera.

Es importante señalar que los manuales de procesos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo, de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas sino que, además es imprescindible el cambio de actitud de los estudiantes, en materia no solo de hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en el trabajo.

El manual de procesos, es un instrumento que permite a la Carrera, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de los estudiantes, y mejorar la calidad del servicio.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo, en razón de las necesidades que el estudiante requiera.

En este sentido, el Manual de Procesos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la carrera y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para coadyuvar, conjuntamente con el control en los eventos y ceremoniales.

Este documento describe los procesos y expone, en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento y la manera de realizarlo; contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones.

4.6 PROPUESTA DEL MANUAL

Propuesta del Manual

Tabla 4.1

PRESENTACIÓN	<p>En los últimos tiempos la importancia que se le da al Protocolo y la Etiqueta es cada vez más grande, día a día se busca promover una buena imagen con el fin de lograr mayores éxitos en la Institución.</p> <p>Los estudiantes que conforman la Carrera de Administración Turística y Hotelera requieren en nuestros tiempos contar con un instrumento de apoyo claro y conciso, que guíen las actividades que deben realizar.</p> <p>E este sentido, el presente documento denominado “Manual de Etiqueta y Protocolo para estandarizar los procesos de servicios en eventos y ceremoniales”, pretende proporcionar elementos necesarios para realizar en forma adecuada y precisa los eventos y ceremoniales, así como los lineamientos que deberán seguirse. Por ello, se detalla la descripción del proceso, en la cual se expone de manera genérica, secuencial y ordenada los pasos a seguir para su realización; y por último, se presenta el diagrama de flujo, que plasma paso a paso, de forma esquemática, las actividades que se desarrollan.</p> <p>Asimismo el Manual de Procesos tiene por finalidad lograr que los estudiantes se vean fortalecidos en su desempeño a través del uso del mismo, la necesidad que los eventos y ceremoniales, se desarrollen correctamente motivó al desarrollo del presente Manual, con la finalidad que los lineamientos en el esbozado sean tomados en cuenta para el éxito de los mismos y de esta manera ser más eficientes y eficaces en la labor que desempeñan los Estudiantes de la Carrera.</p>
OBJETIVO	Proporcionar un manual de procesos de Etiqueta y Protocolo como una herramienta que fortalezca el control interno, para ser utilizado por los estudiantes, útil para examinar las operaciones en los servicios, de tal manera que facilite aplicación de los procesos en los servicios de Eventos y Ceremoniales.

FINALIDAD	El Manual Etiqueta y Protocolo para estandarizar los procesos de servicio, tiene por finalidad describir las actividades a realizar por parte de los estudiantes en eventos y ceremoniales, en términos de cargos y funciones específicas por cada uno de ellos. Asimismo, los niveles de responsabilidad, autoridad y requisitos mínimos de cada cargo, generando de esta manera una herramienta de apoyo que oriente y facilite el trabajo del estudiante.
RESPONSABLE	Lorena Moya (Proponente) Ingeniero Geovanny Acosta (Director de la Carrera)

Realizado por: Lorena Moya

4.7 EVENTOS A CONSIDERAR EN EL MANUAL

4.7.1 Ceremonias Solemnes

Son ceremonias solemnes aquellas de carácter Académico que la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga celebra tradicionalmente cada año, cuya realización debe guiarse por un vocativo preestablecido.

Se considera ceremonias solemnes las siguientes:

- ✓ Aniversario Institucional.
- ✓ Ceremonia de Inauguración de Año Académico.
- ✓ Cambio de Mando
- ✓ Entrega de Grados Académicos y Títulos Profesionales.

4.7.2 Ceremonias Institucionales

Son ceremonias Institucionales aquellos eventos que involucran a toda la comunidad universitaria o a una o más de sus unidades, con instituciones externas, y que requieren de ciertas formalidades.

Son ceremonias Institucionales:

- ✓ Inauguración de obras de carácter Institucional.

- ✓ Ceremonias de inauguración o clausura de actividades de extensión académica (Seminarios, Congresos, etc.).
- ✓ Eventos culturales.
- ✓ Inauguración de Exposiciones.
- ✓ Inicio o presentación de resultados de proyectos.
- ✓ Reconocimientos y homenajes.
- ✓ Fiestas Patrias, entre otros.

4.7.3 Ceremonias Interinstitucionales

Son actividades que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener y estrechar vínculos.

Son ceremonias interinstitucionales:

- ✓ Firma de convenios o acuerdos.
- ✓ Visitas protocolares.
- ✓ Lanzamiento/presentación de proyectos, concursos, y otras iniciativas.
- ✓ Charlas de empresas.

4.8 VOCATIVO

Vocativo es el término o tratamiento que se utiliza para dirigirse a una autoridad en un acto público o a través de una comunicación escrita.

4.8.1 VOCATIVO N.1

Programa a desarrollarse en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga con motivo del Momento Cívico.

Primero: Honores y Parte

Segundo: Izada de la bandera acorde a las notas del Himno Nacional de la República del Ecuador.

Tercero: Conferencia a cargo de él/la Ing. (_____) Docente de la Carrea (_____) Tema (_____)

Cuarto: Informativo Politécnico
Comunicado

Quinto: Himno de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Sexto: Honores de finalización

4.8.2 VOCATIVO N.2

1. Señor Teniente Coronel de Estado Mayor (_____) Director de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga.
2. Señor Teniente Coronel de Estado Mayor (_____) Sub Director
3. Señor Mayor (_____) Director del Departamento CEAC
4. Señor Capitán (_____) Sub Director del Departamento
5. Señores Oficiales Directivos
6. Señores Directores de la Carrera
7. Señores Docentes
8. Señores y Señoras Servidores Públicos
9. Estimados compañeros

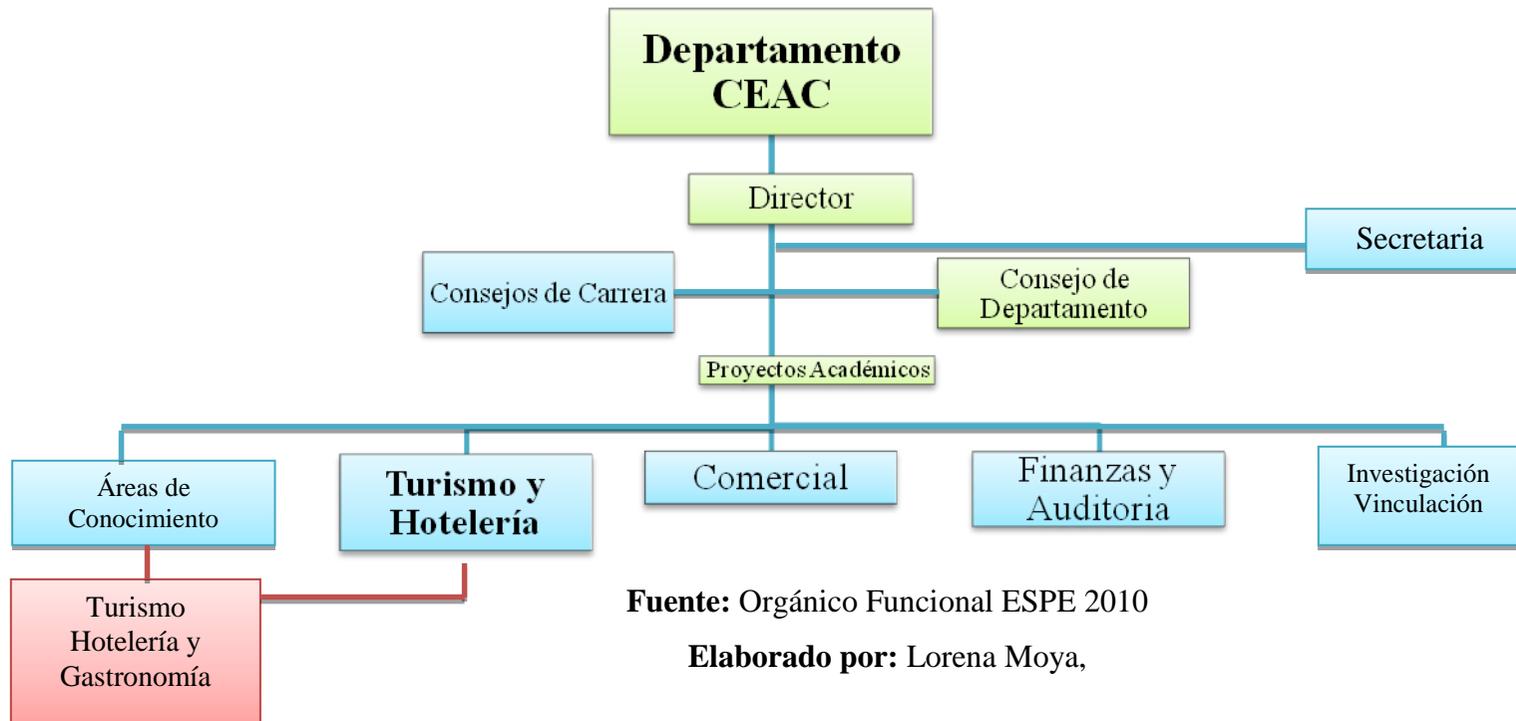
4.8.3 VOCATIVO N. 3

1. Señor Teniente Coronel de Estado Mayor (_____) Director de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga.
2. Señor Teniente Coronel de Estado Mayor (_____) Sub Director
3. Señores Oficiales Directivos
4. Señores Directores de Departamento y de Carrera
5. Señores Docentes
6. Señores Oficiales de la Fuerza Terrestre y la Fuerza Aérea

7. Señores del Personal de Voluntarios
8. Señores Servidores Públicos
9. Estimados Estudiantes

4.9 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CEAC

Organigrama del Departamento CEAC



Fuente: Orgánico Funcional ESPE 2010

Elaborado por: Lorena Moya,

4.10 ORGANIGRAMA PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS Y CEREMONIALES



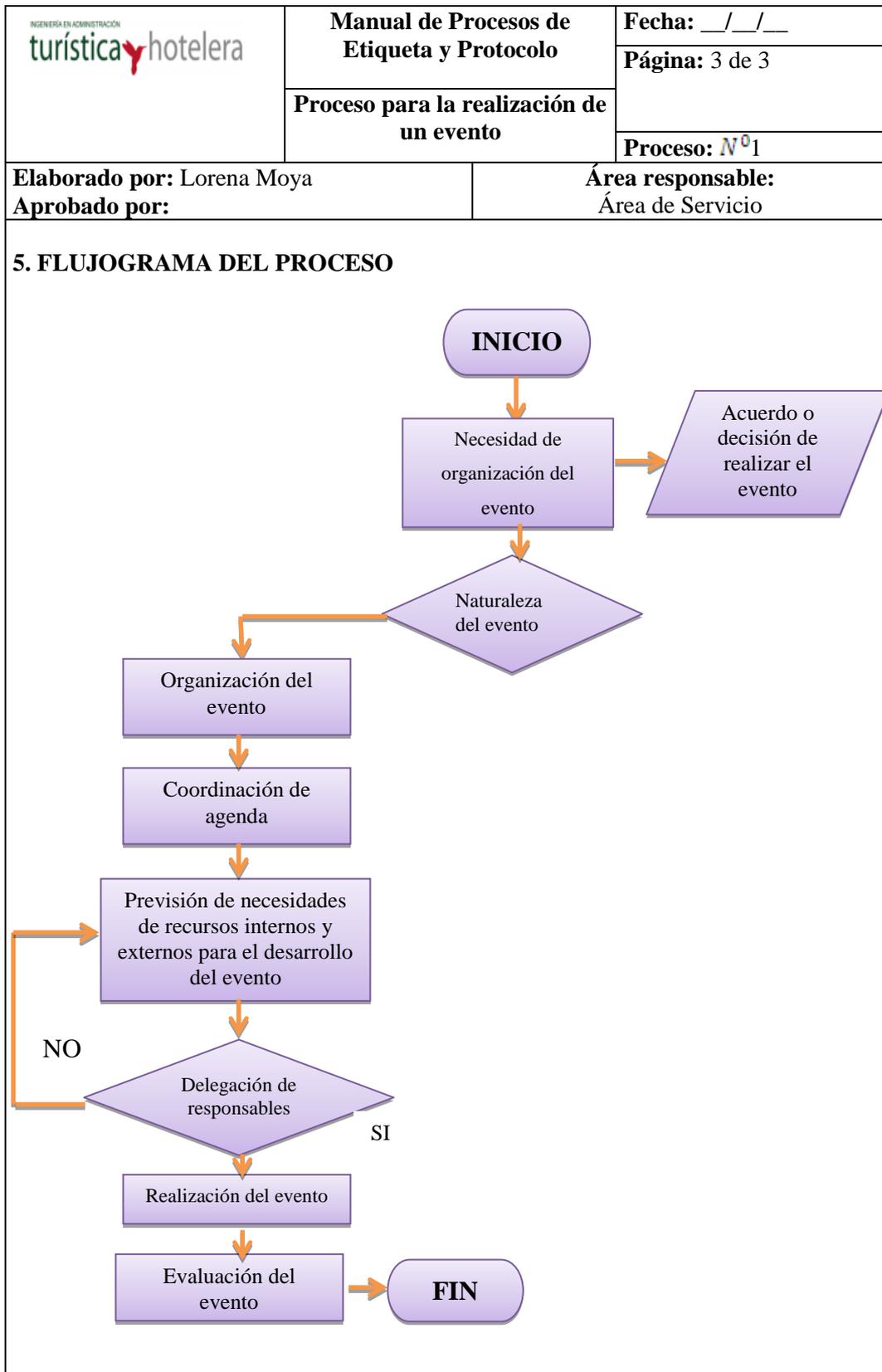
Elaborado por: Lorena Moya

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

4.11 PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UN EVENTO

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso para la realización de un evento	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 1
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:		Área responsable: Área de Servicio
1. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS DE LA CARRERA		
1.1 MISIÓN Formar profesionales expertos en dirección turística y gerencia hotelera con altos conocimientos culinarios, con una formación académica integral basada en el valor humano con alto sentido y fundamento social, práctico en la operación técnica de servicios y manejo administrativo empresarial; que generan soluciones técnicas y tecnológicas, mediante proyectos de investigación, desarrollo e innovación y aportan en las soluciones de problemas de la comunidad, para promover el desarrollo integral de la Región Central del País.		
1.2 VISIÓN Ser líderes en la formación turística y hotelera desarrollando proyectos de vinculación y extensión interinstitucional con programas de investigación profesional a nivel de pregrado y posgrado; con prácticas de principios y valores altamente desarrollados e incorporados a la sociedad.		
2. REFERENCIAS El presente manual basa su contenido en:		
2.1 Normas INEN:		
NTE INEN2 452:2008.- TURISMO. ORGANIZADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.		
NTE INEN2 439:2008.- TURISMO. CAPITÁN DE MESEROS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL		
NTE INEN2 440:2008.- TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.		
NTE INEN2 454:2008.- TURISMO. AYUDANTE DE MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL		
NTE INEN 2 442:2008.- TURISMO. CHEF DE COCINA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.		
NTE INEN 2 441:2008.- TURISMO. COCINERO POLIVALENTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.		

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso para la realización de un evento	Página: 2 de 3
		Proceso: N ^o 1
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
NTE INEN 2 438:2008.- TURISMO. BARMAN. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL		
<p>2.2 Bibliografía relacionada a los temas propuestos:</p> <p>Gallego Jesús Felipe. Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes</p> <p>Guerrero, Denia, Jiménez, Gonzalo. Camarero Servicio de Sala</p> <p>Alacreu, José. Gestión de Banquetes.</p> <p>Báez Casillas. Sixto (1982). Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares. México.</p> <p>Manual del Mesero/a Polivalente. Ministerio de Turismo.</p>		
<p>3. PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UN EVENTO</p> <p>Para la realización de un evento es muy importante tomar en cuenta 3 procesos que se deben seguir:</p> <p>Proceso de Pre-evento: Define metas, acciones estratégica, logística y las actividades a realizar, asignar recursos, hacer todas las especificaciones necesarias para llevar a cabo el evento o ceremonial y definir con claridad todos los objetivos.</p> <p>Proceso de Evento: Determina el desarrolla del evento o ceremonial, propiamente dicho, el equipo de trabajo que participará y su programación, es decir pone en marcha todo aquello que se ha planificado (fase 1) y que hemos producido (fase 2). Cada punto debe llevarse a cabo tal y como se ha planificado, ajustándose a lo previsto, así como a su correspondiente lista de control (checklist).</p> <p>Proceso Post-evento: Recopilación de todas las acciones realizadas en el evento. Seguimiento que ayudan a la evaluación del mismo.</p>		
<p>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</p> <p>Checklist: documento que detalla uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar, verificar, etc.</p>		



4.12 PROCESO DE SELECCIÓN DE ESTUDIANTES

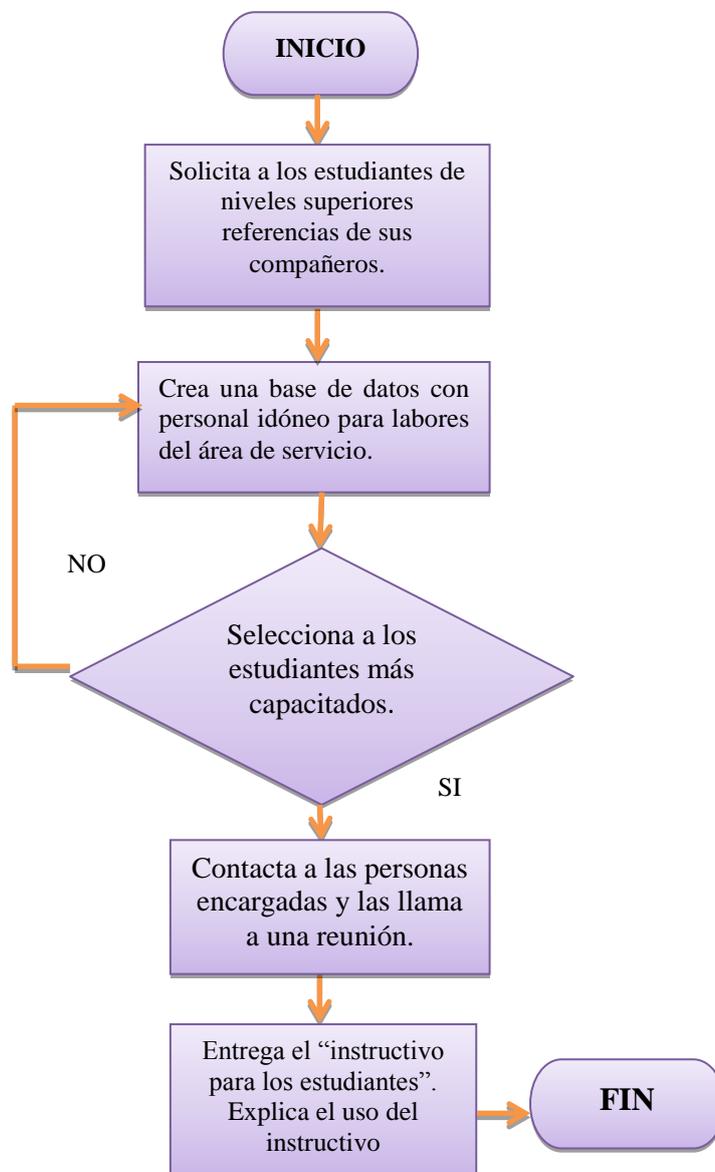
	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Selección de Estudiantes	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 2
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO La finalidad de este procedimiento es autorizar la realización del evento, delegando a las diferentes personas para el desarrollo de cada actividad, distribuyendo el trabajo por partidas y gestionando todo lo relativo a las necesidades de material y herramientas propios de su área de trabajo.</p> <p>2. ALCANCE Es fuente de información para el área de conocimientos de hotelería y aplica para el reclutamiento y selección de los estudiantes del área de servicio.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD El área de conocimiento de hotelería es la responsable de: Seleccionar a los estudiantes más idóneos. Realizar capacitación de los estudiantes.</p> <p>4. POLÍTICAS Generar una base de datos con la información de los estudiantes más idóneos de manera que al momento de un evento se los pueda llamar de forma inmediata.</p> <p>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</p> <p>Conocimiento: Noción, idea, información, es el saber.</p> <p>Habilidad: Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p>		

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo		Fecha: __/__/__																								
	Proceso de Selección de Estudiantes		Página: 2 de 3																								
			Proceso: N ^o 2																								
Elaborado por: Lorena Moya		Área responsable: Área de Servicio																									
Aprobado por:																											
<p>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.</p>																											
<p>6. REFERENCIAS</p> <p>El presente procedimiento basa su información en diversas fuentes bibliográficas:</p> <p>NTE INEN 2 452:2008 Turismo. Organizador de eventos</p> <p>NTE INEN 2 439:2008 Turismo. Capitán de meseros.</p> <p>NTE INEN 2 440:2008 Turismo. Mesero.</p> <p>NTE INEN 2 454:2008 Turismo. Ayudante de mesero.</p> <p>NTE INEN 2 442:2008 Turismo Chef de Cocina</p> <p>NTE INEN 2 438:2008 Turismo Barman</p>																											
<p>7. PROCESO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PASO N^o</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOCUMENTO DE TRABAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organizador del Evento</td> <td>Solicita a los estudiantes de niveles superiores referencias de sus compañeros.</td> <td>Base de datos de los estudiantes</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Organizador del Evento</td> <td>Crea una base de datos con personal idóneo para labores en el área de servicio.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Organizador del Evento</td> <td>Selecciona a los estudiantes más capacitados.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Organizador del Evento</td> <td>Contacta a las personas encargadas y llama a reunión.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Organizador del Evento</td> <td>Entrega el instructivo para los estudiantes, explica su uso.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				PASO N ^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO	1	Organizador del Evento	Solicita a los estudiantes de niveles superiores referencias de sus compañeros.	Base de datos de los estudiantes	2	Organizador del Evento	Crea una base de datos con personal idóneo para labores en el área de servicio.		3	Organizador del Evento	Selecciona a los estudiantes más capacitados.		4	Organizador del Evento	Contacta a las personas encargadas y llama a reunión.		5	Organizador del Evento	Entrega el instructivo para los estudiantes, explica su uso.	
PASO N ^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO																								
1	Organizador del Evento	Solicita a los estudiantes de niveles superiores referencias de sus compañeros.	Base de datos de los estudiantes																								
2	Organizador del Evento	Crea una base de datos con personal idóneo para labores en el área de servicio.																									
3	Organizador del Evento	Selecciona a los estudiantes más capacitados.																									
4	Organizador del Evento	Contacta a las personas encargadas y llama a reunión.																									
5	Organizador del Evento	Entrega el instructivo para los estudiantes, explica su uso.																									

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Selección de Estudiantes.	Página: 3 de 3
		Proceso: N ^o 2
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:		Área responsable: Área de Servicio

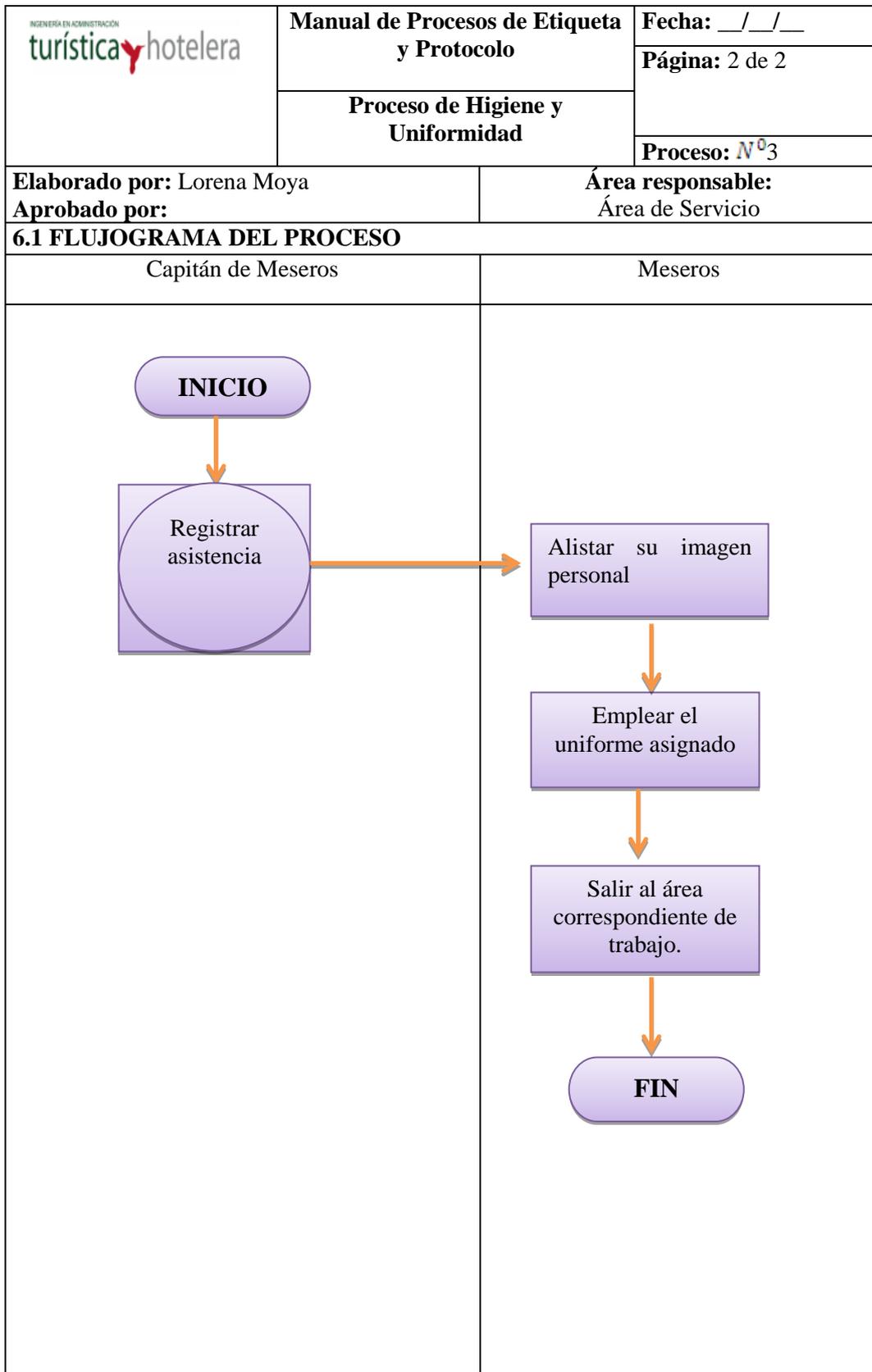
7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

Organizador del Evento



4.13 PROCESO DE HIGIENE Y UNIFORMIDAD

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__															
	Proceso de Higiene y Uniformidad	Página: 1 de 2															
		Proceso: N°3															
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:		Área responsable: Área de Servicio															
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO Su finalidad es la de tener una buena presentación, hacia el cliente dando así una buena impresión y a su vez un buen trato.</p> <p>2. ALCANCE Es fuente de información para el Capitán de meseros y aplica para los estudiantes del área de servicio.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD El Capitán de meseros será el responsable de: Supervisar el correcto uso del uniforme</p> <p>4. POLÍTICAS Utilizar el uniforme adecuado y en total aseo. Mantener una buena imagen ante el cliente.</p> <p>5. 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. México. Manual de Estándares de Servicio Restaurante Hospitality & Service University www.hsu.cl</p> <p>6. PROCESO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PASO N°</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Capitán de meseros</td> <td>Registrar asistencia con el capitán de meseros</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Mesero</td> <td>Alistar su imagen personal.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Mesero</td> <td>Emplear el uniforme asignado.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mesero</td> <td>Salir al área correspondiente de trabajo.</td> </tr> </tbody> </table>			PASO N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	1	Capitán de meseros	Registrar asistencia con el capitán de meseros	2	Mesero	Alistar su imagen personal.	3	Mesero	Emplear el uniforme asignado.	4	Mesero	Salir al área correspondiente de trabajo.
PASO N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD															
1	Capitán de meseros	Registrar asistencia con el capitán de meseros															
2	Mesero	Alistar su imagen personal.															
3	Mesero	Emplear el uniforme asignado.															
4	Mesero	Salir al área correspondiente de trabajo.															



4.14 PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y LOGÍSTICA

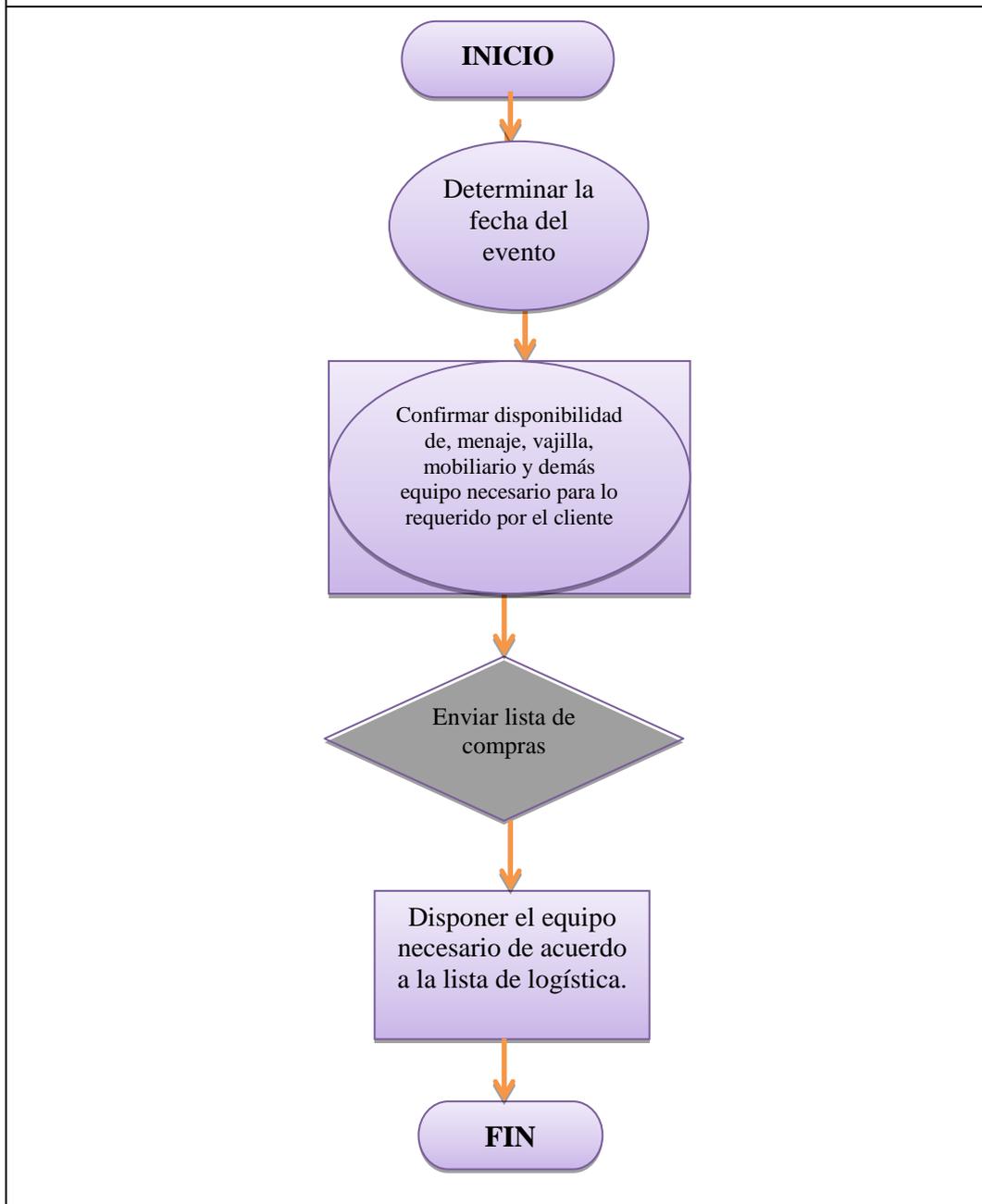
	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Planificación y Logística del evento	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 4
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO Seguir con la planificación adecuada la misma que permitirá estructurar los pasos claros a seguir en este proceso.</p> <p>2. ALCANCE Es fuente de información del Organizador del evento</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD El organizador del evento es el responsable de: Planificar y organizar el desarrollo del evento de forma que no falte equipo en el momento del montaje.</p> <p>4. POLÍTICAS Conocer y aplicar los procedimientos de acuerdo a las necesidades del evento. Da a cumplir cada una de las políticas y reglamentos en el área de trabajo.</p> <p>5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS Planificar el evento: Proceso para determinar las actividades a realizarse. Organizar el evento: Estructurar la realización del evento</p> <p>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. México.</p>		

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo		Fecha: __/__/__
	Proceso de Planificación y Logística del evento		Página: 2 de 3
			Proceso: N ^o 4
Elaborado por: Lorena Moya		Área responsable: Área de Servicio	
Aprobado por:			
7. PROCESO			
PASO N ^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Organizador del Evento	Determinar la fecha exacta del evento, para preparar todo con anticipación, de acuerdo a lo requerido por el cliente. (5 día mínimo)	Orden de Servicio
2	Organizador del Evento	Determinar si el evento se realizará dentro de las instalaciones de la institución o cuentan con otro lugar.	Lista de logística
3	Organizador del Evento	Confirmar disponibilidad de, menaje, vajilla, mobiliario y demás equipo necesario para lo requerido por el cliente para el evento. Informar decoración floral a las personas encargadas. (3 días como mínimo)	Proforma del evento
4	Organizador del Evento	Enviar hoja de compras al área de cocina. (2 días como mínimo)	Hoja de Compras
5	Organizador del Evento	Disponer el equipo necesario de acuerdo a la lista de logística. (1 días como mínimo)	Lista de logística

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Planificación y Logística del Evento	Página: 3 de 3
		Proceso: N ^o 4
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	

7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

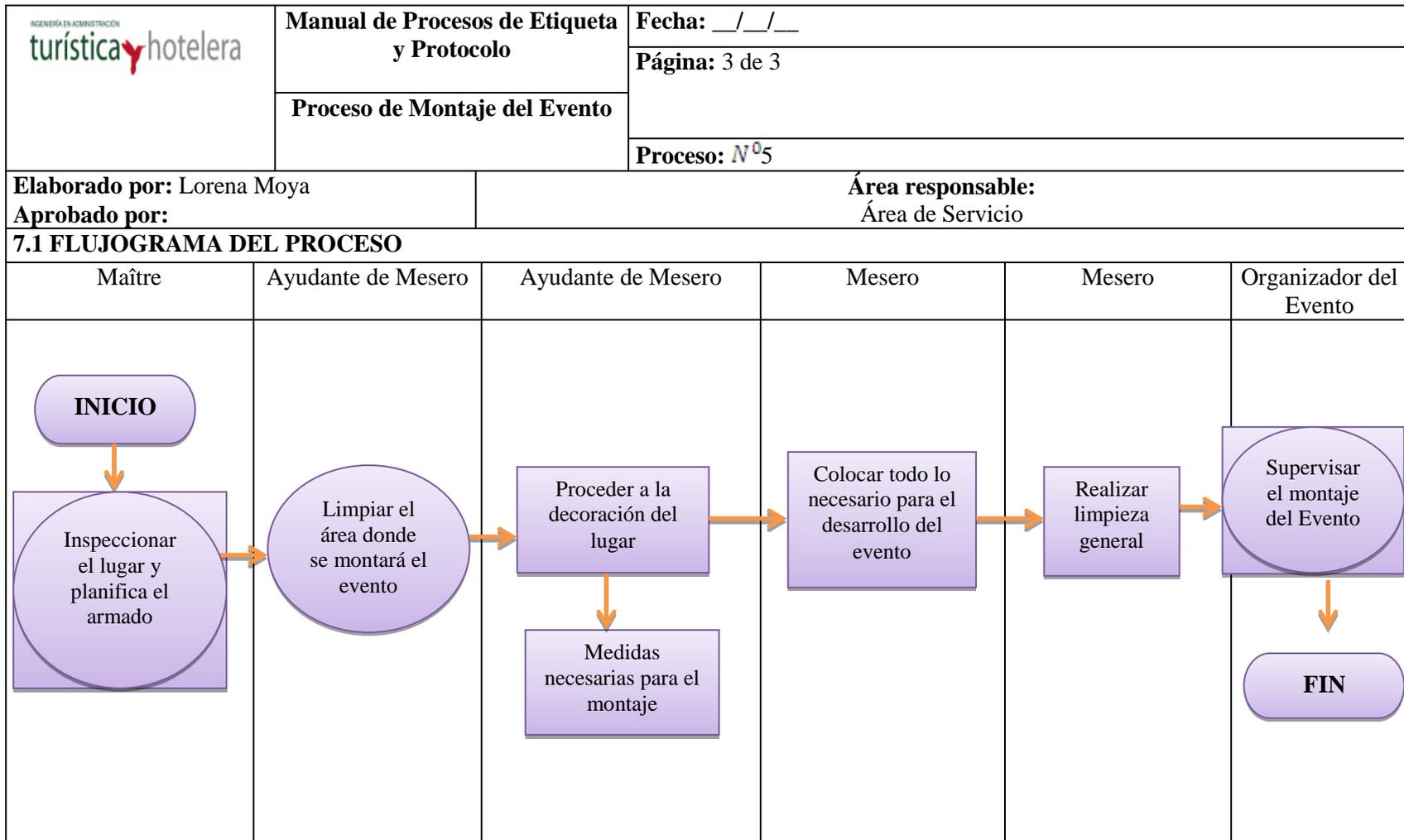
Organizador del Evento



4.15 PROCESO DE MONTAJE DEL EVENTO

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Montaje del Evento	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 5
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO Determinar los pasos a seguir en el montaje de Eventos para mantener una buena presentación ante el cliente y causar una buena impresión.</p> <p>2. ALCANCE Es fuente de información para el Organizador de Eventos y Meseros.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD Es responsabilidad del Capitán de meseros: Supervisar que el montaje se realice del modo establecido y en el tiempo preciso. Controlar el montaje final.</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Conocer las funciones del Organizador de Eventos.• Saber cómo se organiza cada uno de los involucrados en el evento• El evento deberá estar finalizado el día anterior al Evento en el caso de 100 personas en adelante. <p>Si el evento es pequeño deberá realizarse el mismo día del evento con 2 horas de anticipación.</p> <p>5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS Montaje: Disposición del equipo y los recursos técnicos y humanos que se utilizarán en el lugar donde se realizará el evento.</p> <p>6. REFERENCIAS Camarero Servicio de Sala de Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo. Gestión de Banquetes de José Ramón Alacreu Ginés.</p>		

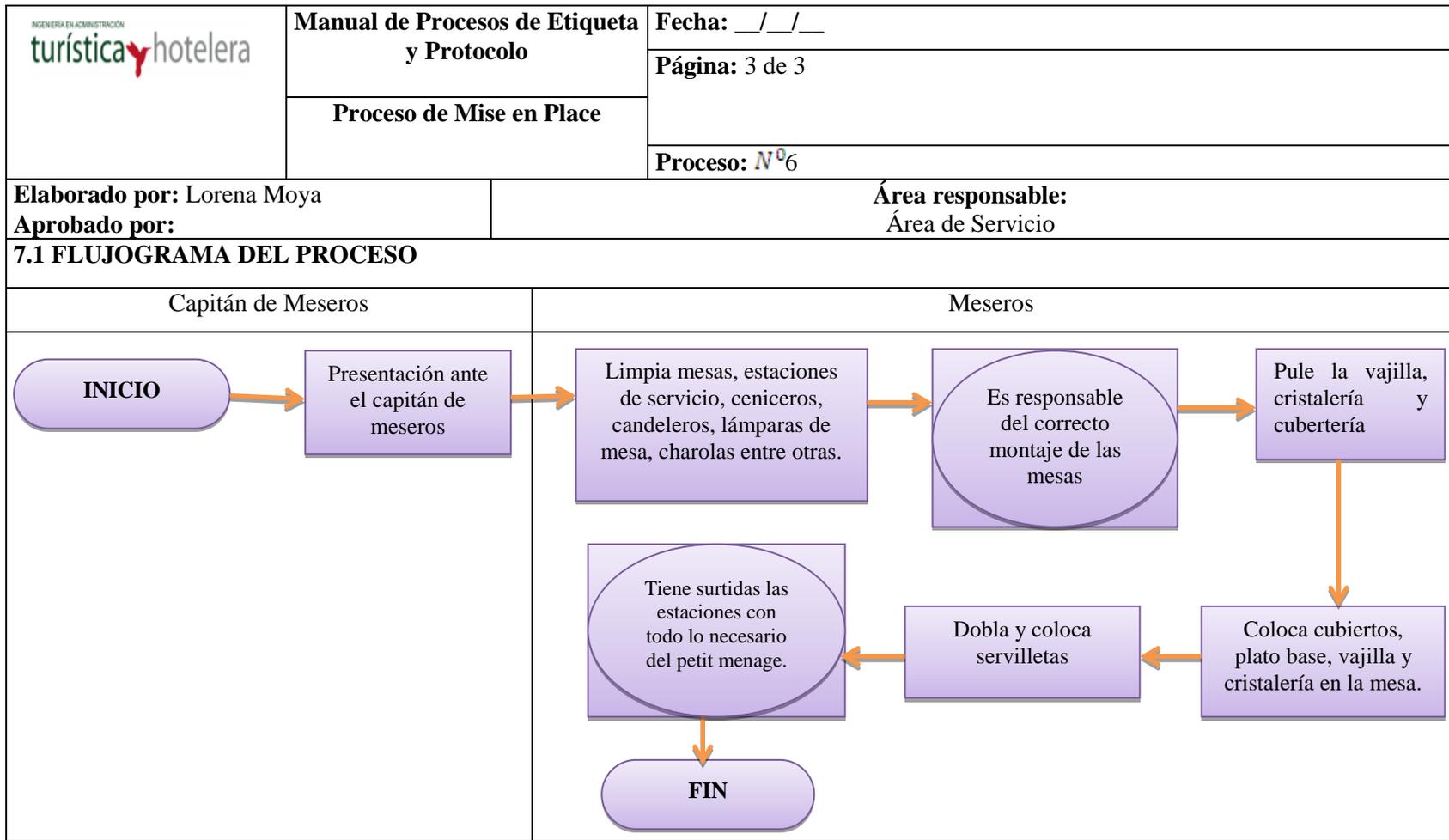
	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo		Fecha: __/__/__
	Proceso de Montaje del Evento		Página: 2 de 2
			Proceso: N ^o 5
Elaborado por: Lorena Moya		Área responsable: Área de Servicio	
Aprobado por:			
7. PROCESO			
PASO N ^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Maître	Inspeccionar el lugar y planificar el armado.	
2	Ayudante de mesero	Limpiar el área donde se montará el evento. Es decir retirar todos los materiales que puedan incomodar las actividades que se van a realizar.	
3	Mesero	Proceder a la decoración del lugar.	
4	Ayudante de mesero	Colocar el equipo, mobiliario, cristalería, vajilla y demás artículos necesarios para el desarrollo del evento en un lugar adecuado (seco, amplio, y seguro).	
5	Mesero	Considerar las medidas necesarias para el montaje de del evento; espacio necesario (1 m ² por persona) para la circulación de los meseros.	
6	Mesero	Colocar el mobiliario de acuerdo a lo solicitado por el cliente y la necesidad del evento	
7	Ayudante de mesero	Realizar limpieza general de suelo, mobiliario.	
8	Organizador del Evento	Supervisar el montaje	



4.16 PROCESO DE MISE EN PLACE

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Mise en Place	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 6
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO Crear normas para anticiparse con todos los preparativos antes de iniciar el evento.</p> <p>2. ALCANCE Es fuente de información para el personal que trabaja en la atención con el cliente en los eventos:</p> <p>Organizador de eventos Capitán de meseros Meseros Ayudantes de mesero</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD Es responsabilidad del personal de servicio a la mesa que se lleve a cabo el proceso.</p> <p>4. POLÍTICAS Mantener en buen estado las herramientas e implementos necesarios para el servicio. Frecuentemente tener el área de servicio limpia.</p> <p>5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS Petit menage: utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio: saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas.</p> <p>6. REFERENCIAS Descripción de Puestos de Sixto Báez Casillas Camarero Servicio de Sala de Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo.</p>		

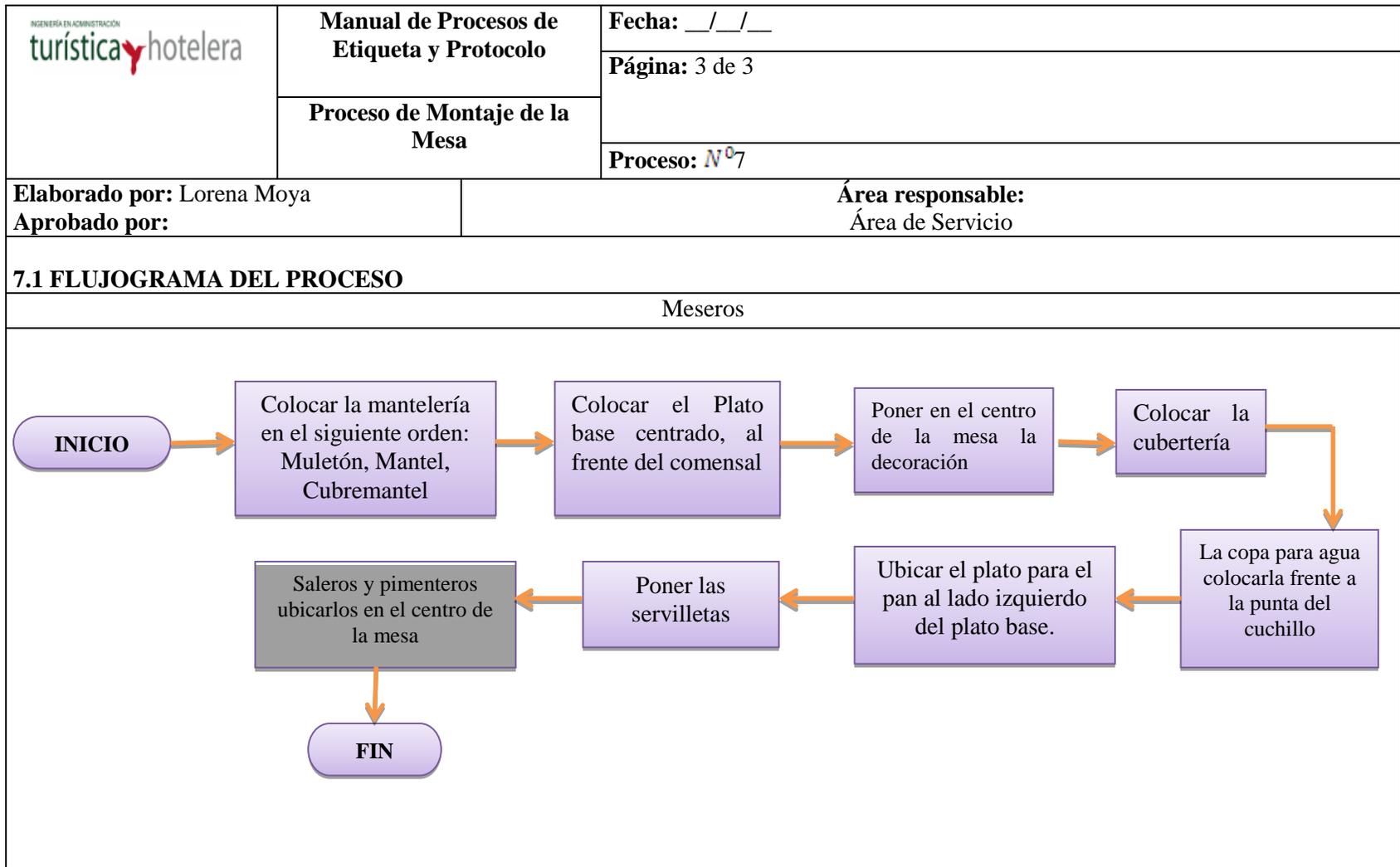
	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo		Fecha: __/__/__
	Proceso de Mise en Place		Página: 2 de 3
			Proceso: N ^o 6
Elaborado por: Lorena Moya		Área responsable: Área de Servicio	
Aprobado por:			
7. PROCESO			
PASO N ^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Capitán de meseros	Presentación ante el Capitán de meseros	
2	Meseros	Limpiar mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, lámparas de mesa, charolas entre otras.	
3	Meseros	Es responsable del correcto montaje de las mesas.	
4	Meseros	Pulir la vajilla, cristalería y cubertería	
5	Meseros	Colocar cubiertos, plato base, vajilla y cristalería en la mesa.	
6	Meseros	Doblar y colocar servilletas	
7	Meseros	Tener surtidas las estaciones con todo lo necesario del petit menaje.	



4.17 PROCESO DE MONTAJE DE LA MESA

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Montaje de la Mesa	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 7
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO Establecer las normas básicas a seguir durante el procedimiento del montaje de la mesa</p> <p>2. ALCANCE Es responsabilidad del Capitán de meseros controlar y organizar todo lo necesario para el montaje de la mesa.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD El personal de servicio es el responsable del cumplimiento de este proceso.</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinar las técnicas adecuadas para el montaje.• Mantener la simetría en la Mesa. <p>5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS Muletón: Tela suave y afelpada de algodón o lana que suele colocarse debajo de los manteles como protección de la mesa. Cubremantel: Mantel de adorno necesario para la decoración de la mesa.</p> <p>6. REFERENCIAS Camarero Servicio de Sala de Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo. Gestión de Banquetes de José Ramón Alacreu Ginés.</p>		

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Montaje de la Mesa	Página: 2 de 3
		Proceso: N ^o 7
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:		Área responsable: Área de Servicio
7. PROCESO		
PASO N^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Mesero	Aplicar y respetar el orden de montaje del material, creando una técnica fija y constante.
2	Mesero	Crear el concepto de simetría para que se aplique como un estándar constante de calidad
3	Mesero	Colocar la mantelería en el siguiente orden: Muletón, Mantel, Cubremantel.
4	Mesero	Colocar el Plato base centrado, al frente del comensal, debe quedar a 1 cm de la orilla del tablero de la mesa frente a la silla.
5	Mesero	Colocar en el centro de la mesa la decoración
6	Mesero	Colocar la cubertería
7	Mesero	Ubicar el plato para el pan al lado izquierdo del plato base.
8	Mesero	La copa para agua colocarla a 1cm. frente a la punta del cuchillo
9	Mesero	Colocar las servilletas
10	Mesero	Colocar el petit menage centrados en la mesa al lado de la decoración asignada. (Si el cliente lo requiere)



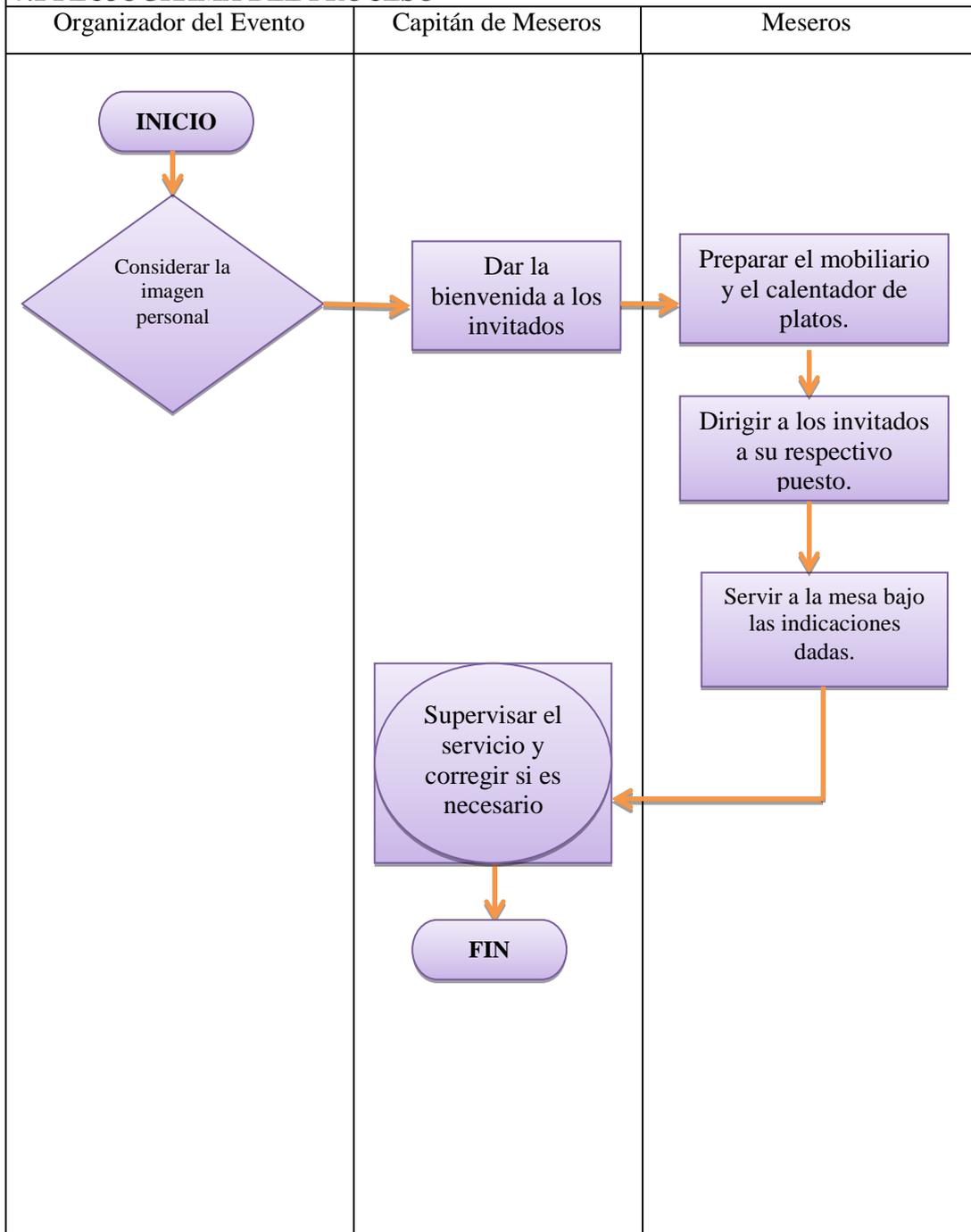
4.18 PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Servicio al Cliente	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 8
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:		Área responsable: Área de Servicio
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO Tener una actitud positiva, atender al cliente en todas sus apetencias de forma eficaz, y dando a conocer los tipos de servicio que se puede ofrecer.</p> <p>2. ALCANCE Es fuente de información del área de servicio y las personas responsables serán el organizador del Evento, Capitán de meseros y mesero.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD El organizador del Evento, Capitán de meseros y mesero, son los responsables del cumplimiento del procedimiento.</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Es responsabilidad del organizador del Evento Mantener en buena imagen del personal, como de las instalaciones. ✓ Es responsabilidad del capitán de meseros y mesero Contar con la predisposición de atender de manera inmediata al cliente. <p>5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS Comensal: Cada una de las personas que realizan la degustación de un plato.</p> <p>6. REFERENCIAS Camarero Servicio de Sala de Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo. Manual de Atención al cliente.</p>		

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo		Fecha: __/__/__
	Proceso de Servicio al Cliente		Página: 2 de 3
			Proceso: N°8
Elaborado por: Lorena Moya		Área responsable:	
Aprobado por:		Área de Servicio	
7. PROCESO			
PASO N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Organizador del evento	Considerar la imagen personal como parte del servicio y da instrucciones previas.	
2	Mesero	Prepara el mobiliario y el calentador de platos.	
3	Capitán de meseros	Dar la bienvenida a los invitados manteniendo las normas protocolares.	
4	Mesero	Dirigir a los invitados a su respectivo puesto.	
5	Mesero	Mostrar disponibilidad por atender y ayudar a los clientes	
6	Mesero	<u>Servicio Americano</u> Trasladar los platos preparados, decorados directamente de la cocina y sirve al comensal por la derecha.	
7	Barman	<u>Servicio de Bebidas:</u> Presentar al anfitrión la botella de vino	
8	Capitán de meseros	Supervisar el servicio y corregir si es necesario	

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Servicio al Cliente	Página: 3 de 3
		Proceso: N ^o 8
Elaborado por: Lorena Moya	Área responsable: Área de Servicio	
Aprobado por:		

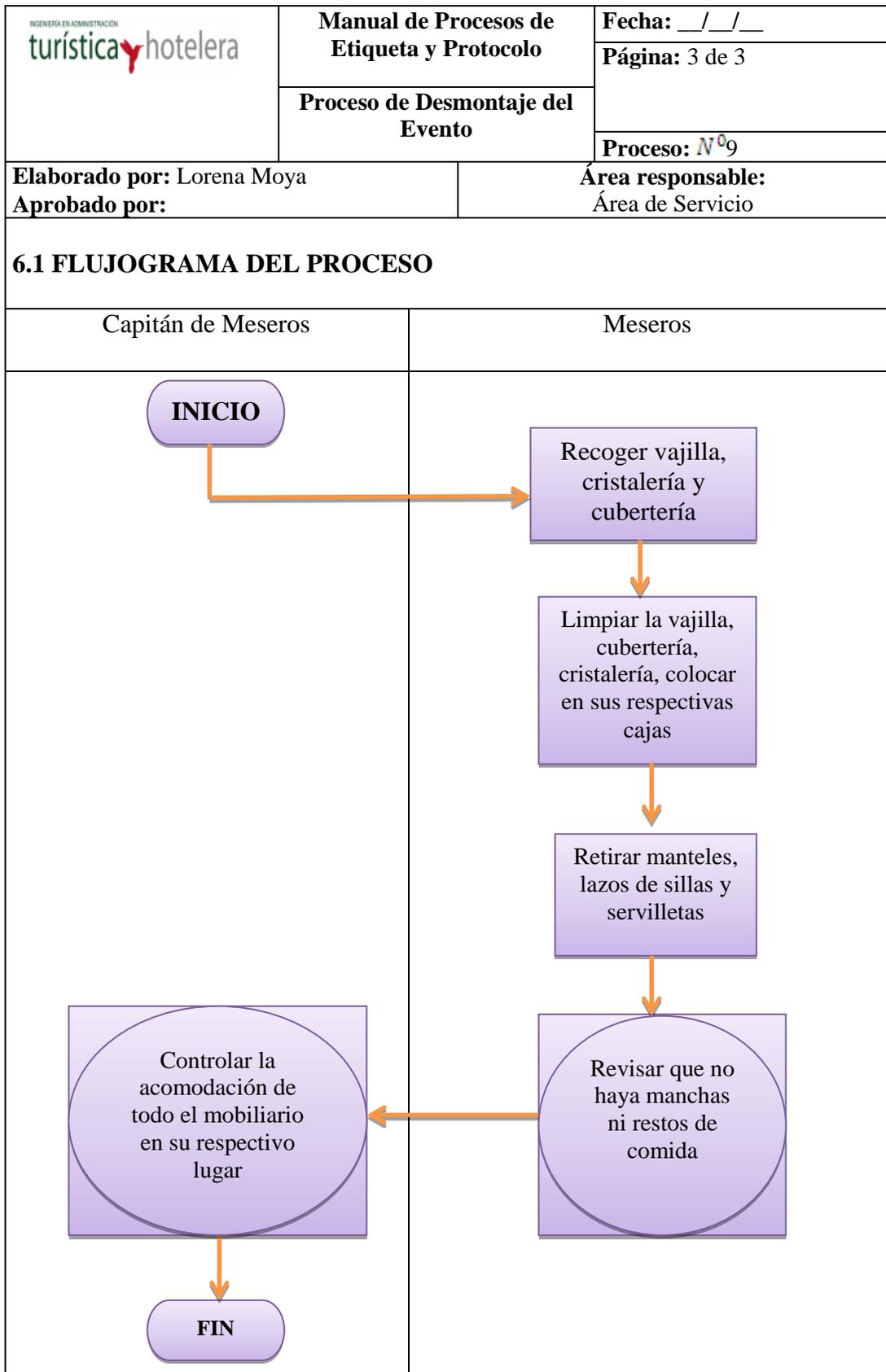
7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



4.19 PROCESO DE DESMONTAJE DEL EVENTO

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Desmontaje del Evento	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 9
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO Conocer los pasos a seguir en el proceso de desmontaje del evento</p> <p>2. ALCANCE Es fuente de información para el área de servicio Capitán de meseros, mesero y ayudantes de mesero</p> <p>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</p> <p>4. REFERENCIA La propuesta del presente proceso se basa en Denia Valera, Guerrero Moreno, Jiménez, Ballesteros Gonzalo. Camarero Servicio de Sala.</p> <p>5. POLÍTICAS Es responsabilidad de mesero:</p> <ul style="list-style-type: none">• Retirar la vajilla, cristalería y cubertería de forma correcta.• La vajilla, cristalería y cubertería deben estar limpias.		

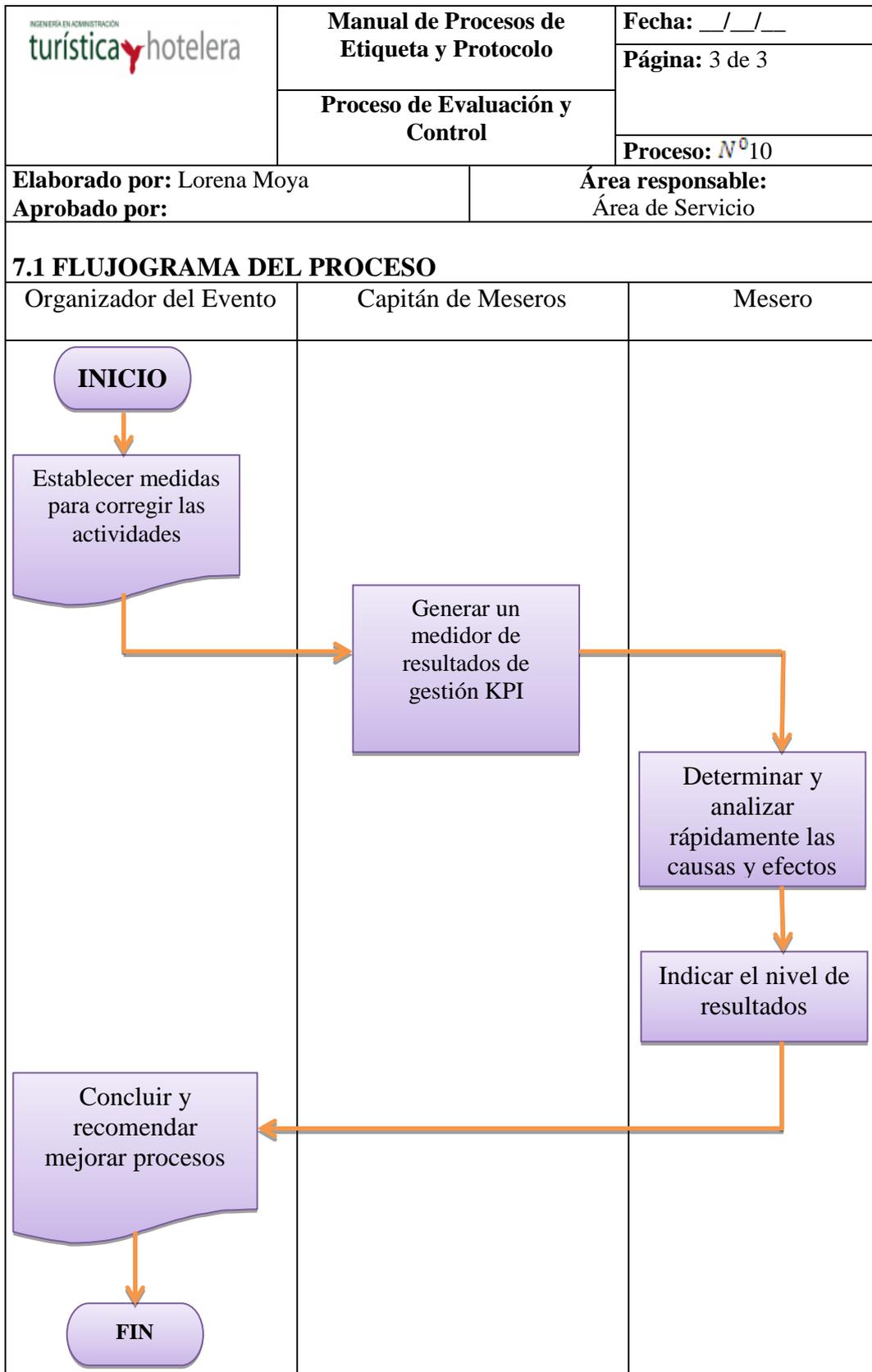
	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Desmontaje del Evento	Página: 2 de 3
		Proceso: N ^o 9
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:		Área responsable: Área de Servicio
6. PROCESO		
PASO N^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Mesero	Recoger la vajilla, cristalería y cubertería
2	Mesero	Limpiar la vajilla, cubertería, cristalería, colocar en sus respectivas cajas.
3	Mesero	Retirar manteles, lazos de sillas y servilletas.
4	Mesero	Revisar que no haya manchas ni restos de comida
5	Capitán de meseros	Controlar la acomodación de todo el mobiliario en su respectivo lugar



4.20 PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo	Fecha: __/__/__
	Proceso de Evaluación y Control	Página: 1 de 3
		Proceso: N ^o 10
Elaborado por: Lorena Moya Aprobado por:	Área responsable: Área de Servicio	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCESO La finalidad de este procedimiento es conocer el grado de satisfacción que el cliente mantuvo durante el evento.</p> <p>2. ALCANCE Al área que se involucra es el área de servicio y la persona responsable es Organizador de Eventos, Capitán de meseros y mesero.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD El Organizador del evento es encargado de evaluar y llevar una estadística de los resultados del proceso de post evento.</p> <p>4. POLÍTICAS El organizador de eventos implementará cambios permanentes para mejorar el servicio en las áreas en las que sea necesario según la evaluación post evento.</p> <p>5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS Listado de Evaluación: son formatos de registro de información que poseen características propias, también sirven para recoger la información que se requiere en función de las características del aprendizaje que se pretende evaluar y de las condiciones en que habrá de aplicarse.</p> <p>6. REFERENCIAS Lo propuesto del presente proceso se basa en : Descripción de Puestos de Sixto Báez Casillas. Organización de Empresas de Enrique Benjamín Franklin.</p>		

	Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo		Fecha: __/__/__
	Proceso de Evaluación y Control		Página: 2 de 3
			Proceso: N ^o 10
Elaborado por: Lorena Moya		Área responsable:	
Aprobado por:		Área de Servicio	
7. PROCESO			
PASO N ^o	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Organizador del Evento	Establecer medidas para corregir las actividades, para que se alcancen los objetivos del evento.	Listado de Evaluación (Encuesta)
2	Capitán de meseros	Generar un medidor de resultados de gestión KPI	Cuadro de indicadores de gestión KPI
3	Mesero	Determinar y analizar rápidamente las causas y efectos del fracaso o éxito del evento.	
4	Mesero	Comparar resultados con los planes generales.	
5	Mesero	Indica el nivel de resultados	
6	Organizador del Evento	Concluir y recomendar mejorar los procesos	



4.21 COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

La propuesta del manual de procedimientos requiere de algunos bienes que a continuación se detalla:

Costo de Implementación del Manual

Tabla 4.2

RECURSOS	CANTIDAD	SUBTOTAL	TOTAL
✓ Uniformes (Chaleco, pantalón, camisa, corbatín, lito, delantal)		\$ 150	\$ 150
✓ Recurso Material		\$ 300,00	\$ 300,00
✓ Recurso Tecnológico		\$500,00	\$500,00
✓ Papelería y Útiles		\$200,00	\$200,00
		\$ 1150,00	\$ 1150,00

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 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.

5.2 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, A. (2005), Gestión Empresarial (1ra edición) Editorial Dykinson. Pág. 17,18. Caracas.
- Álvarez, R. (2011), Administración de Empresas (1ra edición) Pág. 13. España
- Báez, S. (1983), Descripción de Puestos en Hoteles y Bares Págs. (23, 54, 55, 67,75). México
- Benítez, G (2012), Gerencia Hotelera. Editorial Panapo, Pág. 16, España
- Chiavenato I. (2004), Introducción a la teoría general de la administración (7ma Ed.) Pág.45. México.
- Estébanez, B. (2005), Protocolo Empresarial y Social (3ra Ed.) Pág. 15, España.
- Franklin E. Benjamín (2009), Organización de empresas (3ra. Ed.)págs. 244,298,302, México
- Graham Kellog (2010) Preparación del Manual de Oficina (1ra. Ed.) Pág. 174 España.
- Gestión de eventos (2008), Editorial Vértice (1ra Ed.). Pág. 45,142 España.
- Gómez, F. (1994). Sistema y Procedimiento Administrativo, Editorial Frigor. Pág. 18, Caracas
- Lafuente, C. (2004), Manual de Protocolo Ediciones Protocolo Madrid. (2da Ed.) Pág. 168. España
- Levine, H. (1999), Administración Estratégica (9na Ed) Pág. 22. México.
- López (2003), Manual de Protocolo (2da Ed.) Pág. 139 España
- Molina, V. (2007), Etiqueta en la Sociedad (4ta Ed.) Pág. 5, 8, 9,10. Quito
- Nurkanovic, M. (2004), Manual de Protocolo (1ra Ed.) Pág. 197. España
- Otero, M. (2011), Protocolo y Organización de eventos (1ra Ed.) Pág. 49,53. España
- Serna, H. (2008), Gerencia Estratégica (10ma Ed.) Pág. 147, 150,186. Colombia

NETGRAFÍA

- Promonegocios.net
Recuperado, diciembre 2012:
<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Mesero Polivalente
Recuperado, diciembre 2013
http://capacitacionpnct.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/pnct_manual%20mesero_polivalente.pdf
- Manual de Estándares de Servicio Restaurante
- Recuperado, diciembre 2013
Hospitality & Service University www.hsu.cl

Normas INEN:

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

ANEXOS

ANEXO 1

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO EXTENSIÓN LATACUNGA.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA.

Objetivo: 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.

Instructivo:

Antes de llenar la presente encuesta, lea atentamente su contenido y conteste con la mayor sinceridad posible.

DATOS DEMOGRÁFICOS:

Ciudad: Nació en esta provincia: Si () No () Respuesta: <input type="text" value="Si (Cantón)"/> <input type="text" value="No (Provincia)"/>	Nivel: Edad: Género: <input type="text" value="M ()"/> <input type="text" value="F ()"/>	Estado Civil: Soltero () Casado () Divorciado() Unión Libre () Viudo ()
--	---	--

CUESTIONARIO

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.

Sí

No

2. Al momento de buscar información para la organización de eventos y ceremoniales usted hace referencia a:

- a. Libros ()
- b. Revistas ()
- c. Manuales ()
- d. Internet
- e. Otros () Cuáles _____

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

Sí No

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

Sí No

5. ¿Qué información considera que debe tener el manual de procesos de etiqueta y protocolo?

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Etiqueta () | Organización de banquetes () |
| Protocolo () | Organización del evento () |
| Precedencia () | Tipos de servicio () |
| Servicio de las comidas () | Montaje de mesas () |
| Otros () Cuáles _____ | |

6. En las diferentes actividades que se desarrolla la Carrera usted cómo estudiante tiene conocimiento sobre procesos a seguir según su área de trabajo.

Sí No

7. ¿En la Carrera se realizan eventos?

Siempre Frecuentemente A veces Nunca

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

Siempre Frecuentemente A veces Nunca

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

- a. Falta de comunicación ()
- b. Poco tiempo de planeación ()
- c. Ausencia de manual de procesos ()
- d. Falta de responsables
- e. Otros () Cuáles_____.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

ENCUESTAS

Buenos días / tardes:

Soy egresada de la Carrera de Adm. Turística y Hotelera. Me encuentro realizando una encuesta para realizar el Diagnóstico Situacional del mismo. Le recuerdo que la información que usted me suministre será totalmente confidencial y utilizada para los fines antes indicados por lo que solicito su honestidad a la hora de contestar lo solicitado.

ASPECTO DIRECTIVO

1. Considera usted que la imagen corporativa corresponde a:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

2. Según su criterio el uso de Planes estratégicos en la carrera de Ing. Adm. Turística y Hotelera es:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

3. La flexibilidad de la estructura organizacional se refleja como una:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

4. Considera usted que la comunicación y el control gerencial representa una:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

5. De acuerdo a su percepción, la orientación empresarial corresponde a:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

6. El sistema de toma de decisiones se demuestra como una:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

7. Considera usted que el Sistema de coordinación se denota como:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

8. De manera general el sistema de control se ve reflejado como:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

9. Opina usted que la habilidad para atraer y retener a la gente altamente creativa es una:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

ASPECTO ACADÉMICO

10. Considera usted que la Gestión de los señores docentes a todo nivel, se demuestra como:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

11. El impulso y desarrollo de proyectos de investigación dentro de la carrera representa:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

12. Las actividades que se ejecutan, con el objeto de mejorar la vinculación de la carrera y de la universidad para la colectividad, corresponden a una:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

13. El techo que la carrera cumpla con los requisitos de la acreditación dentro del sistema de Educación Superior representa una:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

14. El diseño de los planes en los niveles macro, meso y micro curricular dentro de la carrera son considerados como:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

15. Los principios y valores inculcados por los docentes a los estudiantes, como por ejemplo el civismo, considera usted que corresponden a:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

ASPECTO TECNOLÓGICO

16. La capacidad de innovación tecnológica se puede considerar como:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

17. Considera usted que el nivel de tecnología TICs, utilizado en el proceso de enseñanza – aprendizaje es:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

18. La efectividad de los procesos y metodologías de enseñanza – aprendizaje corresponden a:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

19. La calidad de la educación que denota la carrera de Ing. Adm. Turística y Hotelera corresponde a:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

20. Si usted es docente en los primeros niveles de la carrera como considera, la calidad de la educación en el nivel medio con el que llegan los estudiantes a la universidad:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

ASPECTO DEL TALENTO HUMANO

21. El nivel académico de orden general de los señores docentes se refleja como:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

22. Según su criterio, la experiencia técnica demostrada por los señores docentes denota:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

23. Dentro de la organización la Estabilidad laboral representa:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

24. Los índices de rotación dentro de la organización pueden ser considerados como:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

25. Los niveles de ausentismo de parte de los señores docentes demuestran:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

26. Los niveles de ausentismo de los señores estudiantes denotan:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

27. En su calidad de docente, considera que la motivación representa:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

28. Los niveles de remuneración que oferta la organización representan:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

29. Las distintas formas de generar los índices de desempeño se reflejan como una:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

ASPECTO DE MERCADEO

30. La carrera de Ing. en Adm. Turística y Hotelera ofertada por la Escuela Politécnica del Ejército, dentro del concepto de participación en el mercadeo de la Región central del Ecuador se puede considerar como:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

31. Bajo el análisis del ciclo de vida del producto, según su criterio considera que el ciclo de vida de la carrera de Ing. en Adm. Turística y Hotelera representa:

FORTALEZA DEBILIDAD

ALTA MEDIA BAJA

32. La ventaja lograda del potencial del crecimiento del mercado estaría considerada como una:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

33. El portafolio de productos que oferta el Departamento de Ciencia Económicas, Administrativas y de Comercio se demuestran como:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

34. La Planificación y ejecución de los programas de servicio post venta encaminados hacia los egresados y graduados de la carrera de Ing. Adm. Turística y Hotelera demuestran ser:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

35. El diseño de políticas de mercadeo, que permitan un crecimiento en la participación de la carrera en el mercado, correspondería a:

FORTALEZA

DEBILIDAD

ALTA

MEDIA

BAJA

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

36. Considera usted que el factor económico (nivel de ingreso de la gente, capacidad de ahorro, subsidios) en el que se encuentran nuestra sociedad representa una:

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

ALTA MEDIA BAJA

37. De acuerdo a su criterio, el factor social es considerado como:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

38. La influencia gubernamental en el Sistema de Educación Superior, se ve reflejado como:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

39. El acelerado avance tecnológico mundial, representa una:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

40. La situación geográfica de la región en la que se encuentra localizada la ESPE-L se consideraría como:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

41. El grado de competitividad de la organización con relación al resto de oferentes de servicios académicos universitarios y las políticas de mercadeo de los mismos, representa una:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

42. Las políticas estatales con respecto a la implementación de barreras de entrada a nuevos oferentes de servicios educativos denota:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

43. La rivalidad entre competidores del servicio educativo superior representa una:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

44. La presencia de productos sustitutos (carreras profesionales) ofertados por nuestra institución o por los demás oferentes se identifica como:

OPORTUNIDAD AMENAZA

ALTA MEDIA BAJA

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3

INSTRUCTIVO PERSONAL DE SERVICIO

ORGANIZADOR DEL EVENTO

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.

El organizador de eventos debe:

- a) Identificar el tipo de evento
- b) Identificar y analizar las características del evento
- c) Identificar el perfil del público objetivo y expectativa de número de participantes
- d) Definir el objetivo y resultados esperados
- e) Identificar lugar, estructura y servicios necesarios, complementarios y de terceros
- f) Analizar y definir cronogramas y calendario
- g) Planear la programación técnica
- h) Planificar o programar actividades técnicas
- i) Organizar el evento.

Coordinar pre-evento:

- a) Definir metas, acciones estratégicas y logística
- b) Escoger proveedores y prestadores de servicios;
- c) Formar equipos de trabajo
- d) Obtener autorización por parte del cliente para la entrega de servicios extras no establecidos
- e) Elaborar protocolo y reglamento para el evento

Coordinar la realización del evento:

- a) Determinar el equipo de trabajo que participará en el evento y su programación
- c) Coordinar montaje del material de publicidad y equipos necesarios para el evento
- d) Supervisar el equipo de servicios
- f) Observar higiene, limpieza y presentación de funcionarios y prestadores de servicios
- g) Acompañar en la realización del evento
- h) Anticipar correctivos
- i) Orientar el desmontaje del evento;
- j) Acompañar en la apertura y clausura del evento

Coordinar post - evento:

- a) Elaborar y enviar cartas de agradecimiento a clientes o participantes
- b) Realizar el contacto post - evento con el cliente

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.

El Capitán de meseros debe:

- a) Recibir y ayudar en la acomodación del cliente
- b) Aplicar procedimientos de llegada y acomodación de cliente
- c) Ofrecer bebidas y menú
- d) Presentar al mesero
- i))Coordinar la producción de la demanda en la cocina
- j) Servir o encargar el servicio a un mesero;
- k) Supervisar el despacho de platillos, acompañar al equipo y verificar la calidad del servicio

Supervisar la presentación personal:

- a) Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia
- b) Controlar la buena presentación de su equipo de trabajo.

Apoyar al equipo:

- a) Ayudar y orientar al equipo en el arreglo, limpieza y aseo del lugar, mesas, utensilios y equipos
- b) Preparar comidas y bebidas
- c) Servir vino y licor
- d) Realizar los servicios especiales que pueden incluir etiqueta a la francesa, a la inglesa, servicio europeo, servicio americano.

Conocimientos:

- a) Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón
- b) Normas de servicio de eventos especiales;
- c) 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

MESEROS

Descripción de la ocupación. El mesero polivalente se ocupa, principalmente, de recibir y acoger al cliente; servir alimentos y bebidas y cuidar del arreglo del punto de venta o servicio.

El mesero polivalente debe:

- a) Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta

Servir al cliente:

- a) Atender pedidos y solicitudes simultáneas

- b) Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal;
- c) Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros.

Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento:

- a) Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar
- b) Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar
- c) Resolver problemas
- d) Establecer prioridades

Finalizar la atención

AYUDANTE DE MESEROS

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:

- a) Ayudar al mesero al montaje de las mesas.
- b) Retirar los platos sucios de las mesas.
- c) Colocar en las mesas todo lo indispensable según la orden del cliente

Conocimientos:

- a) Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas;
- b) Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón;

- c) Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación;
- d) Normas de seguridad alimentaria
- e) Coctelería
- f) Preparaciones básicas de platillos.

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,
- d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales

CHEF DE COCINA

Descripción de la ocupación. El chef de cocina se ocupa, principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.

El chef de cocina debe:

- a) Planificar y controlar la cocina
- b) Definir metas de productividad
- c) Realizar control de aprovechamiento y desperdicio, controlar manipulación acondicionamiento y desecho de la basura
- d) Cuidar equipos, maquinaria e instalaciones
- e) Solicitar servicios de mantenimiento

Elaborar menú o carta:

- a) Definir el menú considerando la opinión de los integrantes del equipo de la cocina y del salón

- b) Equilibrar el menú según la apariencia, sabor, textura, temperatura, temporada, variedad y propiedad nutricional y dietética de los alimentos;
- c) Analizar costos y rentabilidad del menú

Crear recetas y preparar platos:

- a) Crear y adaptar receta y sustituir ingredientes
- b) Efectuar levantamiento de material necesario y costos
- c) Definir y establecer estándar de porción y acompañamiento, preparación, tipo de presentación, costo y precio del plato
- d) Elaborar ficha técnica
- e) Realizar prueba de degustación
- f) Realizar preparación, cocción, montaje y presentación de plato.

BARMAN

Descripción de la ocupación. El barman se ocupa, principalmente, de atender los pedidos del cliente o mesero y de preparar y servir los cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente, cafés, refrigerios, bocaditos.

El barman debe:

- a) Recibir al cliente
- b) Presentar y explicar la carta de bebidas
- c) Investigar preferencias y necesidades.

Atender los pedidos del cliente y de los meseros:

- a) Aclarar la disponibilidad y los ingredientes de preparación de bebidas y bocaditos
- b) Sugerir pedidos
- c) Recibir, preparar o encaminar los pedidos para comedor, cafetería, cualquier punto de venta, cocina o lugar donde se preparan alimentos ligeros;
- d) Entregar los pedidos al cliente o al mesero

Preparar y crear bebidas:

- a) Preparar cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente cafés, aperitivos, bajativos y digestivos, refrigerios, bocaditos
- b) Decorar bebidas de manera creativa
- c) Crear nuevas bebidas y cócteles.

Finalizar la atención:

- a) Asegurar que el cliente desea terminar el servicio

ANEXOS 4

Higiene y Presentación Personal

A continuación, se detalla los estándares en la higiene personal de cada uno de los estudiantes.

Personal Femenino	Personal Masculino
<p>Cuerpo Baño diario, indispensable y obligatorio. Usar desodorante suave. Usar perfume discreto.</p>	<p>Cuerpo Baño diario, indispensable y obligatorio. Usar desodorante suave. Usar perfume discreto.</p>
<p>Dientes Mantener la higiene bucal.</p>	<p>Dientes Mantener la higiene bucal.</p>
<p>Peinado Deberá llevar su cabello debidamente peinado y .recogido en moño.</p>	<p>Peinado Deberá mantener el cabello correctamente peinado y corto.</p>
<p>Maquillaje Su uso es obligatorio. Se preferirán tonos que armonicen con el color de piel y sombras acorde al tono de la vestimenta.</p>	<p>Afeitado Debe ser diario y/o cortar su barba recortándola periódicamente.</p>
<p>Maños y Uñas Deberán estar limpias y bien presentadas. No se permite el uso de esmalte llamativos.</p>	<p>Manos y Uñas Deberán estar limpias y bien presentadas.</p>
<p>Lentes Anteojos de sol no están permitidos en el servicio, a excepción de casos bajo justificación médica.</p>	<p>Lentes Anteojos de sol no están permitidos en el servicio, a excepción de casos bajo justificación médica.</p>
<p>Vestimenta Deberá usar permanentemente el uniforme que está definido por la carrera. Usar aretes cortos, no llamativos. Deberá tener permanentemente sus zapatos lustrados.</p>	<p>Vestimenta Deberá usar permanentemente el uniforme que está definido por la carrera. No se permite el uso de aretes. Deberá tener permanentemente sus zapatos lustrados.</p>

Uniforme

El uniforme que el estudiante debe traer siempre será:

- Pantalón negro de tela
- chaleco Negro de tela
- Camisa blanca manga larga
- Corbatín negro
- Zapatos negros antideslizantes cerrados
- Medias Negras
- Delantal verde
- Lito

De forma general el uniforme debe estar limpio, planchado y libre de olores.

ANEXO 5

FORMATOS ORDEN DE SERVICIO Y HOJA DE COMPRAS

FORMATO ORDEN DEL SERVICIO

ORDEN DE SERVICIO

No de orden: _____

Nombre del cliente: _____

Fecha: _____

Tipo de evento: _____

Lugar del evento: _____

Hora del evento: _____ am. _____ pm.

de pax: _____

Servicios que solicita:

1. – 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: _____

FORMATO HOJA DE COMPRAS

HOJA DE COMPRAS

EMITIDA POR: _____

FECHA: _____

EVENTO: _____

No.DE PAX. _____

FECHA DEL EVENTO: _____

MENU:

ENTRADA _____

PLATO FUERTE _____

POSTRE _____

BEBIDAS _____

ADICIONALES (ALIMENTOS Y BEBIDAS)

OBSERVACIONES:

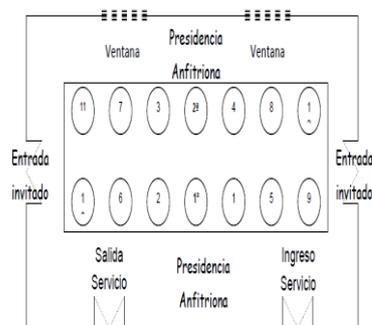
RECIBIDO POR: _____

FIRMA: _____

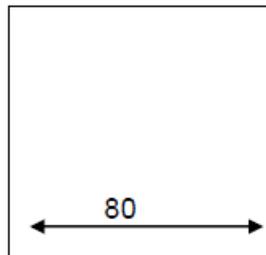
ANEXO 6

TIPOS DE MESAS

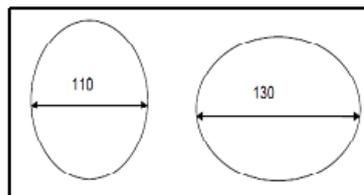
Mesa Imperial: Una de las más utilizadas, y dependiendo de su tamaño puede ser un poco difícil para tener una conversación uniforme, dando lugar por norma general a tres focos de conversación. Entre sus ventajas está la perfecta distribución que se puede hacer en cuanto al orden de precedencias.



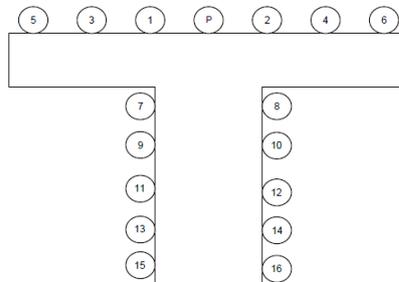
Mesas Cuadradas: Pueden sentarse dos o cuatro personas dependiendo su colocación. La mesa será al menos de 80 o 90 cm.



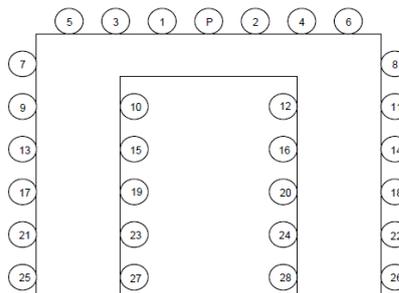
Mesas Redondas y Ovaladas: En este tipo de mesas se pueden sentar más personas, es más aprovechable en espacio, al poder colocar a gente en las cabeceras de la misma. Las mesas suelen ser por lo general de 110 cm, 130cm o 180 cm.



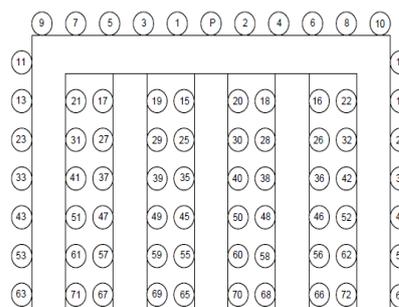
Mesa en forma de “T”: En este tipo de montaje la presidencia queda constituida por los comensales situados en la parte superior de la T.



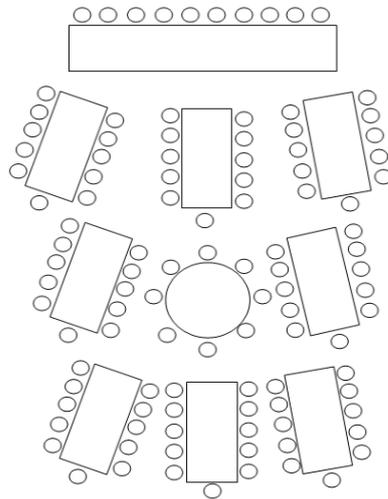
Mesa en forma de “U”: Este tipo de montaje se emplea en banquetes pequeños que destacan de forma especial la presidencia, situándola en la parte exterior y más corta de la U, en este caso como en los siguientes se efectúa la alternancia de sexos, y el cerramiento con caballeros, por cuanto sólo exige respetar el orden jerárquico en cada caso. Igualmente características tiene la mesa en herradura, sólo que la presidencia es en arco.



Mesa en forma de Peine: Este sistema se aplica en banquetes con gran número de comensales y admite colocar tantos tableros transversales como sean necesarios en relación a la cantidad de invitados. Con frecuencia estas se separan de la mesa presencial para mejor desarrollo de servicio.



Mesa en forma de Espiga: Se utiliza para banquetes con gran número de comensales. Se suele hacer con tableros rectangulares y redondos.



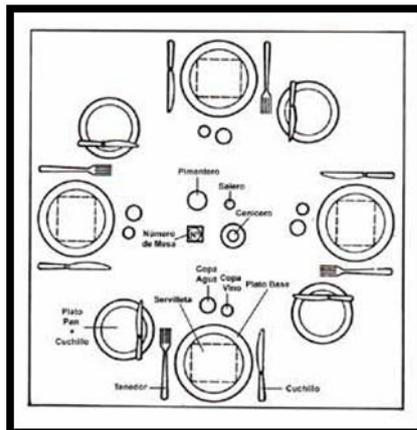
ANEXO 7

MISE EN PLACE

Ubicación de los cubiertos:

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.

COLOCACIÓN DE CUBIERTOS MENU BÁSICO.



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.
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.

ANEXO 8

COLOCACIÓN DE LA CUBERTERÍA

La cubertería se debe tomar por el mango tratando de no colocar las yemas de los dedos sobre la superficie. Los cubiertos se colocan en el orden en que han de usar, de afuera hacia adentro en ambos sentidos.

Colocar el cuchillo clásico y la cuchara (esta se coloca a la hora del almuerzo), a la derecha del plato base, ligeramente separado del plato base, el cuchillo con el filo hacia adentro y la cuchara como primer servicio, el mango debe ir a 1 cm del borde de la mesa.

El tenedor se ubica al lado izquierdo del plato base, ligeramente separado, con los dientes hacia arriba, y el mango a 1 cm del borde de la mesa.

El cubierto para postre se coloca en la parte superior arriba del plato base con el mango hacia la derecha la cuchara y el tenedor con el mango hacia la izquierda.

COLOCACIÓN DE LAS SERVILLETAS

Debe pinzarse y colocarla doblada sobre el plato base. Si se hacen decoraciones debe manipularse la servilleta con guantes y se ubican sobre el plato base o dentro de la copa para agua.

ANEXO 9

MÉTODOS DE SERVIR EN LA MESA

A la hora de servir la mesa existen varias fórmulas o métodos:

Servicio a la Inglesa.



Se presenta la fuente por la izquierda del comensal y el camarero le sirve directamente de la fuente. Se sirve auxiliado de una cuchara y tenedor o de unas pinzas que realicen esta misma función (pero nunca se sirve con nuestros propios cubiertos).

Servicio a la Francesa.



Al igual que en el Inglés, el camarero presenta la fuente por la izquierda del comensal y éste se sirve directamente a su plato. No se utilizan los cubiertos propios nunca, si no los que vienen con el servicio de la fuente. Tampoco se escarba en la fuente en busca la pieza o trozo que más nos guste.

Servicio Americano.

Los platos se preparan y componen en la cocina y se sirven directamente completos a la mesa. Se sirven por la derecha. Es el método más utilizado en la mayor parte de los restaurantes.

Servicio a la Rusa.



Se compone el plato en una mesilla auxiliar y ser sirve al comensal. (Utilizado generalmente cuando hay que flambear o trinchar).

Se sirve primero a las señoras y luego a los caballeros, aunque por motivos de orden, se empieza por el invitado de mayor importancia y luego se sirve en orden correlativo de la mesa (con lo que si la precedencia ha sido bien establecida se servirá en el orden correcto de importancia).

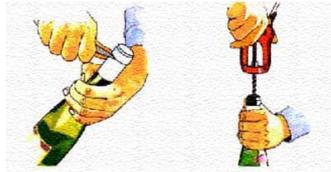
El anfitrión será el último en ser servido. El servicio del pan se hace con pinzas o haciendo una "pinza" con la cuchara y el tenedor, pero nunca se utilizan las manos para tal fin.

Servicio de Bebidas

Respecto del vino, se presenta al cliente ligeramente inclinado para que vea el tipo de vino elegido (y pueda ver su etiqueta), con la etiqueta a su vista, y por supuesto, cerrado, sin descorchar.

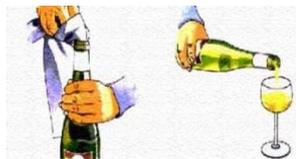
El vino blanco se debe presentar apoyado en la base por una servilleta ya que el estar frío puede caer alguna gota por condensación (sobre todo los vinos blancos y cavas).

Se abre con el corta cápsulas para quitar la protección de la botella y posteriormente se utiliza el sacacorchos, sin mover violentamente la botella.



Recuerde que se gira el sacacorchos no la botella. Nunca se abre el vino encima de la mesa del cliente. Se hace aparte.

Se limpia ligeramente la boca con la servilleta y se sirve un poco del mismo al anfitrión o quien ordenó el vino para que pruebe. Si da su aprobación, se sirve al resto de los comensales. Para el vino tinto serviremos solo la mitad de la copa como mucho y para los blancos podemos servir dos tercios de la misma, ya que la copa es más pequeña, y no se debe servir mucha cantidad para que el mismo no se caliente.



Los grandes vinos se sirven en cestillo y deben permanecer en él y con la etiqueta hacia arriba. Para servir estos vinos se toma la copa en la mano y se sirve inclinando ligeramente el cestillo. No se deben mover bruscamente ni al abrirlos ni al servirlos, pues generalmente pueden tener algunos "posos". Para evitar esto se puede proceder al decantado del mismo, que no es otra cosa que trasvasarlo a un recipiente de cristal para evitar los posos.

Los vinos se sirven por la derecha, sin tocar la copa con la boca de la botella. Tampoco se debe tomar la botella por el cuello o por la base sino por su parte central haciendo un leve giro de muñeca al terminar de servir para evitar que "pinguen" las últimas gotas.



Las copas nunca se llenan hasta los bordes, sino a tres cuartos de su capacidad como límite, para el agua; un tercio para el vino tinto y clarete y un cuarto para los vinos blancos.

ANEXO 10
ENCUESTA

1. Cuál es su grado de satisfacción general con respecto al evento:

Completamente satisfecho ()

Satisfecho ()

Normal ()

Insatisfecho ()

Completamente insatisfecho ()

2. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con los siguientes atributos:

	Completamente satisfecho	Satisfecho	Normal	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
Los platos son servidos calientes y frescos					
Me sirvieron rápidamente					
La disponibilidad de salsas, utensilios, servilletas fue correcta					
Los estudiantes hablaban con claridad					
Los camareros fueron amables y respetuosos					

3. En una escala del 1 al 10 califique la imagen de los estudiantes

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Los estudiantes emplearon las normas protocolares

Sí

No

Gracias por su colaboración

ANEXO 11

Cuadro de indicadores de gestión KPI

Definición del indicador:

Unidades:

Periodicidad:

Proceso:

Responsable:

Expectativa:

Límite de aceptabilidad:

Objetivo:

Grupo de interés:

Destinatarios:

Servicio Brindado	Servicio Inapropiados	% Inapropiado	Límite de aceptabilidad	¿Se cumple el límite?	Objetivo	¿Se cumple el Objetivo?	Observaciones