



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE IBARRA**

**ESCUELA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO**

**TEMA:**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN  
DE EVENTOS EN EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE  
IBARRA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

**G.H.1: CALIDAD DE SERVICIO EN LA INDUSTRIA HOTELERA**

**AUTORA: MARÍA BELÉN VILLARREAL HIDROBO**

**ASESOR: MSC. JUAN CARLOS ANDRADE**

**IBARRA, OCTUBRE- 2019**

Ibarra, 1 de octubre de 2019  
Msc. Juan Carlos Andrade  
ASESOR

## CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de gestión de empresas turísticas y hoteleras (GESTURH), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f.)  .....

Msc. Juan Carlos Andrade

C.C.: 100216521-3

## PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f):  .....

Msc. Juan Carlos Andrade Villacreces

C.C.: 100216521-3

(f):  .....

Msc. Esteban Gonzalo Rubio Rueda

C.C.:100193346-2

(f):  .....

Msc. Dayané Mabel Arroyo Mera

C.C.: 100294913-7

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo María Belén Villarreal Hidrobo, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilizaciones de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 1 de Octubre del 2019

f):   
.....  
María Belén Villarreal Hidrobo

C.C.:1004827547

## AUTORÍA

Yo, María Belén Villarreal Hidrobo, portador de la cédula de ciudadanía N°1004827547, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del (los) autor (es), y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

f):  Belén Villarreal H.

María Belén Villarreal Hidrobo

C.C.: 1004827547

## **DEDICATORIA**

La presente tesis de grado lo dedico principalmente a Dios por ser inspiración y darme las fuerzas necesarias para lograrlo.

Dedico a mi madre Silvana Hidrobo y a mi padre Oswaldo Villarreal por su apoyo, amor y esfuerzo incondicional en estos años de estudio, siendo mis guías para cumplir este sueño y culminar con esta etapa de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios por toda la paciencia y perseverancia que derramó en mí para cumplir con mis propósitos sin dejarme abatir.

Agradezco infinitamente a mis padres por ser pilar fundamental para llegar a ser una gran profesional y persona, gracias porque a pesar de las adversidades lucharon por cumplir mi sueño.

De igual manera agradezco a mis hermanos Daniela, Oswaldo y Destiny por su cariño y palabras de aliento cuando más lo necesitaba.

Agradezco a todas las personas y docentes que me apoyaron con sus conocimientos para la elaboración de mi trabajo de grado, especialmente a mi asesor Msc. Juan Carlos Andrade por brindarme toda su paciencia y sabiduría a lo largo de este proyecto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                             |       |
|---------------------------------------------|-------|
| PORTADA.....                                | i     |
| CERTIFICA .....                             | ii    |
| PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....     | iii   |
| ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....             | iv    |
| AUTORÍA .....                               | v     |
| DEDICATORIA.....                            | vi    |
| AGRADECIMIENTO .....                        | vii   |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                  | viii  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                      | xi    |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                     | xiii  |
| 1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVES .....          | xvii  |
| 2. ABSTRACT .....                           | xviii |
| 3. INTRODUCCIÓN .....                       | xix   |
| 3.1. Objetivos .....                        | xxi   |
| 3.1.1. Objetivo General .....               | xxi   |
| 3.1.2. Objetivos Específicos .....          | xxi   |
| 3.2. Preguntas de investigación .....       | xxi   |
| 4. ESTADO DEL ARTE .....                    | 23    |
| 4.1. Caso de estudio .....                  | 23    |
| 4.2. Fundamentos Administrativos .....      | 29    |
| 4.2.1. Definición de administración .....   | 29    |
| 4.2.2. Definición de plan estratégico ..... | 30    |
| 4.2.3. Definición de Organigrama.....       | 31    |
| 4.2.4. Definición de documentación .....    | 31    |
| 4.2.4.1. Tipos de documentación .....       | 32    |
| 4.2.4.1.1. Registros .....                  | 32    |
| 4.2.4.1.2. Formato.....                     | 32    |

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.5. Definición manual de funciones .....                                                              | 33 |
| 4.3. Fundamentos operativos.....                                                                         | 34 |
| 4.3.1. Equipamiento .....                                                                                | 34 |
| 4.3.2. Uniformes.....                                                                                    | 34 |
| 4.3.3. Capacitación al personal.....                                                                     | 35 |
| 4.4. Fundamentos de comercialización.....                                                                | 35 |
| 4.4.1. Definición de comercialización .....                                                              | 35 |
| 4.4.2. Definición de imagen corporativa .....                                                            | 36 |
| 4.4.3. Definición de logotipo .....                                                                      | 36 |
| 4.4.4. Definición de portafolio de servicios.....                                                        | 37 |
| 5. MATERIALES Y MÉTODOS.....                                                                             | 38 |
| 5.1. Tipo de estudio.....                                                                                | 38 |
| 5.2. Universo o Población .....                                                                          | 38 |
| 5.3. Determinación de la muestra .....                                                                   | 39 |
| 5.4. Instrumentos .....                                                                                  | 40 |
| 5.5. Procedimientos .....                                                                                | 41 |
| 5.6. Análisis de datos.....                                                                              | 43 |
| 5.7. Matriz de variables intervinientes.....                                                             | 45 |
| 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....                                                                           | 47 |
| 6.1. Tabulación de censo aplicado al cliente interno administrativo del hotel Turismo Internacional..... | 47 |
| 6.2. Tabulación de censo aplicado al cliente interno operativo del hotel Turismo Internacional.....      | 57 |
| 6.3. Tabulación de la encuesta aplicada al cliente externo del hotel Turismo Internacional.....          | 68 |
| 6.4. Entrevista al gerente general del hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.....           | 78 |

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.5. Entrevistas a expertos del tema de investigación .....                        | 81  |
| 6.6. Investigación de campo.....                                                   | 86  |
| 6.7. Análisis FODA.....                                                            | 91  |
| 6.8. Cruce Estratégico.....                                                        | 92  |
| 6.9. Resultado .....                                                               | 93  |
| 6.10. Discusión.....                                                               | 94  |
| 6.10.1. Propuesta administrativa.....                                              | 94  |
| 6.10.1.1. Plan estratégico.....                                                    | 94  |
| 6.10.1.2. Manuales de funciones.....                                               | 98  |
| 6.10.1.3. Reglamento general .....                                                 | 108 |
| 6.10.1.4. Contratos de trabajo .....                                               | 109 |
| 6.10.2. Propuesta operativa .....                                                  | 119 |
| 6.10.2.1. Formatos de documentación de eventos.....                                | 119 |
| 6.10.2.2. Contrato de servicios de eventos .....                                   | 125 |
| 6.10.2.3. Infraestructura y Equipamiento.....                                      | 129 |
| 6.10.2.4. Plan de capacitación al personal.....                                    | 144 |
| 6.10.3. Propuesta de comercialización .....                                        | 154 |
| 6.10.3.1. Logo de área “Eventos y Catering” Turismo Internacional .....            | 155 |
| 6.10.3.2. Portafolio de servicios “Eventos y Catering” Turismo Internacional ..... | 156 |
| 7. CONCLUSIONES .....                                                              | 172 |
| 8. RECOMENDACIONES.....                                                            | 173 |
| 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                                | 174 |
| 10. ANEXOS .....                                                                   | 187 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|               |                                                                                                          |     |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla No. 1.  | Matriz de variables intervinientes.....                                                                  | 45  |
| Tabla No. 2.  | Entrevista al gerente general del hotel Turismo<br>Internacional de la ciudad de Ibarra.....             | 78  |
| Tabla No. 3.  | Entrevista a la Msc. Lorena Arellano, docente de la<br>Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra..... | 81  |
| Tabla No. 4.  | Entrevista al gerente propietario de la empresa 593<br>Eventos y Servicios, Ing. Daniel Suárez .....     | 83  |
| Tabla No. 5.  | Entrevista a la administradora del Hotel Ajaví, Amparo<br>Salazar.....                                   | 84  |
| Tabla No. 6.  | Ficha de observación sobre infraestructura del hotel<br>Turismo Internacional .....                      | 86  |
| Tabla No. 7.  | Ficha de observación sobre el equipamiento de los<br>eventos en el hotel Turismo Internacional .....     | 87  |
| Tabla No. 8.  | Ficha de observación sobre el personal de trabajo en<br>eventos .....                                    | 88  |
| Tabla No. 9.  | Ficha de observación sobre la accesibilidad del hotel<br>Turismo Internacional .....                     | 89  |
| Tabla No. 10. | Ficha de observación sobre los salones de eventos en<br>el hotel Turismo Internacional.....              | 90  |
| Tabla No. 11. | Matriz FODA .....                                                                                        | 91  |
| Tabla No. 12. | Estrategias FO, FA, DO y DA .....                                                                        | 92  |
| Tabla No. 13. | Manual de funciones MFAE 001- 00.....                                                                    | 98  |
| Tabla No. 14. | Manual de funciones MFAE 002- 00.....                                                                    | 99  |
| Tabla No. 15. | Manual de funciones MFAE 003- 00.....                                                                    | 100 |
| Tabla No. 16. | Manual de funciones MFAE 004- 00.....                                                                    | 101 |
| Tabla No. 17. | Manual de funciones MFAE 005-00.....                                                                     | 102 |
| Tabla No. 18. | Manual de funciones MFAE 006- 00.....                                                                    | 103 |
| Tabla No. 19. | Manual de funciones MFAE 007- 00.....                                                                    | 104 |
| Tabla No. 20. | Manual de funciones MFAE 008- 00.....                                                                    | 105 |
| Tabla No. 21. | Manual de funciones MFAE 009- 00.....                                                                    | 106 |

|               |                                                                                                                            |     |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla No. 22. | Manual de funciones MFAE 010- 00.....                                                                                      | 107 |
| Tabla No. 23. | Reglamento general del área de organización de eventos .....                                                               | 108 |
| Tabla No. 24. | Planing de eventos .....                                                                                                   | 121 |
| Tabla No. 25. | Orden de salida .....                                                                                                      | 122 |
| Tabla No. 26. | Formulario de quejas/sugerencias/felicitaciones .....                                                                      | 123 |
| Tabla No. 27. | Check list .....                                                                                                           | 124 |
| Tabla No. 28. | Cubertería.....                                                                                                            | 129 |
| Tabla No. 29. | Vajilla .....                                                                                                              | 131 |
| Tabla No. 30. | Cristalería .....                                                                                                          | 133 |
| Tabla No. 31. | Mantelería.....                                                                                                            | 134 |
| Tabla No. 32. | Mobiliario .....                                                                                                           | 136 |
| Tabla No. 33. | Equipos varios .....                                                                                                       | 137 |
| Tabla No. 34. | Manager de eventos – Uniformes formales masculino .....                                                                    | 138 |
| Tabla No. 35. | Manager de eventos – Uniformes formales femenino .....                                                                     | 139 |
| Tabla No. 36. | Asistente de manager de eventos - Uniformes formales masculino.....                                                        | 140 |
| Tabla No. 37. | Asistente de manager de eventos - Uniformes formales femenino .....                                                        | 142 |
| Tabla No. 38. | Asistente de manager de eventos – Uniformes informales.....                                                                | 143 |
| Tabla No. 39. | Contenidos y distribución del tiempo: Plan de capacitación en atención al cliente .....                                    | 146 |
| Tabla No. 40. | Contenidos y distribución del tiempo: Plan de capacitación en protocolo y etiqueta.....                                    | 149 |
| Tabla No. 41. | Contenidos y distribución del tiempo: Plan de capacitación en herramientas y tecnologías en la decoración de eventos ..... | 152 |
| Tabla No. 42. | Cronograma anual de capacitaciones .....                                                                                   | 154 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                |                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura No. 1.  | ¿El Hotel Turismo Internacional cuenta con un plan estratégico? .....                                                                                                                                                                        | 47 |
| Figura No. 2.  | En el Hotel Turismo Internacional indique de qué manera está documentado el organigrama y la descripción de puestos .....                                                                                                                    | 48 |
| Figura No. 3.  | ¿Existen procesos de operación que describan la forma correcta de realizar las actividades de producción y servicio de organización de eventos y banquetes en el Hotel Turismo Internacional? .....                                          | 49 |
| Figura No. 4.  | Los procesos planteados en el Hotel Turismo Internacional para la planificación y ejecución de los eventos son adecuados o necesita una reingeniería para que se alineen y permita el cumplimiento de objetivos en el plan estratégico ..... | 50 |
| Figura No. 5.  | ¿Por medio de qué medio de comunicación se realiza el reclutamiento del personal?.....                                                                                                                                                       | 51 |
| Figura No. 6.  | Señale que actividad se realiza para el proceso del reclutamiento del personal.....                                                                                                                                                          | 52 |
| Figura No. 7.  | ¿Considera usted que es necesario la capacitación del personal en el área de organización de eventos? .....                                                                                                                                  | 53 |
| Figura No. 8.  | ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones al personal?.....                                                                                                                                                                             | 54 |
| Figura No. 9.  | ¿En qué temáticas se ha capacitado el personal en Hotel Turismo Internacional? .....                                                                                                                                                         | 55 |
| Figura No. 10. | ¿Con que frecuencia evalúa el desempeño del personal operativo del servicio de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional? .....                                                                                              | 56 |
| Figura No. 11. | ¿Tiene usted conocimiento de sus funciones y responsabilidades en su área de trabajo? .....                                                                                                                                                  | 57 |
| Figura No. 12. | ¿Por qué medio, el área administrativa comunica sus funciones y responsabilidades?.....                                                                                                                                                      | 58 |

|                |                                                                                                                                                                          |    |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura No. 13. | ¿Considera usted que es necesario recibir capacitación en el área de organización de eventos? .....                                                                      | 59 |
| Figura No. 14. | ¿Piensa usted que es necesario que el Hotel Turismo Internacional cuente con el área de organización de eventos? .....                                                   | 60 |
| Figura No. 15. | ¿Le gustaría recibir capacitaciones y actualizaciones sobre la administración y operación del área de eventos en el Hotel Turismo Internacional? .....                   | 61 |
| Figura No. 16. | ¿Cuenta usted con un uniforme acorde a su función para realizar su trabajo en el Hotel Turismo Internacional? .....                                                      | 62 |
| Figura No. 17. | ¿El Hotel Turismo Internacional brinda con todo el equipamiento y utensilios necesarios para el cumplimiento de objetivos y función de trabajo a usted asignado? .....   | 63 |
| Figura No. 18. | ¿Cuenta con instalaciones necesarias para realizar adecuadamente su trabajo? .....                                                                                       | 64 |
| Figura No. 19. | ¿El horario de trabajo que usted cumple en el Hotel Turismo Internacional es? .....                                                                                      | 65 |
| Figura No. 20. | El horario de trabajo establecido por el Hotel Turismo Internacional se le asigno previo a: .....                                                                        | 66 |
| Figura No. 21. | Señale en cuál de los siguientes aspectos considera que el área administrativa debe implementar acciones de mejora para el servicio de organización de los eventos ..... | 67 |
| Figura No. 22. | ¿Usted ha es escuchado sobre el servicio de organización de eventos ofertado por el Hotel Turismo Internacional? .....                                                   | 68 |
| Figura No. 23. | ¿Está conforme con la atención recibida por parte del personal del servicio del Hotel Turismo Internacional?.....                                                        | 69 |
| Figura No. 24. | ¿Cree usted que el personal debe recibir capacitaciones para la mejora del servicio de eventos? .....                                                                    | 70 |
| Figura No. 25. | ¿La imagen del personal del servicio es apropiado para el evento? .....                                                                                                  | 71 |
| Figura No. 26. | ¿Existe limpieza y orden en el salón asignado para el evento? .....                                                                                                      | 72 |

|                |                                                                                                                                                              |     |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura No. 27. | ¿Cree usted que el salón cuenta con toda la infraestructura y equipamiento para cumplir sus expectativas? .....                                              | 73  |
| Figura No. 28. | ¿Qué precio usted estaría dispuesto a pagar por el servicio profesional de organización de eventos? .....                                                    | 74  |
| Figura No. 29. | ¿Solicitaría nuevamente el servicio de eventos ofertado por Hotel Turismo Internacional? .....                                                               | 75  |
| Figura No. 30. | En comparación con otras alternativas de servicio de organización de eventos y banquetes, ¿El servicio ofertado por el Hotel Turismo Internacional es? ..... | 76  |
| Figura No. 31. | ¿Recomendaría el servicio recibido por parte del Hotel Turismo Internacional a otras personas? .....                                                         | 77  |
| Figura No. 32. | Estructura organizacional .....                                                                                                                              | 97  |
| Figura No. 33. | Logo de área “Eventos y Catering” Turismo Internacional.....                                                                                                 | 155 |
| Figura No. 34. | Montaje de eventos tipo escuela .....                                                                                                                        | 158 |
| Figura No. 35. | Montaje de eventos tipo auditorio .....                                                                                                                      | 158 |
| Figura No. 36. | Montaje de eventos tipo U o herradura.....                                                                                                                   | 159 |
| Figura No. 37. | Montaje de eventos tipo imperial .....                                                                                                                       | 159 |
| Figura No. 38. | Montaje de eventos tipo banquete.....                                                                                                                        | 160 |
| Figura No. 39. | Montaje de eventos tipo coctel .....                                                                                                                         | 160 |
| Figura No. 40. | Cóctel San Francisco.....                                                                                                                                    | 161 |
| Figura No. 41. | Cóctel Piña Colada (sin alcohol).....                                                                                                                        | 161 |
| Figura No. 42. | Shirley Temple.....                                                                                                                                          | 161 |
| Figura No. 43. | Peach Melba.....                                                                                                                                             | 161 |
| Figura No. 44. | Green Apple Sparkler .....                                                                                                                                   | 162 |
| Figura No. 45. | Caipiriña .....                                                                                                                                              | 162 |
| Figura No. 46. | Cubalibre .....                                                                                                                                              | 162 |
| Figura No. 47. | Daiquiri .....                                                                                                                                               | 162 |
| Figura No. 48. | Margarita .....                                                                                                                                              | 162 |
| Figura No. 49. | Gin & Tonic.....                                                                                                                                             | 163 |
| Figura No. 50. | BeeGee .....                                                                                                                                                 | 163 |
| Figura No. 51. | Cóctel Sex on the Beach .....                                                                                                                                | 163 |
| Figura No. 52. | Comidas servidas .....                                                                                                                                       | 164 |

|                |                                           |     |
|----------------|-------------------------------------------|-----|
| Figura No. 53. | Comida tipo Buffet .....                  | 164 |
| Figura No. 54. | Comida Cóctel .....                       | 165 |
| Figura No. 55. | Desayuno Continental .....                | 165 |
| Figura No. 56. | Desayuno Ligth.....                       | 165 |
| Figura No. 57. | Desayuno Americano .....                  | 165 |
| Figura No. 58. | Menú 1 – Almuerzos .....                  | 166 |
| Figura No. 59. | Menú 2 – Almuerzos.....                   | 166 |
| Figura No. 60. | Menú 3 – Almuerzos.....                   | 166 |
| Figura No. 61. | Menú 4 – Almuerzos.....                   | 167 |
| Figura No. 62. | Menú 5 – Almuerzos.....                   | 167 |
| Figura No. 63. | Menú 1 – Cena .....                       | 167 |
| Figura No. 64. | Menú 2 – Cena .....                       | 168 |
| Figura No. 65. | Menú 3 – Cena .....                       | 168 |
| Figura No. 66. | Menú 4 – Cena .....                       | 168 |
| Figura No. 67. | Menú 5 – Cena .....                       | 169 |
| Figura No. 68. | Helados sundae con forma de caritas ..... | 169 |
| Figura No. 69. | Nuggets de pollo.....                     | 169 |
| Figura No. 70. | Decoraciones al aire libre .....          | 171 |
| Figura No. 71. | Decoraciones en salones .....             | 171 |
| Figura No. 72. | Decoraciones para fiesta infantiles.....  | 171 |

## 1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

El propósito de este trabajo de investigación es formular una propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.

Para profundizar la presente investigación fue necesario el levantamiento bibliográfico de estudios semejantes y terminología referente al tema. Se seleccionaron materiales y métodos de investigación para realizar un diagnóstico más profundo del comportamiento del cliente interno y externo, del mismo modo se realizó una investigación de campo permitiendo conocer la realidad actual del servicio y sus principales problemáticas.

La propuesta de implementación del área, contempla las condiciones administrativas, operativas y de comercialización. En las condiciones administrativas abarca: el diseño de un plan estratégico para la nueva área con la estructura organizacional, filosofía, políticas y reglamento que debe efectuar, de igual manera se diseñó manuales de funciones para los integrantes describiendo las actividades que debe desempeñar según el puesto de trabajo. Con respecto a las condiciones operativas se elaboró formatos de eventos para facilitar las actividades en la planificación de los mismos, se planteó la innovación de los uniformes y del equipamiento que incluye, el menaje, utensilios y mobiliario y por último se diseñó un plan de capacitación anual con temáticas importantes para el desarrollo y la mejora continua del servicio.

En cuanto a la comercialización del área se diseñó la propuesta de creación de una imagen corporativa que comprende el logo del área “Eventos y Cátering” Turismo Internacional y el diseño llamativo de un portafolio de nuevos servicios para el cliente.

**Palabras clave:** evento, propuesta administrativa, propuesta operativa, cátering, menaje.

## 2. ABSTRACT

The purpose of this investigative work is to formulate a proposal for the implementation of the event organization area at the Tourism international hotel in the city of Ibarra.

In order to deepen the present investigation, it was necessary the bibliographic gathering of similar studies and terminology related to the subject. Material and investigative methods were selected for making a deeper diagnostic of the behavior of the internal and external client, and likewise a field investigation was done allowing us to know the actual reality of service and its principal problems.

The proposal for the implementation of the area, contemplate the administrative, operative and marketing conditions. The administrative conditions include: the design of a strategic plan for the new area with the organizational structure, philosophy, political policies and regulations that must implement, and in like manner, function manuals were designed for the members describing the activities that each one must perform according to their job position. With respect to the operative conditions, event formats were elaborated in order to facilitate activities when planning the said events. Also the innovation of the uniforms and equipment was proposed which includes: accesories, utensils and furniture, and finally, an annual training plan was designed, with important subjects for the development and continuous improvement of service.

Concerning the marketing of the area, a proposal for the creation of a corporate image is being designed which comprises the logos of the area as "Events and Catering Tourism International", and the attractive design of a portfolio of new services for the clients.

**Key words:** event, administrative proposal, operative proposal, catering, accessories.

### **3. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene por objeto determinar la propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, con el propósito de ofrecer un servicio personalizado y exclusivo, permitiendo captar un mercado mediante la diversificación del servicio; a su vez, buscando la posición y rentabilidad del hotel.

El presente proyecto de investigación planteado analiza y estudia la implementación del área de eventos como servicio adicional en el hotel Turismo, se puso en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, poniendo énfasis en las materias relacionadas con la organización de eventos, que llevó a determinar la problemática en hotel. La ausencia del área de organización de eventos permite que el hotel se maneje de una manera empírica por sus administradores, causando que no se aproveche los recursos y los espacios destinados para los eventos con una correcta gestión.

La propuesta diseñada está conformada por 3 parámetros que son: el administrativo, el operativo y la comercialización que son importantes para la constitución y dirección del área a establecerse.

Los beneficiarios directos serán los propietarios aumentando el posicionamiento del servicio y sus ingresos económicos, al igual que los trabajadores obtendrán beneficios como: estabilidad laboral y remuneraciones económicas mejorando la calidad de vida para sus familias; y beneficiarios indirectos serán los consumidores del servicio obteniendo un servicio de calidad y que garantice su satisfacción.

Los eventos necesitan de una previa y minuciosa organización , la mayoría de personas no disponen de tiempo y el conocimiento necesario para planificar y organizar su evento que puede ser de carácter social, empresarial, cultural por cual contratan a prestadores de servicios que plasmen sus requerimientos y expectativas para su mejor satisfacción, es por ello que nace la idea de implementar

el área que se dedique a la planificación, organización, ejecución y supervisión de los acontecimientos a celebrar.

Con la implementación del área de eventos y cáterig se pretende captar clientes locales y a su vez de diferentes ciudades como también de otros países ya que Ibarra por su riqueza en gastronomía, tradiciones, costumbres y atractivos turísticos se muestra como una ciudad abierta a la realización de diferentes tipos de eventos presentando grandes ventajas para los establecimientos hoteleros.

En la actualidad el éxito de la organización de eventos se basa en la capacidad de satisfacer la demanda de los clientes de formas simples y creativas marcando parámetros de innovación.

Con la presente investigación se pretende que más hoteles de la ciudad de Ibarra adopten esta nueva área de organización de eventos cumpliendo de manera correcta lo planificado para brindar un servicio de calidad a los clientes. Ibarra sea reconocida por sus eventos de calidad para aumentando la demanda en este servicio y genere más crecimiento económico en la ciudad. Con la implementación del área de organización de eventos se pretende motivar a otros hoteles de la ciudad a que brinden eventos mucho más organizados, que satisfagan las necesidades del cliente y exista más competencia.

El tema de investigación se direcciona a la línea de investigación G.H.1: CALIDAD DE SERVICIO EN LA INDUSTRIA HOTELERA ya que con la implementación de esta nueva área ayudará a que el hotel brinde un mejor servicio personalizado al momento de realizar los eventos y satisfacer mejor las necesidades de los clientes de una manera más organizada y ordenada permitiendo aumentar su competitividad.

### **3.1. Objetivos**

#### **3.1.1. Objetivo General**

Elaborar una propuesta para la implementación del área de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra con el fin de generar una estrategia competitiva y obtener mejores resultados para la empresa.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Formular una propuesta administrativa para implementación del área de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.
- Establecer una propuesta operativa para implementación del área de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la Ciudad de Ibarra.
- Presentar una propuesta de comercialización de servicios para el área de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.

### **3.2. Preguntas de investigación**

Para la elaboración de la propuesta es necesario responder a las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Realizando un plan administrativo para el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra se logrará implementar la propuesta de creación de una nueva área como es la organización de eventos en el hotel?
- ¿Realizando un plan operativo para el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra se podrá establecer la propuesta de implementación del área de organización de eventos en la organización?
- ¿Generando un a propuesta de comercialización de servicios para el área

de organización de eventos el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra logrará establecer una estrategia competitiva para la organización?

## **4. ESTADO DEL ARTE**

La presente investigación se divide en dos secciones en la primera sección se encuentra el aporte y análisis referentes a tres temas con características similares a la propuesta a tratarse , en la segunda sección se encuentra investigaciones de conceptos y tópicos los cuales se dividen en tres fundamentos: administrativos , operativos y de comercialización que son de gran importancia para la elaboración de la propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.

### **4.1. Caso de estudio**

El sujeto de estudio el Hotel Turismo Internacional se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura ciudad de Ibarra en las calles Juan Hernández y Rafael Troya, según datos obtenidos en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, (2017) Ibarra se encuentra ubicada a 115 Km. al noroeste de Quito a 125 Km, al sur de la ciudad de Tulcán, con una altitud de 2.225 m.s.n.m. Posee un clima seco templado y agradable, y una temperatura promedio de 18° C un lugar lleno de maravillosos y simbólicos lugares.

Ibarra es considerada una ciudad turística debido a su entorno natural y cultural recibe a turistas nacionales y extranjeros a la práctica de muchas actividades en muchos atractivos turísticos.

Según datos obtenidos en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra podemos concluir que la ciudad de Ibarra conserva diversas estructuras arquitectónicas en sus iglesias que componen el patrimonio religioso las más importantes son: Iglesia Nuestra Señora de la Merced, Iglesia San Agustín, Iglesia Santo Domingo, Capilla Episcopal, La Catedral, Basílica la Dolorosa, Santuario del Señor del Amor. Los Parques y Monumentos forman parte de los atractivos turísticos de la ciudad, también posee un patrimonio arqueológico muy destacado, hasta la actualidad se registran rastros

prehistóricos de culturas carangues e incas. Posee sitios que realzan su belleza natural como bosques, lagunas, ríos, cascadas, entre otros. Ibarra es muy reconocida por su espectacular gastronomía por sus diferentes platos típicos preparados con ingredientes de la zona. La iniciativa de varias personas ha permitido el desarrollo de nuevas alternativas de servicios turísticos y forma de realizar el turismo. Ibarra cuenta con servicios turísticos de hospedaje, agencias de viajes, alimentación y recreación.

Según el catastro de establecimientos turísticos del cantón Ibarra (2015), la ciudad cuenta con 71 sitios de alojamiento entre hoteles, hostales, hosterías, moteles, paraderos, pensiones y cabañas, en donde se encuentra registrado el hotel Turismo Internacional, el sujeto de estudio para la elaboración de la propuesta.

Se investigó tres trabajos de titulación en las cuales se logró obtener pautas relevantes, permitiendo a analizar y relacionar la información para la propuesta a ejecutar.

La tesis ejecutada por la autora Osorio (2015), titulado: “**Análisis y propuesta de un sistema administrativo- operativo basado en la gestión de calidad para el hotel- escuela Q de la ciudad de Quito, Ecuador**” de la facultad de Ciencias Humanas Escuela de Hotelería y Turismo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, la cual consistió en crear una guía teórica-práctica para los dueños, gerentes o administradores que ayude a gestionar los procesos tanto administrativos como operativos basado en la gestión de la calidad para el hotel Q. Para la elaboración de la propuesta la autora dio énfasis a la importancia de calidad en un servicio hotelero sustenta que la calidad es un instrumento de competitividad permitiendo el desarrollo y el posicionamiento de una marca.

La calidad es el “Grado en el que un conjunto características inherentes cumplen con los requisitos “(Secretaría Central de ISO, 2015, p.8).

Según el siguiente autor sustenta que la calidad es:

“El compromiso ético con la excelencia, porque sólo una empresa que ha definido en sus valores supremos el generar productos y servicios de calidad, estará realmente comprometida en su consecución” (Lefcovich, 2009, p.4).

La calidad es una herramienta fundamental aplicada en todas las actividades planteadas con el fin de lograr un producto y servicio que sobrepase las expectativas de los clientes. Toda empresa o área debe tener un control de la calidad que permita mayor provecho en su funcionamiento y estabilidad.

El hotel Turismo Internacional, con la implementación del área de organización correctamente organizada aumentara la calidad de su servicio permitiendo la fidelidad de los consumidores con el hotel, por lo cual es trascendental tomar en cuenta y estudiar las nuevas herramientas de gestión y tendencias del servicio para ofrecer al cliente todo lo que busca.

Otra pauta que se analiza es que un sistema administrativo-operativo brinda lineamientos mediante los cuales los altos mandos como el personal de mandos bajos pueden guiarse conjuntamente para cumplir las actividades permitiendo desarrollarse correctamente una empresa o área.

La tesis de la carrera de Hotelería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, elaborada por Jaramillo (2013) titulada: **“Reingeniería Administrativa y operativa de la empresa Majesty de la ciudad de Ibarra”**, con el propósito de realizar un cambio de mejora, eliminando las falencias de procesos administrativos y operativos de la empresa prestadora del servicio de organización de eventos denominada Majesty.

El autor para elaborar su propuesta de reingeniería primeramente realizó una investigación de terminología y tópicos relacionados a la organización de eventos esto le permitió conocer más a fondo el tema a tratarse. Define que organizar un

evento es un proceso de diseño, planificación y producción de un acontecimiento. Los eventos necesitan de una previa y minuciosa organización, por cual se debe seguir paso por paso lo planificado con las personas responsable de cada función.

Evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general. (Sánchez, 2014, p. 27).

Según Montedeoca (2013) dice:

Los eventos son actividades especiales desarrolladas en un momento preciso en el tiempo, que disponen de un principio y un final conocidos con anterioridad a su celebración. A pesar de ser una actividad puntual, por lo general poseen periodicidad determinada. (p. 108).

Los eventos son sucesos especiales, organizados con anterioridad para cumplir distintos fines en el cual se congregan personas en lugar establecido para el desarrollo de lo planificado, los eventos permiten intercambiar información, sentimientos, conceptos e incluso realizar negociaciones entre dos, o grupos de personas en un espacio adecuado. El nivel de formalidad del evento depende de las circunstancias.

Existen varios tipos de eventos, según la investigación realizada por el autor de la propuesta indica que los tipos de eventos son: los eventos sociales (aniversario matrimonio, fiesta, coctel, bautizos), y los eventos programados (asamblea, convenciones, simposium). Discrepo con el autor ya que existen más tipos de eventos importantes, de acuerdo a mi investigación pude determinar de una manera más detallada los siguientes tipos:

- **Eventos Sociales**

“Los eventos sociales son acontecimientos en donde se reúnen un cierto número de personas por lo general la mayoría de dichos eventos son por motivos festivos” (Sánchez, 2010).

- **Eventos Culturales:**

“Son eventos que tienen un significado cultural y se diferencian de los eventos de entretenimiento precisamente por el valor cultural que expresan. Entidad promotora Instituciones públicas o privadas” (González, 2013, p. 99).

- **Eventos Empresariales:**

“Eventos relacionados con el mundo empresarial que tienen el objetivo principal de promover, comercializar o vender o bien están relacionados con alguna esfera de la gestión empresarial” (Reverté & Pérez, 2009, p.101).

- **Eventos Académicos**

Según el manual de eventos y protocolo de la Universidad de Pamplona Sustenta que los eventos académicos se dividen en:

- **Simposium:** Evento en donde expertos analizan un tema desde diferentes puntos de vista, por medio de charlas, exposiciones o discursos en un auditorio, con el objetivo de presentar una información completa del tema, culminado con una síntesis de todo lo que se habló.
- **Congreso:** Es una reunión orientada a la difusión o intercambio de conocimientos. En este espacio asisten invitados especiales con el objetivo de intercambiar ideas, opiniones, nuevas investigaciones o también decisiones para la solución de problemas. En este tipo de eventos se realizan técnicas: mesas redondas, talleres de trabajo, entre otras.

- **Taller:** Es una actividad en donde el instructor trasmite información por medio de asesorías y otro tipo de técnicas, la cual debe estar relacionada con el interés de los asistentes, para obtener como resultados un aprendizaje más dinámico.
- **Seminario:** Tiene como objetivo llevar a cabo un estudio profundo de determinadas cuestiones o asuntos, cuyo tratamiento y desarrollo se ve favorecido cuando se permite una interactividad importante entre los especialistas y los participantes. (Universidad de Pamplona, 2014).

Referente a la propuesta administrativa plantea que es muy importante que una empresa debe tener elementos institucionales como: la misión, visión, políticas, objetivos, y organigrama institucional para el cumplimiento de las metas planteadas, estoy de acuerdo con su sustento ya que es necesario realizar planes estratégicos que contenga clara la base filosófica de la empresa o área porque permite que todos los integrantes estén encaminados en la misma dirección y cumplan con propósitos. Con respecto a la propuesta operativa se concluye que el grado de satisfacción de un cliente se encuentra en dependencia con un correcto modelo gestión operativa ya que esta área es la que se encarga de la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

En el informe final de investigación en la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera, de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Ibarra, elaborado por Legarda (2017), titulado: ***“Propuesta administrativa operativa para el área de banquetes y eventos del Gran Salón en la ciudad de Ibarra”***, comprende el diseño de una propuesta administrativa, operativa y de equipamiento de la empresa. El autor plantea inicialmente su propuesta de gestión administrativa, con un plan estratégico, plasmando la dirección en la que estará encaminada la empresa, realiza un organigrama estructural con sus manuales de funciones detallando las actividades designadas para cada cargo de los colaboradores. Posteriormente realiza su propuesta operativa estableciendo herramientas de apoyo para los trabajadores, realiza el diseño de documentos de eventos como: la requisición de banquetes, la cotización de banquetes y el contrato

con el fin de facilitar y perfeccionar las actividades de los trabajadores.

Y por último elabora la propuesta de equipamiento y menaje necesario para la empresa de organización de eventos, detallando la mantelería, cristalería, cubertería y equipos varios. Para la presente propuesta se pretende extender el equipamiento de una manera más innovadora ya que en la actualidad existen diferentes tendencias en el mercado

Como consecuencia de la investigación se logró considerar que las estrategias formuladas en un plan administrativo y operativo deben tener la capacidad de adaptarse a las nuevas tendencias de mercado y sus constantes transiciones.

La propuesta administrativa operativa para el área de banquetes y eventos del Gran Salón en la ciudad de Ibarra fue referencia para la investigación aportando con información y herramientas relevantes para la elaboración de la presente propuesta. Herramientas como el plan estratégico, manual de funciones, y la documentación que fueron actualizadas, mejoradas y ajustadas para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión en el área de eventos a implantarse. Siendo esta una de las principales fuentes para guiar la dirección que debe tomar la presente investigación.

## **4.2. Fundamentos Administrativos**

### **4.2.1. Definición de administración**

La administración de una empresa es indispensable porque permite cumplir los objetivos y metas planteadas, asegurando que el recurso humano efectúe su trabajo eficientemente.

“La administración de las organizaciones es el proceso de llevar a cabo eficientemente las actividades de planificación, organización, dirección y control, mediante las personas, para conseguir sus objetivos determinados” (p. 30).

Mientras el siguiente autor sustenta:

La administración también se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren o trabajen en grupos, y alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Con administración, las personas realizan funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. (Sánchez, 2014, p. 44).

Para la implementación del área de eventos en el hotel Turismo Internacional se elaborará una propuesta administrativa, confeccionando herramientas de gestión correctas para llevar a cabo el adecuado desarrollo de las planificaciones, permitiendo que el área opere sus actividades con eficiencia.

#### **4.2.2. Definición de plan estratégico**

Para que las empresas triunfen ante la competencia deben tener estructurado un plan estratégico, permitiendo que los líderes y el personal de trabajo conozcan hacia donde está orientada la organización para cumplir el logro de sus objetivos y metas propuestas.

Según Fred (2008) sustenta que:

Un plan estratégico es resultado de un arduo proceso de selección, por parte de la gerencia, entre varias buenas alternativas, e indica un compromiso con mercados, políticas, procedimientos y operaciones específicos descartando otras formas de actuar que resultan “menos deseables”. (p. 5).

Para plasmar la dirección en la que estará encaminada el área de eventos de hotel Turismo, se elaborará un plan estratégico con la base filosófica en la cual conste de la misión, visión, valores y políticas, dichas pautas que serán aprovechadas como guía para todos los trabajadores con el fin de alcanzar las metas del área.

### **4.2.3. Definición de Organigrama**

El organigrama estructural es una herramienta de gran ayuda para la administración de una empresa mejorando el orden de autoridad, responsabilidad y comunicación dentro de esta.

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (Franklin, 2009, p. 124)

El siguiente autor dice:

“Son sistemas de organización que se representa en forma intuitiva y con objetividad. También son llamados cartas o gráficas de organización” (Carrillo, 2009, p. 4).

El organigrama proporciona orden y disciplina en el área de eventos a implementarse permitiendo que personal de trabajo realice de manera adecuada su desenvolvimiento de las actividades planteadas en su cargo.

### **4.2.4. Definición de documentación**

Según la norma internacional ISO 9000 documentación es:

“Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo, especificaciones y registros, se denominan documentación” (Secretaría Central de ISO, 2015, p.16).

El siguiente autor sustenta que la documentación es:

Evidencia física, generalmente en soporte papel o en algunos casos ya en

soporte informático, que proporciona información coherente y aplicable sobre el sistema de gestión, la sistemática de trabajo, las especificaciones de productos o servicios ofrecidos, las recomendaciones o sugerencias, establecidas en una determinada empresa o sociedad y accesible de forma controlada y actualizada a toda persona de la empresa o asignada por esta, que lo necesite para el desarrollo de sus funciones. (Martínez, 2012, p. 66).

La documentación es indispensable para todos los colaboradores del porque permitirá que se trabaje de la manera más eficiente, más inteligente y más rentable al momento de gestionar sus tareas. En el área de eventos propuesta se diseñarán varios tipos de documentación como: los contratos del personal como el de servicio, registros y formatos de eventos.

#### **4.2.4.1. Tipos de documentación**

##### **4.2.4.1.1. Registros**

“Documentos que proporcionan evidencias objetivas de las actividades realizadas o los resultados obtenidos. Como base para la realización de los registros se utilizan los formatos” (Martínez, 2012, p. 66).

##### **4.2.4.1.2. Formato**

“Plantilla normalizada que permite dejar constancia del correcto desarrollo de los trabajos tal como se describe en la documentación del sistema” (Martínez, 2012, p. 66).

Se relacionarán todos aquellos que se pongan en marcha con el procedimiento y que servirán para controlar este proceso. En este apartado se contemplarán como mínimo:

- Contrato.

- Presupuesto.
- Montajes de sala.
- Minutas.
- Inspección de eventos.
- Orden de servicio —comunicación a otros departamentos del número de asistentes, menús,...—.
- Memoria del evento —con la valoración por parte del cliente—.
- Facturas. (Martínez, 2012, p.112-113).

#### **4.2.5. Definición manual de funciones**

Todas las empresas necesitan llevar un registro y control sobre de todas las funciones que tiene el personal de la organización para el mejor desenvolvimiento de la empresa y que el personal realice su trabajo con mayor conocimiento.

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas. (Herrera, 2007, p.25).

El área de eventos requiere utilizar los manuales de funciones como herramienta para informar y orientar la dirección de los integrantes de la empresa.

En cada manual de función se especificará:

- El nombramiento del cargo
- El objetivo del cargo
- Las funciones del cargo
- Requisitos que se necesita para ejercer el cargo

### **4.3. Fundamentos operativos**

#### **4.3.1. Equipamiento**

El equipamiento es la clave esencial para realizar la organización de todo tipo de eventos, Toda área o empresa que brinda el servicio especializado en la organización de eventos conoce lo esencial que es poseer con un equipo competente durante el proceso de planificación, como es el mobiliario, menaje.

“Para realizar un trabajo practico de forma eficaz son esenciales diseños correctamente planificados con el equipo, herramientas y materiales para hacer la tarea” (Kinton, Cesarani, & Foskett, 1995, p. 329).

Para la implementación del área de organización de eventos se propone la adquisición de nuevo equipamiento (mobiliario, menaje, instrumentos de decoración, y equipos varios) con propósito de ofertar un servicio personalizado al cliente.

#### **4.3.2. Uniformes**

El uniforme es muy significativo para una organización o área porque es la imagen del trabajador hacia el cliente de igual manera brinda presencia y sobre todo seguridad al empleado. En la planeación y ejecución de un evento el empleado debe utilizar el uniforme asignado a su respectiva función en correctas condiciones de uso y limpio. En el área de la organización de eventos es importante que el personal de cocina como el de servicio cuente un con uniforme ya que se encuentran en contacto directo con el cliente del mismo modo ayuda a identificar quiénes son los representantes de la empresa, en caso de necesitar el servicio o alguna información. El uniforme debe ser confortable, y adaptados al clima en el que estén laborando, con las medidas de seguridad necesarias

### **4.3.3. Capacitación al personal**

Según el autor Chiavenato (2009) afirma:

La capacitación es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito. (p. 371).

La capacitación para el personal permite reforzar los conocimientos de los empleados para su desarrollo personal y profesional logrando cumplir sus actividades con más eficiencia y eficacia generando mayor productividad a la empresa. Para la presente propuesta se diseñará un plan de capacitación anual en temáticas de mucha relevancia para la organización de eventos con el fin de actualizar los conocimientos al personal.

## **4.4. Fundamentos de comercialización**

### **4.4.1. Definición de comercialización**

“Venta de los productos y servicios que produce la empresa. Esta función relaciona a la empresa con los distribuidores y los clientes, y es la única que aporta liquidez. Es una función que se debe realizar con mucha dedicación” (Gómez, 2009, p. 20).

El siguiente autor nos dice que la comercialización es:

“Es el arte de exhibir los productos de forma atrayente para promover las ventas” (Kinton, Cesarani, & Foskett, 1995, p. 289).

La comercialización es de suma importancia para el funcionamiento de toda

empresa que presta el servicio de organización de eventos porque es la vía por donde se llegara a que el cliente conozca la oferta de la misma.

#### **4.4.2. Definición de imagen corporativa**

“Al hablar de Imagen Corporativa me refiero a aquella que tienen los Públicos acerca de una organización en cuanto entidad como sujeto social. La idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades y su conducta”(Capriotti, 2013).

#### Importancia de la imagen corporativa

A consecuencia de la madurez existente en los mercados, en la actualidad uno de los problemas más importantes que nos encontramos es que la gente no tiene la suficiente capacidad de memoria o retención para recordar todos los productos o servicios que las organizaciones ofrecen. Es decir, aparece una creciente dificultad de diferenciación de los productos o servicios existentes. Por esta razón, la Imagen Corporativa adquiere una importancia fundamental, creando valor para la empresa y estableciéndose como un activo intangible estratégico de la misma. (Capriotti, 2013, p. 10).

La imagen corporativa es el distintivo de la empresa es por ello que las empresas deben ser creativas para generar mayor atracción, es decir es la carta de presentación de una empresa, y como esta se muestra a la sociedad para poder mantenerse en la memoria del consumidor.

#### **4.4.3. Definición de logotipo**

El logotipo es el signo gráfico de una organización en el que contiene, símbolos, imágenes, letras y colores que unificados representan la esencia de la empresa

Según el siguiente autor define a logotipo:

"Término logo se usa indistintamente para denotar el símbolo de marca o incluso el nombre de marca, en especial si éste se escribe de forma distintiva y estilizada" (Stanton, 2008, p. 4).

Según La RAE define el logotipo como "Distintivo formado por letras, abreviaturas, etc.; peculiar de una empresa, conmemoración, marca o producto."

En la propuesta de implementación del área de eventos es necesario el diseño de un logotipo, porque permitirá identificarse de una manera más atractiva ante la competencia.

#### **4.4.4. Definición de portafolio de servicios**

El portafolio de servicio es un documento diseñado por una empresa en donde se detalla la información de la misma y las características de su oferta comercial. Un portafolio de servicios incluye los datos básicos de la organización que presta el servicio, tales como nombre, años de trayectoria, misión y visión, objetivos, principios, información de contacto, entre otros.

El portafolio de servicios es una estrategia comercial y de marketing muy valiosa para aumentar las ventas.

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

En el siguiente apartado se describe la metodología y métodos aplicada para la selección de información relevante para la propuesta de la creación del área de organización de eventos del hotel Turismo de la ciudad de Ibarra.

### **5.1. Tipo de estudio**

Para la presente investigación se optó por el método descriptivo cualitativo, que permitió obtener información, datos, características relevantes de la situación actual y el funcionamiento administrativo y operativo del servicio de organización de eventos que brinda el hotel Turismo Internacional, con el manejo de instrumentos de recolección de información en fuentes primarias y secundarias, la cual fue analizada y permitió desarrollar efectivamente la propuesta.

### **5.2. Universo o Población**

Para la metodología realizada se determinó dos universos

#### Universo 1

Clientes internos en encargados de la organización de eventos en el Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, lo que por permitió recolectar información por medio de un censo al personal administrativo y operativo conociendo el estado de la planificación y el desarrollo de los eventos en el Hotel.

#### Universo 2

Los clientes externos del servicio de organización de eventos del Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra con los cuales pudimos conocer el grado de satisfacción tras los eventos realizados con la finalidad de que la información recopilada sea veraz, el diagnóstico realizado, se aplicó valiéndose de técnicas de investigación como son las encuestas.

### 5.3. Determinación de la muestra

Para un mejor resultado de la encuesta ejecutada a los clientes externos o consumidores del servicio de organización del Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, se realizó matemáticamente la fórmula encontrando el tamaño de la muestra, que se obtuvo mediante la siguiente fórmula matemática:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

En donde:

- n** = Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse.
- N** = Universo o población a estudiarse.
- d** = Varianza de la población respecto a las principales características que se van a representar. Es un valor constante que equivale a 0.25 ya que la desviación típica tomada como referencia es = 0.5.
- N-1** = Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades.
- E** = Límite aceptable de error de muestra que varía entre 0.01 – 0.09 (1% y 9%)
- Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza o nivel de significancia con el que se va a realizar el tratamiento de estimaciones. Es un valor constante que si se lo toma en relación al 95% equivale a 1.96

#### Resultados de muestra

Con datos obtenidos por el gerente general de hotel Turismo Internacional se permitió conocer que el hotel cuenta con un promedio de 400 usuarios del servicio cada mes, posteriormente se realizó la fórmula de la muestra con un resultado de 93 encuestas con un margen de error del 8%.

El censo fue realizado a 8 clientes internos encargados de la planeación y desarrollo de los eventos del Hotel.

## **5.4. Instrumentos**

Alcance: Hotel Turismo Internacional Ubicado en la ciudad de Ibarra Calle Juan Hernández y Rafael Troya

Las Técnicas que se utilizaron en el desarrollo de esta parte de la investigación con el fin de elaborar la propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, se basaron principalmente en la observación directa, entrevistas, encuestas y censo que proporcionaron la información que se necesitó alcanzar.

- **Observación**

Se observó de manera directa las condiciones en las cuales se organiza y se ejecuta los eventos en el Hotel Turismo Internacional, con el fin de conocer detalles importantes en la realidad del servicio, planta física y personal. Registrando información con la ayuda de fichas de información.

- **Entrevista**

Las entrevistas fueron realizadas al gerente general del hotel Turismo Internacional y a 3 personas expertas del tema, con ayuda de cuestionarios planteados para el reclutamiento de datos e información relevante generando gran aporte en la investigación.

- **Encuesta y censo**

El censo fue realizado al personal administrativo y operativo del área de eventos, lo cual permitió adquirir información con el fin de conocer la opinión y las preferencias de este grupo de personas, cabe mencionar que el cuestionario se aplicó a la totalidad de los integrantes que interactúan, participan y aportan al conocimiento de datos necesarios para la realización de la presente investigación,

de igual manera se realizó encuestas a consumidores que han recibido este servicio brindado por el hotel, para esto se requirió diseñar el instrumento básico de toma de información que es el cuestionario.

## **5.5. Procedimientos**

Primeramente, se recopiló información bibliográfica para conocer definiciones, investigaciones similares con respecto al tema presente e información de interés pertinente al problema planteado para la elaboración de la propuesta. Se procedió a realizar una matriz diagnóstica con variables, indicadores claves para aclarar el entorno del hotel, cada uno con su respectiva técnica y fuente de información.

Por medio de la técnica de la entrevista, al gerente general del Hotel Turismo Internacional el Ingeniero Cristian Ibarra se logró profundizar más a fondo la situación actual del servicio de organización de eventos que ofrece el establecimiento, conociendo su constitución, sus ventajas y falencias.

Los censos realizados clientes internos se dividieron en dos áreas, para el personal administrativo y para el operativo, el personal administrativo cuenta con el gerente, contador, y jefe de compras, mientras que el personal operativo posee a dos cocineros, tres personas delegadas al servicio, el censo se realizó con el fin de facilitar la obtención de información más precisa relacionada a la gestión y organización del servicio de eventos. Las preguntas se elaboraron con aquellas variables e indicadores considerados fundamentales para la investigación.

Las encuestas realizadas, fueron dirigidas a consumidores externos del servicio de organización de eventos, se realizó el cálculo de la muestra con un total de 93 encuestas. Las encuestas diseñadas para este proyecto se manifestaban de forma clara para una fácil comprensión y no muy extensas, de manera que se permitió obtener toda la información que se requiere del cliente, las tendencias, gustos y preferencias de los mismos en cuanto al servicio que brinda el hotel.

Se procedió a realizar la técnica de la observación, al momento de la planificación y elaboración de un evento en el hotel, se realizó 5 fichas de observación con la finalidad de conocer el entorno en el que se maneja el servicio.

Los datos obtenidos luego de realizadas las encuestas y censos fueron procesados con la ayuda del software SPSS, e interpretadas y analizadas a fin de establecer las respectivas conclusiones y extraer la información necesaria para la elaboración de la propuesta de investigación.

De igual manera se efectuó la entrevista a 3 expertos del tema investigativo primera entrevista se realizó a la Msc. Lorena Arellano docente de la Escuela GESTURH en la Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, la segunda entrevista se ejecutó al propietario de la empresa 593 eventos y servicios el Ing. Daniel Suárez ubicada en la ciudad de Quito y la tercera entrevista realizada a la Sra. Amparo Salazar administradora del Hotel Ajaví ubicada en la ciudad de Ibarra, se trabajó de manera independiente, con el propósito de identificar la importancia y el beneficio para un establecimiento hotelero contando con un área correctamente gestionada para la planificación y ejecución de todo tipo de eventos ,posteriormente de los resultados obtenidos se realizó el análisis de las entrevistas aplicadas y se complementaron e integraron a la investigación con el objetivo de brindar mayor validez a la propuesta.

Con toda la información recopilada se procede a realizar un análisis FODA, una herramienta que nos ayuda a identificar los factores que tiene mayor impacto en la investigación analizando la situación actual, las alternativas y las consecuencias futuras para la toma de decisiones.

Posteriormente con aspectos que fortalecen las investigaciones, resultados y análisis obtenidos con anterioridad se procede a realizar la propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.

## **5.6. Análisis de datos**

Se realizó la entrevista al gerente general del hotel Turismo Internacional y el censo al cliente interno administrativo para comprender cómo se encuentra organizado el hotel y el servicio de organización de eventos ofertado por el mismo, conocer si el hotel posee una planificación estratégica en donde se encuentra detallado el organigrama y la descripción de los diferentes puestos de los trabajadores y los procesos de operación para realizar las actividades. Del mismo modo conocer el compromiso que tienen con sus trabajadores, es decir, si existe una correcta cultura organizacional, estrategias de capacitaciones y actualizaciones para la mejora continua del servicio.

Se realizó el censo al personal operativo encargado de desarrollar las actividades en el servicio de organización de eventos para obtener información más precisa de cómo se encuentra relacionado el área administrativa con el personal operativo, permitiendo conocer si las condiciones de trabajo son correctas para desarrollar las tareas designadas en cuanto a la infraestructura, equipamiento, herramientas y uniformes.

Las encuestas realizadas al cliente externo del hotel Turismo Internacional permiten analizar la conformidad de la atención recibida en los eventos, de esta manera comprender los errores que existen en la planificación y organización de los eventos, igualmente conocer las preferencias y necesidades para fidelizar al cliente y evitar que opten por la competencia.

Por medio de la información directa se logró obtener información y verificar las realidades de las condiciones, para registrar dicha información se realizó fichas de observación con aspectos de la infraestructura, la accesibilidad y los salones de eventos del hotel, si posee con un equipamiento óptimo y actualizado para el cumplimiento de las tareas, de igual manera observar la imagen corporativa del personal.

La información seleccionada por las entrevistas a los expertos permite comprender diferentes opiniones con respecto a la importancia del área de eventos en un establecimiento hotelero, cuáles son sus ventajas, desventajas y como debería ser su correcta gestión acogiendo conocimientos técnicos, experiencias y estrategias con el fin de aclarar incertidumbres para la elaboración de la propuesta.

## 5.7. Matriz de variables intervinientes.

Tabla No. 1. Matriz de variables intervinientes

|                                                                                                                                | Variables                             | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Técnicas                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fuentes de Información                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos y operativos en el servicio de organización de eventos</b> | Procesos Administrativos y operativos | Planificación estratégica en el hotel<br>Organigrama y descripción de puestos<br>Reclutamiento del personal<br>Capacitación y actualización al personal<br>Procesos de operación<br>Equipamiento necesario para el desarrollo de los eventos<br>Promedio de clientes recibidos semanalmente<br>Selección de proveedores<br>Tipos de clientes para el requerimiento del servicio<br>Frecuencia de realización de eventos<br>Número de personas que trabajan en el servicio de organización de eventos<br>Dificultades al realizar el evento<br>Uso el uniforme<br>Temáticas necesarias de capacitación | Entrevista/Encuesta<br>Entrevista/Encuesta<br>Entrevista<br>Entrevista/Encuesta<br>Entrevista/Encuesta<br>Entrevista/Encuesta/observación<br>Entrevista<br>Entrevista<br>Entrevista<br>Entrevista<br>Entrevista<br>Entrevista/Encuesta<br>Encuesta/Observación<br>Encuesta | Administrador /cliente interno<br>Administrador /cliente interno<br>Administrador<br>Administrador/cliente interno<br>Administrador/cliente interno<br>Administrador/cliente interno<br>Administrador<br>Administrador<br>Administrador<br>Administrador<br>Administrador/cliente interno<br>Cliente interno<br>Cliente interno |
| <b>Determinar información necesaria para entender las necesidades y expectativas de los clientes</b>                           | Servicio                              | Conocimiento del servicio de organización de eventos<br>Conformidad de la atención al cliente recibido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Encuesta<br>Encuesta<br>Encuesta<br>Encuesta/Observación                                                                                                                                                                                                                   | Clientes externos<br>Clientes externos<br>Clientes externos<br>Clientes externos                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                             |                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       |  | <p>Necesidad de capacitación al personal</p> <p>Imagen del personal</p> <p>Limpieza y orden</p> <p>Condiciones del salón y equipamiento</p> <p>Tarifas dispuestas a pagar</p> <p>Comparación con la competencia</p> <p>Preferencia medio de comunicación para recibir publicidad del servicio</p> <p>Recomendación del servicio</p>                                      | <p>Encuesta</p> <p>Encuesta/Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> | <p>Clientes externos</p> <p>Clientes externos</p> <p>Clientes externos</p> <p>Clientes externos</p> <p>Clientes externos</p> |
| <p><b>Recopilar información de la importancia del área de organización de eventos en un hotel</b></p> |  | <p>Importancia del área de eventos para aumentar la oferta en el hotel</p> <p>Beneficios de un hotel ofertando el servicio de organización de eventos</p> <p>Desventajas al no contar con área de eventos en un hotel</p> <p>Valor agregado en los eventos</p> <p>Estrategias de promoción y publicidad</p> <p>Certificaciones en el área de organización de eventos</p> | <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> | <p>Experto</p> <p>Experto</p> <p>Experto</p> <p>Experto</p> <p>Experto</p> <p>Experto</p>                                    |

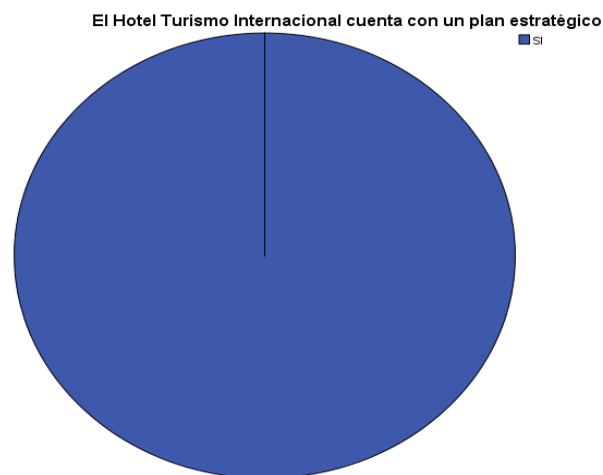
Elaborado por: Villarreal Hidrobo María Belén

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Posteriormente se encuentran los resultados y análisis de las técnicas elaboradas en la presente investigación realizadas:

### 6.1. Tabulación de censo aplicado al cliente interno administrativo del hotel Turismo Internacional

#### 1. ¿El Hotel Turismo Internacional cuenta con un plan estratégico?



**Figura No. 1. ¿El Hotel Turismo Internacional cuenta con un plan estratégico?**

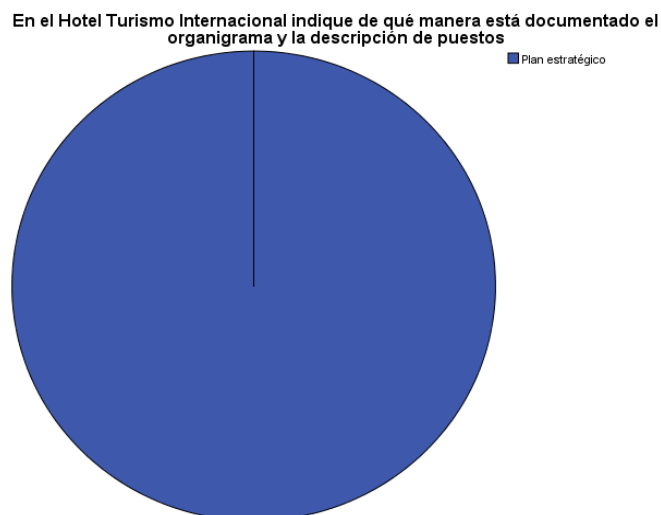
**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

#### **Análisis:**

La totalidad de los clientes internos del área administrativa afirman que el Hotel Turismo Internacional cuenta con un plan estratégico, esto permite conocer que se plantearon objetivos y metas. El hotel tiene un plan estratégico, pero no cumple, es decir que no están comprometidos en conjunto para desempeñar lo estructurado en la planificación estratégica y no está en constate medición ya que una correcta planificación estratégica permite que la empresa en este caso la nueva área conozca su dirección.

**2. En el Hotel Turismo Internacional indique de qué manera está documentado el organigrama y la descripción de puestos**



**Figura No. 2. En el Hotel Turismo Internacional indique de qué manera está documentado el organigrama y la descripción de puestos**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

Se puede apreciar que la totalidad de los clientes internos administrativos, sustentan que el organigrama y la descripción de los puestos se encuentra documentado en el plan estratégico. Es muy importante que el plan estratégico este visible y sea compartido con los trabajadores, es decir, que el personal administrativo como operativo conozca los manuales de funciones para que puedan realizar sus actividades planteadas de igual manera conocer la misión y visión a la que está comprometido y enfocado el hotel Turismo.

**3. ¿Existen procesos de operación que describan la forma correcta de realizar las actividades de producción y servicio de organización de eventos y banquetes en el Hotel Turismo Internacional?**



**Figura No. 3. ¿Existen procesos de operación que describan la forma correcta de realizar las actividades de producción y servicio de organización de eventos y banquetes en el Hotel Turismo Internacional?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

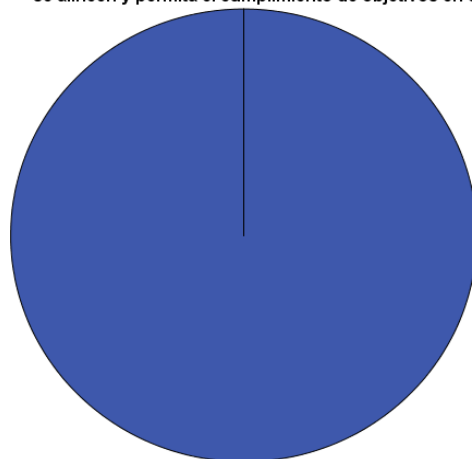
Fuente: Censo mayo, 2018

**Análisis:**

La totalidad de los clientes internos administrativos, afirman que existe procesos de operación, en donde se encuentra detallado las actividades para la planificación y el desarrollo de los eventos, si cumplen los procesos diseñados se debería ver reflejado en el aumento de la calidad del servicio pero existe diferentes falencias que deben ser reguladas , un herramienta para diseñar los procesos de operación son los flujogramas de procesos que permiten conocer los pasos secuenciales para cumplir con las tareas optimizando tiempo y recursos.

**4. ¿Los procesos planteados en el Hotel Turismo Internacional para la planificación y ejecución de los eventos son adecuados o necesita una reingeniería para que se alineen y permita el cumplimiento de objetivos en el plan estratégico?**

Los procesos planteados en el Hotel Turismo Internacional para la planificación y ejecución de los eventos son adecuados o necesita una reingeniería para que se alineen y permita el cumplimiento de objetivos en el plan estratégico



**Figura No. 4. Los procesos planteados en el Hotel Turismo Internacional para la planificación y ejecución de los eventos son adecuados o necesita una reingeniería para que se alineen y permita el cumplimiento de objetivos en el plan estratégico**

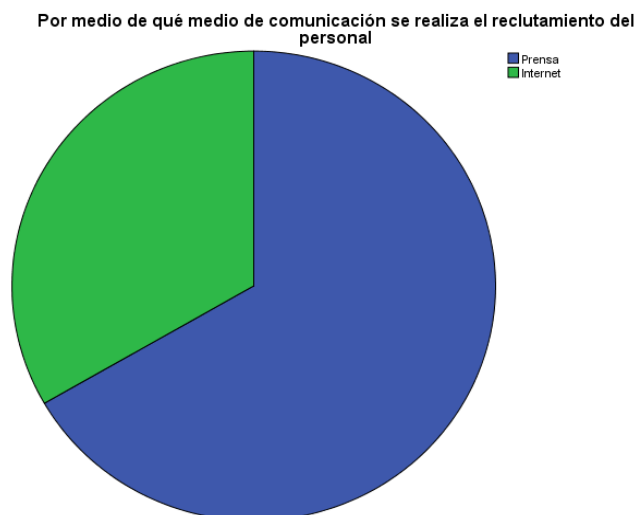
**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

#### **Análisis:**

Se puede apreciar que la totalidad de los clientes internos administrativos, están de acuerdo con los procesos planteados y que no se necesita de una reingeniería para mejorar o estructurarlos de una manera adecuada. Es trascendental que el área administrativa reestructuró y analicó continuamente los procesos, porque permite conocer las falencias y poder erradicarlas, con el fin de aumentar la eficiencia en las actividades, del mismo modo es importante recibir sugerencias del personal operativo y trabajar conjuntamente para mejores resultados en la planificación y elaboración de los eventos.

## 5. ¿Por medio de qué medio de comunicación se realiza el reclutamiento del personal?



**Figura No. 5. ¿Por medio de qué medio de comunicación se realiza el reclutamiento del personal?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

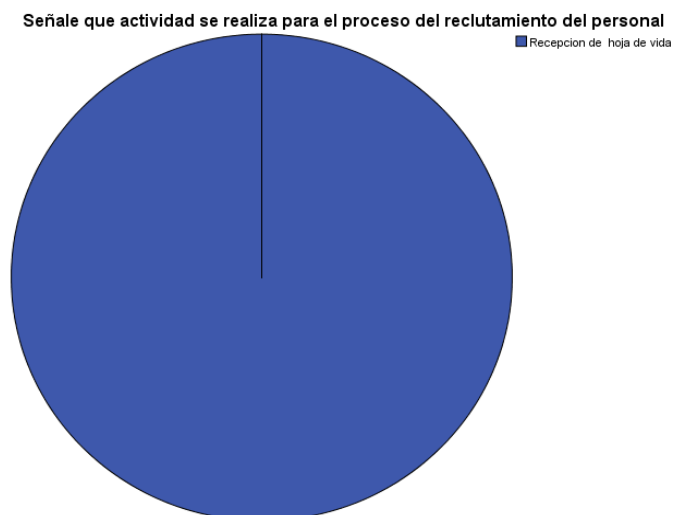
Fuente: Censo mayo, 2018

### Análisis:

Como se puede observar claramente en los indicadores la mayoría de los clientes internos administrativos con 66,7% ejecutan el reclutamiento de personal por medio de la prensa y un 33,3% por medio del internet.

La prensa es un medio más por el cual se permite conocer vacantes en puestos de trabajo en hoteles, pero existe otros medios efectivos y más prácticos para realizar el reclutamiento del personal, como las redes sociales, estas populares herramientas lo han revolucionado todo, se utilizan cada vez más por parte de los departamentos de recursos humanos en el sondeo de perfiles válidos para las empresas.

## 6. Señale que actividad se realiza para el proceso del reclutamiento del personal



**Figura No. 6. Señale que actividad se realiza para el proceso del reclutamiento del personal**

**Elaborado por:** Villarreal Hidrobo María Belén

**Fuente:** Censo al cliente interno administrativo del hotel Turismo internacional

### **Análisis:**

Se puede comprender que el total de los clientes internos administrativos, realizan el reclutamiento del personal por medio de la recepción de la hoja de vida. La empresa debe realizar serie de pasos para contratar personal productivo ya sea por apertura de áreas especializadas o cambio de personal en el hotel, como es la preselección de aspirantes, la entrevista personal, simulaciones, contratación por períodos a prueba los cuales permite asegurarse que el personal tenga habilidades, aptitudes y un nivel de capacitación acorde a las exigencias de su cargo para evitar pérdida de tiempo, errores en procedimientos, reproceso y pérdidas económicas.

**7. ¿Considera usted que es necesario la capacitación del personal en el área de organización de eventos?**



**Figura No. 7. ¿Considera usted que es necesario la capacitación del personal en el área de organización de eventos?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

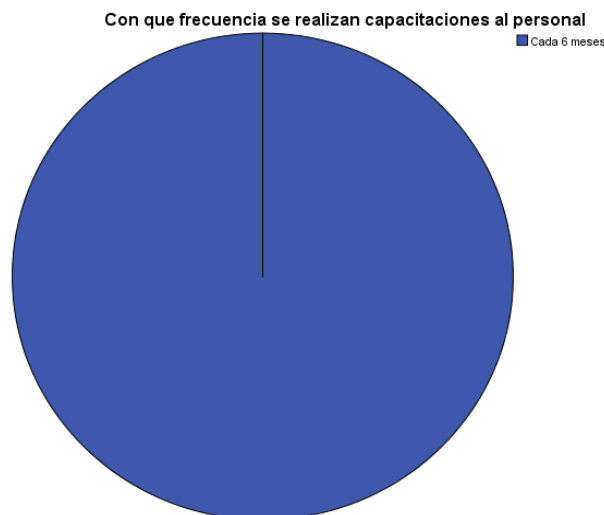
Fuente: Censo mayo, 2018

**Análisis:**

Se puede apreciar que el total de los clientes internos administrativos están de acuerdo que la capacitación al personal es muy necesaria para mejorar el servicio de organización de eventos en el Hotel Turismo.

Es de suma importancia que el personal se encuentre en capacitación constante ya que se ve reflejado en la calidad de servicios brindados por el hotel generando prestigio y fidelidad del cliente, aumentando la rentabilidad de la empresa.

## 8. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones al personal?



**Figura No. 8. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones al personal?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

### **Análisis:**

Se puede observar que las capacitaciones al personal se realizan cada seis meses de acuerdo a las respuestas obtenidas de los clientes internos administrativos, por lo cual existe interés por parte del área administrativa, la capacitación va a depender de los cambios y tendencias que se presenten en el mercado.

Se deben hacer evaluaciones periódicas para identificar quienes necesitan capacitarse en alguna área en específico. La responsabilidad de la capacitación es de la administración y el empleado debe apoyarla del mismo modo.

## 9. ¿En qué temáticas se ha capacitado el personal en Hotel Turismo Internacional?



**Figura No. 9. ¿En qué temáticas se ha capacitado el personal en Hotel Turismo Internacional?**

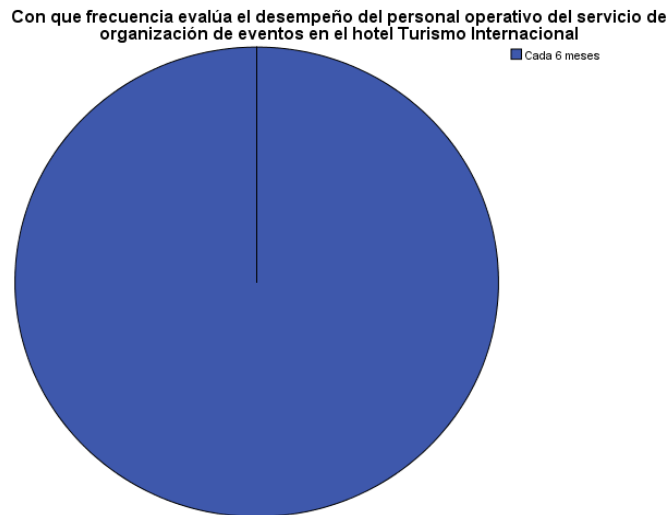
Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Fuente: Censo mayo, 2018

### Análisis:

Se puede observar que el personal ha sido capacitado con las temáticas de seguridad industrial y alimentos y bebidas, son temáticas de gran importancia para mejorar el servicio de organización de eventos en el hotel, asimismo, deberían capacitarse en otros aspectos como temáticas en atención al cliente, etiqueta y protocolo, economato, planificación estratégica, gestión administrativa y operativa, procesos dependiendo las falencias que existen en desenvolvimiento de los trabajadores.

**10. ¿Con que frecuencia evalúa el desempeño del personal operativo del servicio de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional?**



**Figura No. 10. ¿Con que frecuencia evalúa el desempeño del personal operativo del servicio de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

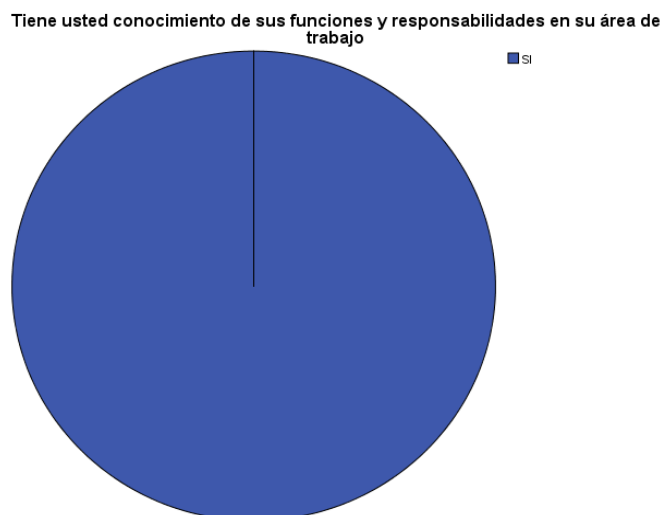
**Análisis:**

El área administrativa evalúa cada seis meses al personal operativo eso nos quiere decir que existe un interés alto para conocer el grado de compromiso de los trabajadores.

Es muy importante contar con un sistema de evaluación práctico y eficaz por el cual se recolecte los resultados e información para implementar estrategias correctivas, perfeccionando el trabajo y las habilidades con el fin de instaurar personal componente para el hotel

## 6.2. Tabulación de censo aplicado al cliente interno operativo del hotel Turismo Internacional

### 1. ¿Tiene usted conocimiento de sus funciones y responsabilidades en su área de trabajo?



**Figura No. 11. ¿Tiene usted conocimiento de sus funciones y responsabilidades en su área de trabajo?**

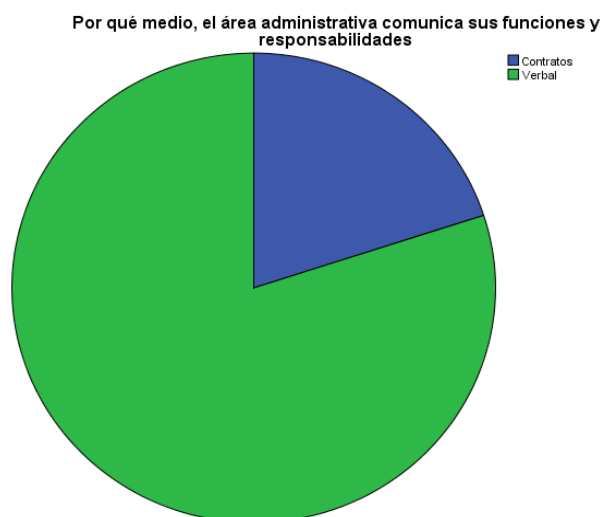
**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

#### **Análisis:**

Claramente podemos apreciar en la figura 11, que en su totalidad el personal operativo del servicio de organización de eventos, sustenta que conoce sus funciones de trabajo. Los trabajadores operarios del hotel realizan sus funciones de trabajo de una manera emperica es permitiendo la falta de actualización en técnicas y mecanismos más factibles a momento de ejecutar las tareas.

## 2. ¿Por qué medio, el área administrativa comunica sus funciones y responsabilidades?



**Figura No. 12. ¿Por qué medio, el área administrativa comunica sus funciones y responsabilidades?**

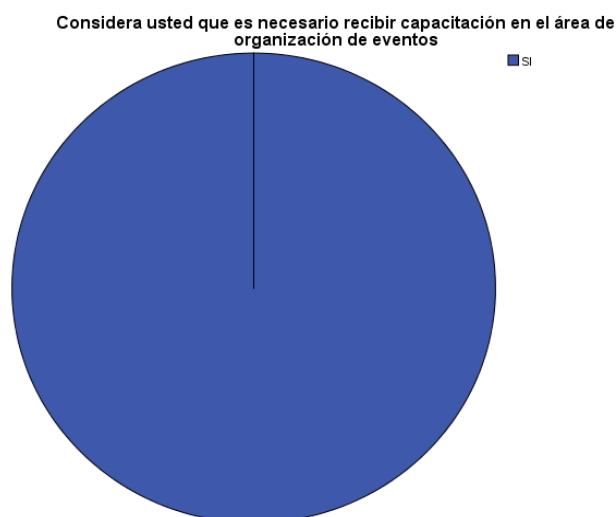
Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Fuente: Censo mayo, 2018

### Análisis:

La mayor parte de los encuestados indica que sus funciones las conoce mediante la comunicación verbal con un 90%, contra una minoría del 10% que la conoce por contrato pactado por las dos partes de los interesados. Ninguno del personal operativo corrobora que sus funciones fueron comunicadas por medio de manuales de funciones e internet. Una manera práctica y técnica de informar al talento humano sus actividades de trabajo es por medio de manuales de funciones. Es una herramienta de comunicación en donde se describen las responsabilidades, objetivos, características y obligaciones de cada cargo que se desarrolla en cada área del hotel, por medio de este documento escrito se puede estandarizar y permitir que el trabajador no se olvide sus actividades designadas, de igual manera este documento responde satisfactoriamente a una auditoría operativa.

### 3. ¿Considera usted que es necesario recibir capacitación en el área de organización de eventos?



**Figura No. 13. ¿Considera usted que es necesario recibir capacitación en el área de organización de eventos?**

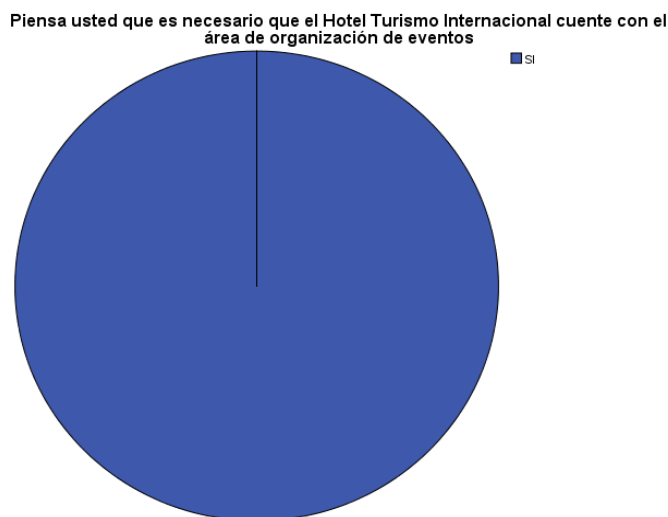
**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

#### **Análisis:**

Con la totalidad del porcentaje, los trabajadores operarios del hotel consideran necesaria la capacitación en el área de organización de eventos, esto demuestra un alto interés a adoptar nuevos conocimientos, herramientas y técnicas para mejorar la calidad en el servicio. Es estratégico que el personal operativo del área de organización de eventos reciba capacitaciones como: montaje y desmontaje de salones, decoración, atención al cliente, protocolo y etiqueta, técnicas de comedor, siempre estando de la mano con las actualizaciones porque este servicio depende mucho de las exigencias de los clientes y las innovaciones del mercado.

#### 4. ¿Piensa usted que es necesario que el Hotel Turismo Internacional cuente con el área de organización de eventos?



**Figura No. 14. ¿Piensa usted que es necesario que el Hotel Turismo Internacional cuente con el área de organización de eventos?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

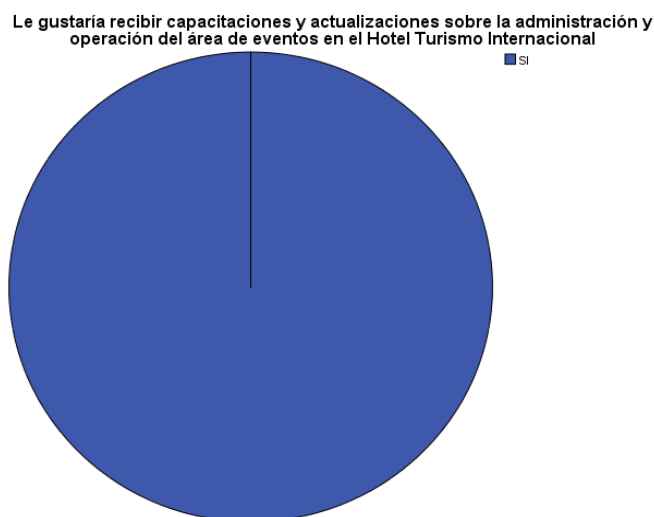
Fuente: Censo mayo, 2018

#### **Análisis:**

Con la totalidad del porcentaje, los trabajadores afirman que es necesario que el Hotel Turismo Internacional cuente con el área de organización de eventos, por lo cual es de gran importancia porque el personal conoce lo que necesita y beneficia al hotel para mejorar su oferta.

Sin duda, un establecimiento hotelero que tome la decisión de ampliar sus servicios incorporando un área de planificación y ejecución de eventos obtendrá beneficios como el reconocimiento de la marca, mayor mercado, aumento de clientes y el aumento significativo de ingresos económicos.

**5. ¿Le gustaría recibir capacitaciones y actualizaciones sobre la administración y operación del área de eventos en el Hotel Turismo Internacional?**



**Figura No. 15. ¿Le gustaría recibir capacitaciones y actualizaciones sobre la administración y operación del área de eventos en el Hotel Turismo Internacional?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

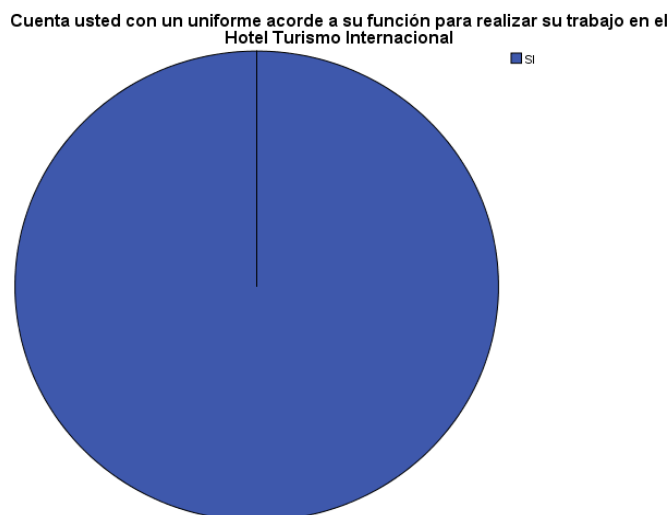
**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

En su totalidad el personal operativo, acoge las capacitaciones y actualizaciones sobre la administración y operación del área de eventos de una excelente manera por lo cual es beneficio para la organización, porque el personal estaría comprometido con el hotel para mejorar la calidad de los servicios y productos ofertados.

El entorno de los eventos es extenso y dinámico, la oferta de los hoteles que prestan este servicio es múltiple, por lo cual solo el cliente es quien elige el organizador de eventos que más se ajuste a sus necesidades y requerimientos por lo cual es de gran importancia el aumento de profesionalismo del talento humano del área.

**6. ¿Cuenta usted con un uniforme acorde a su función para realizar su trabajo en el Hotel Turismo Internacional?**



**Figura No. 16. ¿Cuenta usted con un uniforme acorde a su función para realizar su trabajo en el Hotel Turismo Internacional?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

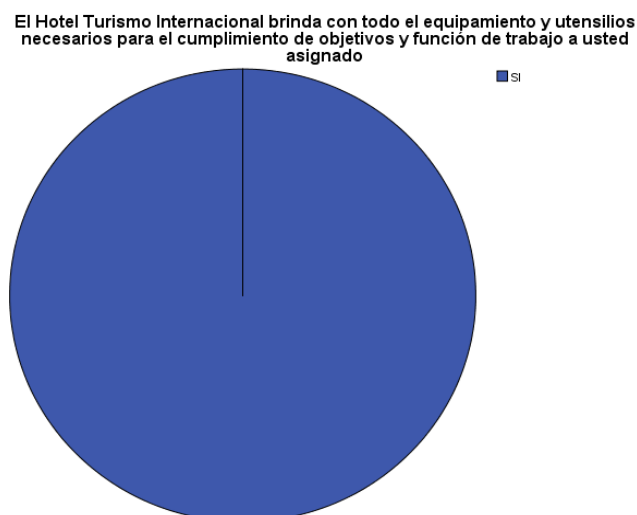
**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

Según los datos recopilados, la totalidad de los trabajadores operativos cuentan con los uniformes de acuerdo a su función de trabajo.

Es recomendable el cambio regular de los uniformes o de la ropa de trabajo para mantener una apariencia profesional correcta, acorde a la imagen que quiere brindar la marca., Los uniformes deben estar diseñados de manera íntegra ya que los empleados se encuentran en interacción directa con los clientes.

**7. ¿El Hotel Turismo Internacional brinda con todo el equipamiento y utensilios necesarios para el cumplimiento de objetivos y función de trabajo a usted asignado?**



**Figura No. 17. ¿El Hotel Turismo Internacional brinda con todo el equipamiento y utensilios necesarios para el cumplimiento de objetivos y función de trabajo a usted asignado?**

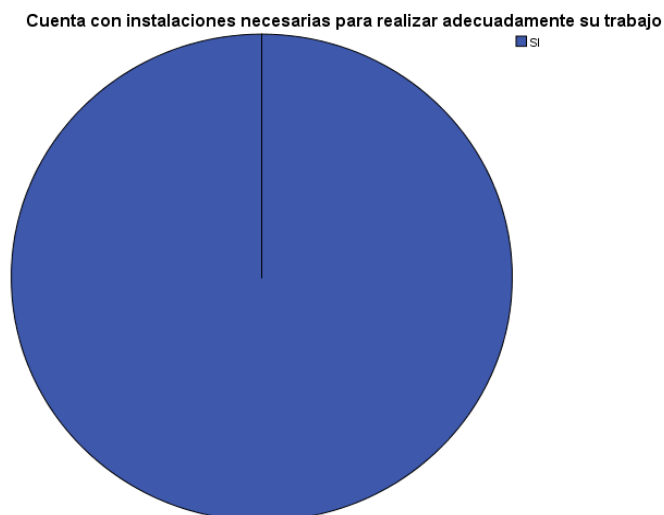
**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

Claramente podemos observar, que el total de los trabajadores, sustentan que el Hotel Turismo Internacional, brinda con todo el equipamiento y utensilios para el cumplimiento de su trabajo, es de gran beneficio puesto que demuestra que los trabajadores pueden llevar a cabo una práctica adecuada, que contribuya al beneficio del servicio y sobre todo de los consumidores. Es importante que todo el equipamiento y utensilios se encuentren en perfecto estado e innovados constantemente para alcanzar las actividades con mayor eficiencia.

**8. ¿Cuenta con instalaciones necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?**



**Figura No. 18. ¿Cuenta con instalaciones necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

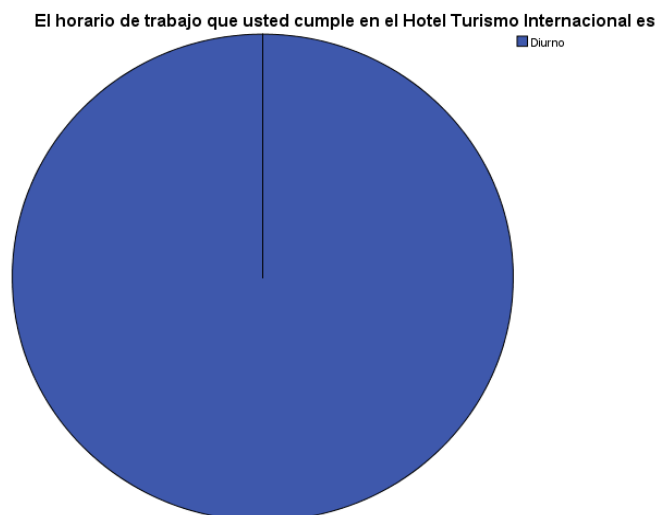
**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

Se puede apreciar que la totalidad de los empleados operativos, sustentan que el Hotel Turismo Internacional cuenta con todas las instalaciones necesarias para realizar su trabajo correctamente.

Las instalaciones en el área de eventos deben estar en constante mantenimiento e innovación, para cumplir con un producto o servicio de calidad de acuerdo a los requisitos del cliente, incluida la normativa de salud y seguridad., los requerimientos del consumidor son muy variados como realizar eventos al aire libre, otros dentro de un salón.

**9. ¿El horario de trabajo que usted cumple en el Hotel Turismo Internacional es?**



**Figura No. 19. ¿El horario de trabajo que usted cumple en el Hotel Turismo Internacional es?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

Todos los trabajadores operarios del servicio de organización de evento cumplen el horario diurno, ya que cumple sus funciones para brindar el servicio de restauración en el hotel Turismo, el personal operativo es convocado cada vez que existe un evento a desarrollar.

Es perjudicial para el servicio de organización de eventos contratar personal complementario, porque dichos no constituyen en la empresa y no están capacitados al mismo nivel de los empleados permanentes permitiendo falencias en la ejecución de los eventos.

**10. El horario de trabajo establecido por el Hotel Turismo Internacional se le asignó previo a: Acuerdo de las partes – Designación Administrativa**



**Figura No. 20. El horario de trabajo establecido por el Hotel Turismo Internacional se le asignó previo a:**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo  
**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

La mayoría de los trabajadores operativos del servicio de organización de eventos señalan, que el horario de trabajo establecido fue por designación administrativa, es decir que el área administrativa no permitió que exista un acuerdo al beneficio del tiempo del trabajador.

El horario de trabajo se debe realizar por acuerdo entre el empleador y el empleado, y siempre ligado al Código Orgánico de trabajo, dependiendo de la naturaleza del trabajo. En los eventos no es necesario de un horario fijo, es recomendable los turnos rotativos que implican un horario de trabajo con una ingreso y salidas establecidas.

**11. Señale en cuál de los siguientes aspectos considera que el área administrativa debe implementar acciones de mejora para el servicio de organización de los eventos**



**Figura No. 21. Señale en cuál de los siguientes aspectos considera que el área administrativa debe implementar acciones de mejora para el servicio de organización de los eventos**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Censo mayo, 2018

**Análisis:**

Se puede apreciar claramente que los trabajadores operativos consideran que el área administrativa debe implementar acciones de mejora al servicio al cliente, lo cual nos permite conocer que uno de los problemas que posee el servicio de organización de eventos es la atención al cliente que el hotel brinda a sus clientes.

Todo el personal administrativo como operativo del área de organización de eventos está en contacto directo con el cliente, por lo cual la atención correcta al cliente es fundamental para conseguir que el consumidor se fidelice con el hotel y recomiende al círculo más cercano. Otras acciones de mejora de gran importancia que debe tomar en cuenta y realizar el personal administrativo son en contratación del personal, capacitación del personal, funciones y comunicación con el personal, y el equipamiento de las áreas.

### 6.3. Tabulación de la encuesta aplicada al cliente externo del hotel Turismo Internacional

#### 1. ¿Usted ha es escuchado sobre el servicio de organización de eventos ofertado por el Hotel Turismo Internacional?



**Figura No. 22. ¿Usted ha es escuchado sobre el servicio de organización de eventos ofertado por el Hotel Turismo Internacional?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

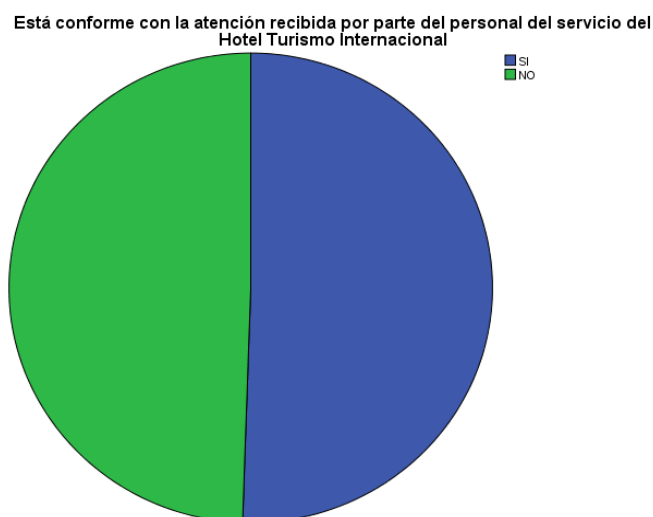
**Fuente:** Encuesta mayo, 2018

#### **Análisis:**

Se puede observar claramente que la mayoría de los clientes externos o consumidores no han escuchado sobre el servicio de organización eventos ofertado por el Hotel Turismo Internacional, es decir que existe poco interés en la innovación de estrategias de promoción por parte del hotel.

Para aumentar la productividad del hotel, es indispensable que el área administrativa realice estrategias de promoción para competir con el mercado, las estrategias de promoción deben poseer creatividad, mantenerse en auge con las innovaciones y con la tecnología.

## 2. ¿Está conforme con la atención recibida por parte del personal del servicio del Hotel Turismo Internacional?



**Figura No. 23. ¿Está conforme con la atención recibida por parte del personal del servicio del Hotel Turismo Internacional?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

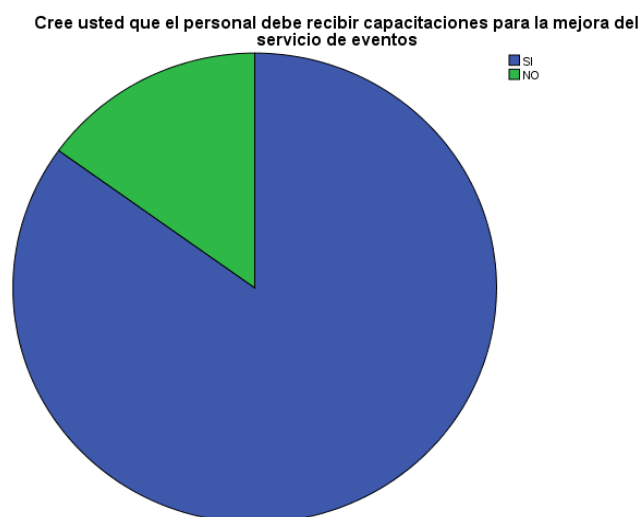
Fuente: Encuesta mayo, 2018

### Análisis:

Se puede apreciar que un 50,5% de los encuestados están conforme con la atención recibida por el personal, pero sobrepasa con un con un mínimo porcentaje de clientes no conformes, el total de consumidores inconformes es de 49,5% alrededor de la mitad de los encuestados.

Esto permite conocer que existe un alto porcentaje de persona que sustentan que el servicio de eventos no es del todo satisfactorio, que existen falencias en el servicio brindado por lo cual debería realizar cambios de mejora como la evaluación al personal y de acuerdo a los resultados incrementar estrategias.

### 3. ¿Cree usted que el personal debe recibir capacitaciones para la mejora del servicio de eventos?



**Figura No. 24. ¿Cree usted que el personal debe recibir capacitaciones para la mejora del servicio de eventos?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Fuente: Encuesta mayo, 2018

#### **Análisis:**

La mayoría de los clientes externos o consumidores del servicio personalizado de eventos brindado por el Hotel Turismo Internacional afirma que el personal debe recibir capacitaciones, es decir que el servicio recibido no fue de calidad y se considera que se necesita recibir más capacitaciones y actualizaciones para los trabajadores con el fin de mejorar el desenvolvimiento de sus funciones en el servicio de eventos.

El área de organización de eventos debe estar capacitado continuamente por las necesidades cambiantes de los clientes en temáticas como la atención al cliente, protocolo y etiqueta, gestión de procesos, entre otros, se realizan planes de capacitaciones de acuerdo al desenvolvimiento del personal en sus actividades y los resultados.

#### 4. ¿La imagen del personal del servicio es apropiado para el evento?



**Figura No. 25. ¿La imagen del personal del servicio es apropiado para el evento?**

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Encuesta mayo, 2018

#### **Análisis:**

Se puede apreciar un porcentaje significativo de clientes externos que no están conformes con la imagen del personal, esta afirmación genera una desventaja muy alta para el servicio, ya que el personal es la imagen y la identidad de la marca del hotel.

Es importante que el personal administrativo como operativo brinde una buena impresión al momento del servicio ya que la imagen que se proyecta es un elemento de comunicación que puede aprovechar a favor del hotel. El uniforme debe ser llamativo y que se identifique con la empresa

## 5. ¿Existe limpieza y orden en el salón asignado para el evento?



**Figura No. 26. ¿Existe limpieza y orden en el salón asignado para el evento?**

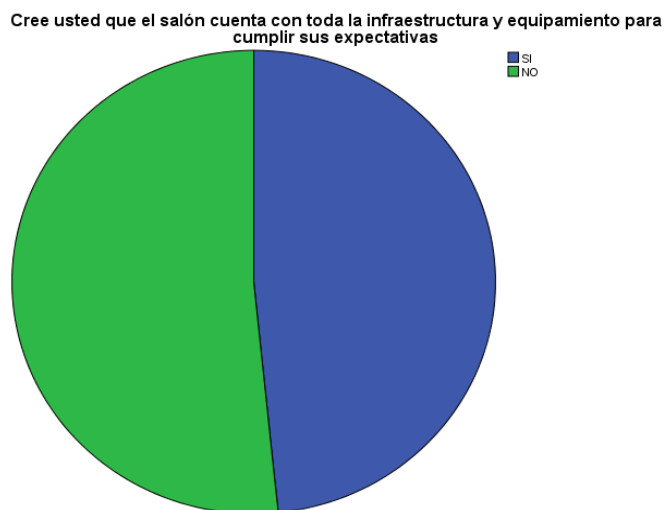
Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Fuente: Encuesta mayo, 2018

### Análisis:

Se puede apreciar con un porcentaje alto que los clientes externos consideran que el salón asignado por parte del hotel se encuentra limpio y en orden, pero una minoría sustenta lo contrario, por lo cual esto no permite deducir que falta más interés y cumplimiento por parte de los administradores y operarios en normas de higiene, con el propósito de conservar el prestigio del hotel. Se debe tomar en cuenta que la limpieza tiene que ser una filosofía más no un valor agregado en los eventos.

**6. ¿Cree usted que el salón cuenta con toda la infraestructura y equipamiento para cumplir sus expectativas?**



**Figura No. 27. ¿Cree usted que el salón cuenta con toda la infraestructura y equipamiento para cumplir sus expectativas?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

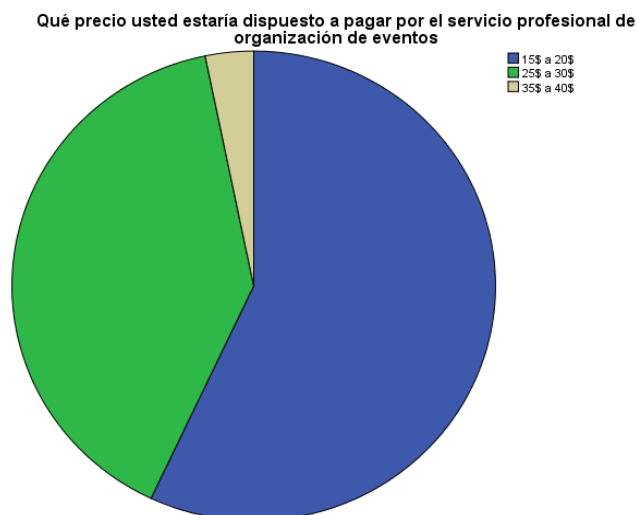
Fuente: Encuesta mayo, 2018

**Análisis:**

Con un porcentaje de 51,6% de encuestados afirma que la infraestructura y equipamiento cumplen con sus expectativas mientras que con lay 48,4% dice lo contrario, el porcentaje de clientes insatisfechos es alto por lo cual se puede concluir que el salón necesita mejorar su infraestructura y equipamiento, por cual el hotel debe realizar acciones de mejora e innovación para satisfacer mejor al cliente.

El lugar o el salón asignados para los eventos deben cumplir con una excelente infraestructura que abarque una fácil accesibilidad, ubicación, correctas conexiones y capacidad del lugar acorde a los invitados, de igual manera debe contar con todo el equipamiento desde mobiliario, paredes, cortinas, vidrios, menaje de mesas, iluminación y audio. Toda la infraestructura y equipamiento debe estar a la vanguardia permitiendo cumplir con todas las necesidades y requerimientos de los clientes para que no opten por la competencia.

## 7. ¿Qué precio usted estaría dispuesto a pagar por el servicio profesional de organización de eventos?



**Figura No. 28. ¿Qué precio usted estaría dispuesto a pagar por el servicio profesional de organización de eventos?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Fuente: Encuesta mayo, 2018

### Análisis:

La mayoría de los encuestados está dispuesto a pagar el servicio más económico de 15 a 20\$, el servicio de organización de eventos tiene que valer y cumplir con las expectativas de cliente.

El precio varía según el nivel de servicio que ofrezca el área de eventos, de acuerdo a los requerimientos del cliente y el análisis de los precios basados a la competencia

## 8. ¿Solicitaría nuevamente el servicio de eventos ofertado por Hotel Turismo Internacional?



**Figura No. 29. ¿Solicitaría nuevamente el servicio de eventos ofertado por Hotel Turismo Internacional?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Fuente: Encuesta mayo, 2018

### Análisis:

La mayoría de los clientes externos o consumidores del servicio, no solicitaría nuevamente el servicio de organización de eventos, esto permite conocer que existen varias inexactitudes en la planificación y ejecución de los eventos, no cumple con registros de especificaciones de las necesidades de los clientes, no existe un servicio post venta esto es perjudicial y perdida para el hotel, ya que el cliente no se fideliza con la empresa y recurre a la competencia.

Es necesario realizar la propuesta para implementar un área completamente organizada y gestionada para erradicar todos los errores que no permiten brindar un servicio de calidad al cliente.

**9. En comparación con otras alternativas de servicio de organización de eventos y banquetes, ¿El servicio ofertado por el Hotel Turismo Internacional es?**



**Figura No. 30. En comparación con otras alternativas de servicio de organización de eventos y banquetes, ¿El servicio ofertado por el Hotel Turismo Internacional es?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

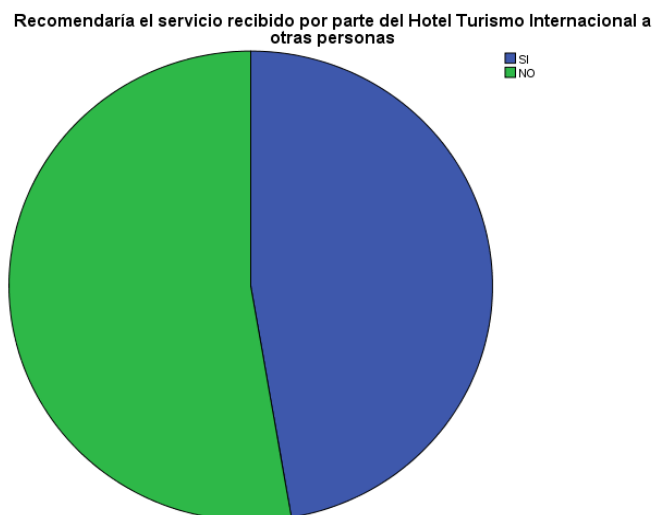
Fuente: Encuesta mayo, 2018

**Análisis:**

En términos porcentuales en comparación con otras alternativas se califica a la valoración excelente con 16,1% bueno con 35,5%, regular con 40,9% y seguido de malo con 7,5%. En donde se puede señalar que Excelente (Totalidad de conformidad), Bueno (existen pocos errores). Regular (más errores que aciertos) y Malo (total de inconformidad)

Según los resultados obtenidos, se puede concluir que el servicio de organización de eventos brindado por el Hotel Turismo Internacional, es considerado regular y malo con casi la mitad de los encuestados de los clientes externos, esto de gran preocupación para el hotel, por lo cual necesita elaborar planes de mejora, reestructuración de la gestión administrativa y operativa en el servicio del igual manera actualizaciones en el entorno de los eventos con el fin de sobresalir ante la competencia.

**10. ¿Recomendaría el servicio recibido por parte del Hotel Turismo Internacional a otras personas?**



**Figura No. 31. ¿Recomendaría el servicio recibido por parte del Hotel Turismo Internacional a otras personas?**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Fuente: Encuesta mayo, 2018

**Análisis:**

Se puede determinar, que los clientes que recibieron el servicio de eventos no recomendarían el servicio a terceras personas, esto es perjudicial para el hotel, ya que la publicidad de boca a boca es una de las estrategias de promoción más importante para que el servicio sea destacado. Un cliente satisfecho puede recomendar el servicio a numerosas personas y esta comunicación puede convertirse en una estrategia más de marketing para el hotel.

## 6.4. Entrevista al gerente general del hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra

**Tabla No. 2. Entrevista al gerente general del hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra**

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. ¿El Hotel cuenta con planificación estratégica? ¿Cuál es su misión y visión?</p>                                                            | <p>El gerente general del hotel Turismo compartió información documentada para responder a la pregunta. Nos brindó una tesis titulada “Manual de procedimientos administrativos, financieros y contables de la empresa hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura” elaborada por Vinueza Usina Evelin Sofía y Nipas Cevallos Rosa Paulina, en donde afirmo que se encuentra la misión y visión de la empresa.<br/> Misión<br/> Ser un grupo de personas que trabajan para satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes, con amabilidad, servicios de primera, en un ambiente auténtico y acogedor, admirando los hermosos lugares que tiene nuestra mágica provincia de los Lagos.<br/> Visión<br/> La autenticidad que marcamos en nuestra región, reconocido por la excelencia en el servicio y la experiencia inolvidable que se lleva cada turista al visitar nuestras instalaciones.</p> |
| <p>2. ¿En qué categoría se encuentra situado el Hotel Turismo?</p>                                                                                | <p>Por el momento es ubicado en un hotel de 3 estrellas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>3. ¿El hotel cuenta con organigrama estructural? ¿Cómo está diseñado?</p>                                                                      | <p>El gerente general del hotel Turismo compartió información documentada por medio de la tesis “Manual de procedimientos administrativos, financieros y contables de la empresa hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura” elaborada por Vinueza Usina Evelin Sofía y Nipas Cevallos Rosa Paulina de la Universidad Técnica del en donde sustento que se encuentra detallado el organigrama estructural de del hotel .Ver anexo N.-1</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>4. ¿Con cuántas áreas está distribuida el hotel, cuáles son y qué áreas son la responsables para la organización de los eventos del hotel?</p> | <p>Cuenta con el Área de alimentos y bebidas, habitaciones y pisos, lavandería</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>5. ¿Qué tipo de procesos tiene el área de Ay B?</p>                                                                                            | <p>Al momento de la entrevista el gerente general del hotel Turismo expresó que su la respuesta se localizaría en la información documentada, pero al buscar dicha respuesta, no se encontró detalla en la tesis manifestada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>6. ¿Cómo realizan el reclutamiento del personal?</p>                                                                                           | <p>Primero se realiza un aviso de búsqueda de personal en el diario después se reciben las carpetas, analizamos la experiencia de las personas, se realiza las instrucción y se pone a prueba ala trabajador por 1 o 2 días.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>7. ¿Cuántas personas trabajan en el área de alimentos y bebidas?</p>                                                                           | <p>Dos cocineras y para los eventos se contrata personal ocasional.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>8. ¿Cómo es la selección que usted realiza para los proveedores?</p>                                                                           | <p>Siempre con la calidad de producto y buen precio, que los proveedores certificados siempre con ayudada de distribuidores no vamos a supermercados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Continúa →

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9. ¿Realizan capacitaciones para el personal, considera que es importante?                                                          | Si son muy importantes las capacitaciones para los trabajadores, se realizan cada 6 meses, han recibido capacitaciones procesos y recientemente capacitación de riesgos laborales.                                                                                                                         |
| 10. ¿Después de cuanto tiempo de creación del hotel se incrementó el servicio de organización de eventos?                           | El servicio se incrementó al instante de la creación del Hotel, siempre se realizaron los eventos.                                                                                                                                                                                                         |
| 11. ¿Quiénes están encargadas y cuantas personas trabajan en el servicio de organización de eventos?                                | Están 3 personas que se encargan de la parte administrativa de los tramites, documentación, jefe de servicio y 2 cocineras, 2 camareros para los eventos se contrata más personas para el servicio es decir los meseros de acuerdo a 100 200 o 300 personas que vayan al evento y el personal para cocina. |
| 12. ¿Cuántos salones y de aforo posee?                                                                                              | El hotel cuenta con 6 salones, 4 que se encuentran aquí en el hotel y los otros dos en Chorlaví, aquí dos salones tienen la capacidad para 190 personas , el otro 100, y el ultimo de 80 personas y los salones de Chorlaví uno de 350 personas y el otro de 80 personas.                                  |
| 13. ¿Cuenta con todo el equipamiento necesario para el desarrollo de los eventos?                                                   | Si, contamos con todo el equipamiento, no necesitamos contratar más únicamente para requerir los alimentos y bebidas para cocina.                                                                                                                                                                          |
| 14. ¿Con que frecuencia se realizan eventos en el Hotel, y cuantas personas por eventos tiene cada mes?                             | Semanales, cada semana se realiza un evento, estos dos últimos meses hemos estado de vacaciones. Cada evento mínimo una 50 personas y máximo 200, en el Hotel mensualmente unas 300 a 400 personas                                                                                                         |
| 15. ¿Qué tipos de eventos son los más requeridos por los clientes?                                                                  | Los matrimonios                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 16. ¿Qué tipos de clientes contratan más el servicio de organización de eventos? (familias, empresas, instituciones públicas, etc.) | Son las familias y empresas ya no nos contratan porque tienen sus propios lugares para hacer sus eventos.                                                                                                                                                                                                  |
| 17. ¿Qué piensa usted sobre el servicio de catering o banqueting en un establecimiento hotelero?                                    | Que es muy bueno ya que genera más utilidades, el Hotel gana más por los eventos que realiza.                                                                                                                                                                                                              |
| 18. ¿Qué servicios los clientes requieren y el hotel no dispone en relación a los eventos?                                          | No disponemos de espacios verdes solicitan para seminarios, conferencias. Los salones que se encuentran el Chorlaví si cuentan con espacios verdes, es por eso que nos dicen que pasemos el hotel allá.                                                                                                    |
| 19. ¿Qué dificultades se presenta a realizar los eventos?                                                                           | Las dificultades son por el personal ocasional, ya que no son muy puntuales y no saben cómo realizar bien el servicio.                                                                                                                                                                                     |
| 20. ¿Qué opina usted respecto a su competencia con relación al servicio de organización de eventos?                                 | Hay mucha dificultad pero siempre gana el buen servicio con buen precio.                                                                                                                                                                                                                                   |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Gerente general del hotel Turismo Internacional

## **Análisis:**

Por medio de la entrevista al gerente general del hotel Turismo Internacional se

logró obtener datos de gran importancia para la investigación. Con respecto a la administración del Hotel Turismo no cuenta con un plan estratégico en donde se encuentran los aspectos importantes para la administración, Durante la entrevista al gerente general desconocía la misión y visión a la que está encaminada la empresa por lo que optó enviar información documentada en una tesis titulada **“Manual de procedimientos administrativos, financieros y contables de la empresa hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”** elaborada por (Vinueza Usina & Nipas Cevallos, 2019), de la Universidad Técnica del Norte. Se puede concluir que el hotel no cumple con la filosofía empresarial estructurada por las autoras para el beneficio de la empresa. La misión y la visión proporcionada no se encuentra diseñada de una manera correcta ya que la misión es la razón y describe lo que hace el hotel en un periodo específico mientras que la visión es hasta dónde quiere llegar la empresa en un futuro es decir las aspiraciones del hotel, de igual manera en la información documentada está establecido el organigrama estructural del hotel , pero no cuenta el servicio de organización de eventos como una área más en su estructura, por lo cual es necesario reestructurar el organigrama con una nueva área de organización de eventos independientemente de las otras áreas para mejorar el servicio brindado por el hotel ya que el gerente sustenta que para la elaboración y ejecución de los eventos intervienen otras áreas De igual manera el personal interno se encuentra en total desconocimiento de un plan estratégico , esto permite que el hotel no trabaje en conjunto y cumpla sus objetivos establecidos causando falencias con la comunicación interna, procesos administrativos y operativos.

Con respecto al personal no cuentan con los suficientes jefes de cada área por lo cual no permite que exista una correcta supervisión estableciendo una jerarquía, para que exista orden en el hotel, ya que una empresa debe contar con líderes y subordinados. Es de gran importancia que una empresa estructure manuales de funciones que permitan que el cliente interno trabaje de una manera eficiente y eficaz. El hotel cuenta con insuficientes trabajadores en el área de organización de eventos por cual una de las problemáticas es la falta de conocimiento e interés por lo empleados auxiliares ya que no forman parte de la empresa, es necesario que la

empresa disponga de empleados totalmente capacitados en su labor para aumentar la calidad en el servicio. Se consiguió deducir que el servicio de organización de eventos brindado, es el que permite generar más ingresos para el hotel, ya que se realizan con frecuencia. Con la creación de un área correctamente constituida con adecuada infraestructura, salones y equipamiento el hotel puede innovar este servicio y tener como resultado un buen posicionamiento.

## 6.5. Entrevistas a expertos del tema de investigación

### Entrevista experta

Se realizó una entrevista a la Msc. Lorena Arellano docente de las carreras de hotelería, gastronomía y turismo en la Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra, con varios años de experiencia en el ámbito hotelero.

**Tabla No. 3. Entrevista a la Msc. Lorena Arellano, docente de la Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra**

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Cree usted que es indispensable que un hotel debe tener un área, en particular, que brinde el servicio de organización de eventos para el aumento de su oferta y su posicionamiento?</p> | <p>Sí, yo creo que es básico, es imprescindible puesto que por ejemplo existe establecimientos que en la actualidad están ofertando mapping gastronómico, los eventos ya no son aburridos, la gente busca otras experiencias, siempre ayudado con las nuevas tecnologías los salones ya no son los mismo si no lugares como el mar, sitios arqueológicos. Los usuarios buscan algo nuevo, así que los hoteles deben diversificar su oferta, los eventos son básicos ya que los hoteles viven de eso la gran mayoría así que pienso que es imprescindible.</p> |
| <p>2. ¿Cuáles son los beneficios que tiene un hotel brindando el servicio de organización de eventos?</p>                                                                                    | <p>Los beneficios económicos primero luego sociales porque en este tipo de eventos existen encuentros entre familias, amigos, se arma una dinámica social por ende la publicidad boca a boca es súper importante en cuanto a lo social y cuanto a lo económico el establecimiento gana porque mientras más bonito, más diversificado, con más valor agregado el servicio gana más.</p>                                                                                                                                                                        |
| <p>3. ¿En que repercute que un hotel deje de brindar el servicio de organización de eventos?</p>                                                                                             | <p>En que no es conocido por la sociedad por ejemplo los hoteles y todos los establecimientos que ofertan este servicio deben estar en las redes sociales si oferta y no promociona no lo conoce nadie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>4. ¿Qué tipo de expectativa debería cubrir una empresa que brinda el servicio de organización de eventos?</p>                                                                             | <p>Siempre la expectativa de ir más allá de la competencia, si dos o tres hoteles por ejemplo tienen el mismo servicio, yo como empresario debo buscar que es lo que mi vecino no ofrece para yo enamorar al público, es un gran reto porque nosotros estamos acostumbrados a</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Continúa →

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                          | que la gente venga a nosotros y no salir a buscar al cliente. Los empresarios con un evento pueden salvar lo que no ha vendido en habitaciones ya que el rubro por habitaciones es menos, Ibarra se mueve en un ambiente comercial más no turístico eminentemente, ese salto cualitativo de estas empresas haría que venga de otros sitios vengan a un evento y ven lo hermoso de la ciudad, es un efecto multiplicador,                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. ¿Cuál es el valor agregado que debe incorporar un hotel que brinde el servicio de organización de eventos?                                            | El uso de las herramientas tecnológicas, es básico porque si no nos quedamos atrás, hay cosas que no toman en cuenta es el, menaje, ya estamos cansado de ver los matrimonios, los bautizos con las mismas sillas, forros de mesa, algo de innovación en todo lo que es el menaje.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. ¿Qué estrategias de publicidad y promoción debería realizar una empresa que preste dicho servicio?                                                    | Las redes sociales son básicas y son gratis, tiene un efecto de llamado muy poderoso entonces sin utilizar mucho dinero podemos atraer a mucha gente, más que gastarse en campañas de radio de televisión aparte que son caras la gente no las ve mucho y podemos a ver los datos de las personas que utilizan el celular para hacer sus gestiones son muchos, es básico alimentar las paginas todos los días.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7. ¿Cree usted que es necesario que los hoteles que proporcionen el servicio de organización de eventos obtengan certificaciones?                        | Sí, es básico si nosotros vemos un sello de calidad a ojo cerrado utilizamos ese servicio por que nos está garantizando que todo está en orden en cuanto a la manipulación de alimentos, servicios, un sello de calidad es un respaldo en un establecimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8. ¿Qué certificaciones conoce usted que se recomendaría optar, para un área que realice el servicio de organización de eventos y banquetes en un hotel? | ISO 9001 en cuanto a la manipulación de alimentos porque en realidad más allá de la satisfacción del cliente un ISO en cuanto a la organización de eventos no hay, calificarnos por varias líneas, alimentos, hospedaje, las empresas aunque sea por áreas deberíamos tenerlas esos sellos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9. ¿Cuáles son las capacitaciones que debe tener el personal que se encuentra en el área de organización de eventos en un hotel?                         | Capacitación en atención al cliente, en animación turística esta última no le damos mucha importancia pero tiene vital importancia en cuanto a la dinámica del evento, hacer que la gente no se aburra con muchas dinámicas herramientas que deberían conocer los prestadores de servicios también otra capacitación en manipulación en alimentos cocina también la oferta debe ser dinámica e innovadora no nos podemos quedar en el paso, hacer una carta o el menú con los mismo platos siempre brindar al cliente nuevos platos en donde indique que el personal está capacitado, siempre la capacitación continua es muy importante en estos establecimientos. |
| 10. ¿Cuál cree que es la manera más eficiente para implementar un área que planifique y efectúe eventos en un hotel?                                     | Más eficiente, es contratando a una persona que sepa y esta persona enamorar al dueño del establecimiento, en el buen sentido de la palabra con los resultados económicos que va a tener, es decir llevar un plan estructurado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Entrevista a experta Msc. Lorena Arellano

## Entrevista experto

Se realizó la entrevista al gerente y propietario de la empresa 593 Eventos y Servicios, el Ing. Daniel Suarez, con 8 años de experiencia en la organización y elaboración de todo tipo de eventos en la ciudad de Quito.

**Tabla No. 4. Entrevista al gerente propietario de la empresa 593 Eventos y Servicios, Ing. Daniel Suárez**

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cree usted que es indispensable que un hotel debe tener un área, en particular, que brinde el servicio de organización de eventos para el aumento de su oferta y su posicionamiento? | Si, tener un área específica de eventos es importante para la asesoría y desarrollo de los mismos diferenciando el área de servicios hoteleros aunque se encuentren en relación de dependencia operacional.                                    |
| 2. ¿Cuáles son los beneficios que tiene un hotel brindando el servicio de organización de eventos?                                                                                    | -Posicionamiento de marca general.<br>-Nuevos ingresos económicos, mayor demanda.<br>-Nuevos clientes en el área general y corporativa.                                                                                                        |
| 3. ¿En que repercute que un hotel deje de brindar el servicio de organización de eventos?                                                                                             | En que el cliente busque un servicio complementario para el desarrollo de los eventos y pueda recibir una oferta integral por parte de otro proveedor haciendo más fácil su decisión.                                                          |
| 4. ¿Qué tipo de expectativa debería cubrir una empresa que brinda el servicio de organización de eventos?                                                                             | La empresa hotelera que brinde el servicio de eventos tiene que cubrir la expectativa de un producto y servicio de calidad, el cliente tiene sentir su dinero como inversión en una experiencia y nunca como un gasto.                         |
| 5. ¿Cuál es el valor agregado que debe incorporar un hotel que brinde el servicio de organización de eventos?                                                                         | Personalización del servicio e implementación física: decoración, área técnica, alimentos y bebidas.                                                                                                                                           |
| 6. ¿Qué estrategias de publicidad y promoción debería realizar una empresa que preste dicho servicio?                                                                                 | Marketing Digital, la tendencia publicitaria actual se basa en el área digital como : redes sociales, blogs , revistas online, etc.                                                                                                            |
| 7. ¿Cree usted que es necesario que los hoteles que proporcionen el servicio de organización de eventos obtengan certificaciones?                                                     | Si, en todos los negocios de servicio y producto se debe trabajar bajo estándares de calidad y procesos técnicos correctos.                                                                                                                    |
| 8. ¿Qué certificaciones conoce usted que se recomendaría optar, para un área que realice el servicio de organización de eventos y banquetes en un hotel?                              | Recomendaría realizar la certificación de calidad ISO 9001 que se enfoca en la gestión de la calidad de productos, procesos y servicios. La ISO 9001 puede fortalecer al hotel y su área de eventos generando mayor confianza para el cliente. |
| 9. ¿Cuáles son las capacitaciones que debe tener el personal que se encuentra en el área de organización de eventos en un hotel?                                                      | -Servicio al Cliente<br>-Protocolo y etiqueta<br>-Idiomas<br>-Servicios emergentes y Seguridad industrial<br>-Manejo de alimentos y bebidas.                                                                                                   |
| 10. ¿Cuál cree que es la manera más eficiente para implementar un área que planifique y efectúe eventos en un hotel?                                                                  | -Crear un área de eventos.<br>-Desarrollar un organigrama de funciones.<br>-Contratar personal capacitado teóricamente y con experiencia comprobable.                                                                                          |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Ing. Daniel Suárez

## Entrevista experta

Se realizó la entrevista a la administradora del hotel Ajaví en la ciudad de Ibarra, de igual manera es la representante de la planificación y organización de eventos en el hotel.

**Tabla No. 5. Entrevista a la administradora del Hotel Ajaví, Amparo Salazar**

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cree usted que es indispensable que un hotel debe tener un área, en particular, que brinde el servicio de organización de eventos para el aumento de su oferta y su posicionamiento? | Si es indispensable, porque ayuda a mejorar la eficacia de la organización de los eventos.                                                                                                                                           |
| 2. ¿Cuáles son los beneficios que tiene un hotel brindando el servicio de organización de eventos?                                                                                    | El hotel se posiciona, por su marca, por la calidad de su servicio.                                                                                                                                                                  |
| 3. ¿En que repercute que un hotel deje de brindar el servicio de organización de eventos?                                                                                             | El hotel pierde, no genera dinero y no se cumple los objetivos y las metas en que está encaminado el hotel..                                                                                                                         |
| 4. ¿Qué tipo de expectativa debería cubrir una empresa que brinda el servicio de organización de eventos?                                                                             | La primera expectativa es que le cliente se vaya contento y satisfecho eso incluye un servicio de calidad, aquí en el hotel brindamos con calidad y calidez el servicio para que la cliente regrese.                                 |
| 5. ¿Cuál es el valor agregado que debe incorporar un hotel que brinde el servicio de organización de eventos?                                                                         | La calidez es un valor agregado, que permita que todo el evento salga de primera como debe ser.                                                                                                                                      |
| 6. ¿Qué estrategias de publicidad y promoción debería realizar una empresa que preste dicho servicio?                                                                                 | Bueno, ahora la publicidad en redes, aunque nosotros también tenemos en radio, en televisión y ocasionalmente en prensa.                                                                                                             |
| 7. ¿Cree usted que es necesario que los hoteles que proporcionen el servicio de organización de eventos obtengan certificaciones?                                                     | Si son indispensables                                                                                                                                                                                                                |
| 8. ¿Qué certificaciones conoce usted que se recomendaría optar, para un área que realice el servicio de organización de eventos y banquetes en un hotel?                              | Certificaciones por el medio ambiente, certificaciones del ministerio de turismo, de los entes reguladores.                                                                                                                          |
| 9. ¿Cuáles son las capacitaciones que debe tener el personal que se encuentra en el área de organización de eventos en un hotel?                                                      | Capacitación permanente en cuestiones de eventos, debe estar al tanto en los cambios que hay.                                                                                                                                        |
| 10. ¿Cuál cree que es la manera más eficiente para implementar un área que planifique y efectúe eventos en un hotel?                                                                  | Existen departamentos muy bien organizados por ejemplo el área de alimentos y bebidas, servicio, reciben órdenes de la administración que conoce los requerimientos que pidió el cliente al momento de la contratación del servicio. |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Sra. Amparo Salazar

## **Análisis:**

Los tres expertos: Msc. Lorena Arrellano, Ing. Daniel Suarez y la administradora Amparo Salazar cuentan con años de práctica en el ámbito hotelero y en el desarrollo de eventos, por medio de sus conocimientos y experiencias se recopiló información muy importante para la presente investigación.

Los eventos forman parte en el desarrollo social, los hoteles y el turismo están relacionados con el entretenimiento y deben brindar un servicio integral. La mayoría de los establecimientos hoteleros deben siempre ofertar varios servicios que permitan sobresalir ante la competencia, como es el servicio personalizado de organización de eventos siempre y cuando el hotel cuente con un área correctamente organizada y gestionada, un área constituida para la organización de los eventos permite aumentar el crecimiento en el mercado hotelero, mejorando su oferta. Todos los eventos son diferentes se debe buscar la excelencia en el detalle y vender experiencias de calidad por lo cual es indispensable contar con personal comprometido y competente para cumplir con las actividades programadas, el personal del área de organización de eventos debe capacitarse en temas como la atención al cliente, protocolo y etiqueta, manipulación de alimentos, idiomas para perfeccionar el servicio.

Los expertos ratifican que el servicio de organización de eventos ofertado por los hoteles siempre debe ofrecer un valor agregado para destacar ante la competencia, llegando siempre al cliente con productos y servicios innovadores, y actualizándose constantemente para conocer las nuevas directrices. Uno de valores que puede ofrecer el hotel es la decoración y el mensaje del evento con nuevas tendencias tecnológicas como por ejemplo la incorporación del mapping que es una técnica de proyección de animaciones en todo tipo de superficies. De igual manera los especialistas afirman que en la actualidad las redes sociales, páginas webs son herramientas de gran utilidad para promoción y difusión de la prestación de servicios con el fin de captar futuros clientes potenciales, aumentando ganancias al hotel.

## 6.6. Investigación de campo

**Tabla No. 6. Ficha de observación sobre infraestructura del hotel Turismo Internacional**

| <b>PROYECTO: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b><br><b>FICHA DE OBSERVACIÓN # 1 HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Temática:<br>Infraestructura | FOTOGRAFÍA                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ASPECTOS OBSERVADOS</b><br>-Cuenta con todos los servicios básicos<br>-Se observó que dispone con baños para hombres y mujeres en los tres salones disponibles<br>-También se observó No que cuenta con parqueadero privado los clientes estacionan sus vehículos en las calles cercanas al hotel<br>-La fachada exterior como del interior del hotel necesita una adecuación en las paredes ya que se encuentran en mal estado<br>-Las vías y las calles para llegar al hotel se encuentran en perfecto estado con señalética para llegar con facilidad. |                              |                                                                                                                                                                                        |
| <b>FECHA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 02/02/2019                   | <b>OBSERVACIONES:</b><br>El hotel Turismo Internacional., necesita realizar una adecuación física al exterior como en el interior de hotel.<br>Ya que el hotel no dispone de parqueadero privado, debe contar con personal de seguridad para la tranquilidad del cliente. |
| <b>ELABORADO POR:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Belén Villarreal             |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Investigación de campo, 2018

### **Análisis:**

El Hotel turismo internacional necesita, realizar cambios de mejora en la infraestructura del hotel, con respecto a la decoración, al color de sus paredes externas como internas para mejorar su presentación ya que se encuentra estancados en un ambiente anticuado, no solo para la prestación del servicio de organización de eventos sino para el beneficio de todos los servicios que ofrece el hotel, como lo es de hospedaje, restauración y recreación.

**Tabla No. 7. Ficha de observación sobre el equipamiento de los eventos en el hotel Turismo Internacional**

| <b>PROYECTO: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN # 2 HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |
| <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Temática:<br/>Equipamiento</b>                                                   |
| <b>ASPECTOS OBSERVADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>FOTOGRAFÍA</b>                                                                   |
| <p>-Se logró observar que el equipamiento y menaje del hotel se encuentra en la cocinas junto a los salones del hotel</p> <p>-Cuenta con cubertería, vajilla y cristalería mantelería común.</p> <p>Cuenta con cocinas con mesones de acero inoxidable que no están en uso.</p> <p>-Posee tableros redondos como rectangulares y sillas de plásticos para cubrir eventos de 600 Pax.</p> |  |
| <b>FECHA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 02/02/2019                                                                          |
| <b>ELABORADO POR:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Belén Villarreal                                                                    |
| <b>OBSERVACIONES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                     |
| <p>Todo el equipamiento del servicio de organización de eventos no se encuentra distribuido y organizado correctamente en lugares, esto no permite optimizar tiempo al momento de realizar los trabajadores sus tareas designadas.</p>                                                                                                                                                   |                                                                                     |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Investigación de campo, 2018

### **Análisis:**

El hotel debe tomar en cuenta que es importante una innovación en el mobiliario de eventos como por ejemplo adquirir mesas de vidrio, sillas tiffany, pista de baile, escenarios en los salones. Con referente a la mantelería necesita una innovación en colores más actuales y llamativos.

Con respeto a la cristalería, vajilla, y cubertería, obtener todos los utensilios necesarios y correctos para el montaje de las mesas, de acuerdo a los menús designados en los eventos.

**Tabla No. 8. Ficha de observación sobre el personal de trabajo en eventos**

| <b>PROYECTO: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN # 3 HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Temática:<br/>Personal de<br/>trabajo</b> | <b>FOTOGRAFÍA</b>                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ASPECTOS OBSERVADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>-Se observó que no todo el personal estaba utilizando el uniforme igual.</p> <p>-El uniforme del personal de servicio consiste en pantalón de tela chaleco con el sello de hotel, camisa blanca y zapatos casuales negros.</p> <p>-No posee maître</p> <p>-Se pudo observar la falta de profesionalismo por parte del personal del servicio.</p> <p>-Se contrata personal para iluminación, audio y maestro de ceremonia.</p> |                                              |                                                                                                                                                            |
| <b>FECHA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 02/02/2019                                   | <b>OBSERVACIONES:</b><br>Una de las falencias que se pudo identificar en el personal es la falta de conocimiento en la atención al cliente.<br>Es importante que el hotel realice un cambio en los uniformes para mejorar la imagen de hotel. |
| <b>ELABORADO POR:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Belén Villarreal                             |                                                                                                                                                                                                                                               |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Investigación de campo, 2018

**Análisis:**

El personal del Hotel Turismo tiene muchas falencias en el desenvolvimiento de sus actividades de trabajo, esto se debe a la falta de capacitación en temáticas para organización de eventos, otro aspecto relevante es que no existe un jefe designado para controlar las tareas de los trabajadores.

**Tabla No. 9. Ficha de observación sobre la accesibilidad del hotel Turismo Internacional**

| INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  | Temática:<br>Accesibilidad | FOTOGRAFÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ASPECTOS OBSERVADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>- Se pudo observar que existe señalética en los pasillos de los salones y a la entrada del hotel.</p> <p>-Solo a la entrada de la recepción del hotel Turismo Internacional, existe rampa para discapacitados.</p> <p>-Los pasillos de los salones se encuentran deteriorados</p> <p>-No cuenta con alfombras antideslizantes en la gradas.</p> |                  |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>FECHA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 02/02/2019       |                            | <p><b>OBSERVACIONES:</b></p> <p>Las personas que ingresan a los salones no se encuentran seguras porque el piso es resbaladizo.</p> <p>Personas de tercera edad y discapacitados no cuentan con rampas ni ascensores para su acceso a los salones.</p> <p>Se puede ocasionar accidentes ya que el personal del hotel realiza el traslado del mobiliario por las gradas.</p> |
| <b>ELABORADO POR:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Belén Villarreal |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** Investigación de campo, 2018

**Análisis:**

El hotel debe realizar cambios de mejora en la accesibilidad de los salones, el establecimiento está obligado a acondicionar la zona con lo más conveniente en su estructura como por ejemplo el implemento de: ascensores, rampas, salva escaleras, alfombras antideslizantes para los clientes y personas discapacitadas ya que son las principales opciones para proveer de una correcta accesibilidad.

**Tabla No. 10. Ficha de observación sobre los salones de eventos en el hotel Turismo Internacional**

| <b>PROYECTO: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN # 5 HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
| <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Temática:<br/>Salones</b>                                                        |
| <b>ASPECTOS OBSERVADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>FOTOGRAFÍA</b>                                                                   |
| <p>-El hotel dispone de 5 salones, 3 salones que se encuentra activos para los eventos y el otro salón restante está inactivo por lo cual es utilizado como bodega del mobiliario de eventos , existe un salón más que se encuentra ubicado al frente del hotel específicamente equipado para eventos para niños.</p> <p>-La decoración de los salones en los eventos no se encuentra actualizada , la mayoría de los montajes son similares y caducos</p> |  |
| <b>FECHA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 02/021/2019                                                                         |
| <b>ELABORADO POR:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Belén Villarreal                                                                    |
| <b>OBSERVACIONES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |
| <p>El hotel realiza sus eventos con montajes en los salones de una manera usual y sin modernidad, se distingue la falta de interés en la innovación de nuevas tendencias. Para mejorar el ambiente de los salones es necesario realizar cambios en la decoración.</p>                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Fuente:** investigación de campo, 2018

### **Análisis:**

Es importante que los salones para los eventos que brinda el hotel Turismo estén equipados de una manera actual y adecuada, la decoración del exterior y del interior de los eventos debe ser elegante y sobria, las paredes con colores que permiten ser ajustados para cualquier tipo de montaje de salón, de la misma manera es importante la actualización de tendencias en el entorno de los eventos.

## 6.7. Análisis FODA.

Con los resultados y análisis obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de información, se logra identificar variables importantes como son las debilidades, fortalezas, que se denominan factores internos y oportunidades y amenazas denominadas factores externos de la organización, conociendo la situación actual de la misma, permitiendo de esta manera conocer un diagnóstico que permita en función de ella la toma de decisiones para la elaboración de la propuesta

**Tabla No. 11. Matriz FODA**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empresa legalmente establecida, para realizar actividades lucrativas.</li> <li>2. Dispone de varios salones para la elaboración de eventos</li> <li>3. Dispone de equipamiento para la organización de eventos.</li> <li>4. Trayectoria empresarial</li> </ol>                                                  | <p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento los servicios que brinda el hotel</li> <li>2. Aumento de usuarios en la elaboración de eventos.</li> <li>3. Con la una innovación en equipamiento de eventos aumentar la calidad en la planificación y elaboración de todo tipo de eventos.</li> <li>4. Reconocimiento del nombre por el prestigio y trayectoria del hotel.</li> </ol>                                                                                                                                             |
| <p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe documentación (registros y formatos de eventos )</li> <li>2. No realizan capacitación al personal en temáticas sobre la organización de eventos.</li> <li>3. Escasa publicidad del servicio de organización de eventos.</li> <li>4. No contar con especialista en organización de eventos</li> </ol> | <p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falencias en el área administrativa y operativa del servicio de eventos, causante de errores en las funciones de los trabajadores</li> <li>2. Personal no capacitado para la atención de los requerimientos del cliente y no encontrarse en auge con las nuevas tendencias en el entono de los eventos</li> <li>3. Falta de contrataciones de clientes potenciales para la organización de eventos</li> <li>4. La competencia cuenta con especialistas en la organización de eventos</li> </ol> |

**Elaborado por:** Villarreal Hidrobo María Belén

## 6.8. Cruce Estratégico

Tabla No. 12. Estrategias FO, FA, DO y DA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | OPORTUNIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | AMENAZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento los servicios que brinda el hotel</li> <li>2. Aumento de usuarios en la elaboración de eventos.</li> <li>3. Con la una innovación en equipamiento de eventos aumentar la calidad en la planificación y elaboración de todo tipo de eventos.</li> <li>4. Reconocimiento del nombre por el prestigio y trayectoria del hotel.</li> </ol>                                                                                                                                                                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falencias en el área administrativa y operativa del servicio de eventos, causante de errores en las funciones de los trabajadores</li> <li>2. Personal no capacitado para la atención de los requerimientos del cliente y no encontrarse en auge con las nuevas tendencias en el entono de los eventos</li> <li>3. Falta de contrataciones de clientes potenciales para la organización de eventos</li> <li>4. La competencia cuenta con especialistas en la organización de eventos</li> </ol> |
| FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ESTRATEGIAS (FO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ESTRATEGIAS (FA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empresa legalmente establecida, para realizar actividades lucrativas.</li> <li>2. Dispone de varios salones para la elaboración de eventos</li> <li>3. Dispone de equipamiento para la organización de eventos.</li> <li>4. Trayectoria empresarial</li> </ol>                                                | <p><b>F2:O1</b> Proponer la innovación de la infraestructura de los salones, menaje y mobiliario de área de eventos acorde a las tendencias existentes en el mercado</p> <p><b>F3:O3</b> Proponer la innovación e incorporación de nuevo equipamiento para mejorar el servicio</p> <p><b>F4:O4</b> Realizar una propuesta de comercialización con la restructuración de una imagen corporativa y la creación de una portafolio de servicios para mejorar la trayectoria del hotel como uno de los mejores en ofrecer el servicio de organización eventos en la ciudad de Ibarra</p> | <p><b>F1:A1</b> Proponer la Implementación del área de organización de eventos debidamente constituida para su funcionamiento en el hotel Turismo Internacional.</p> <p><b>F4:A2</b> Diseñar manuales de funciones del área de organización de eventos para mejorar el prestigio del hotel reclutando personal idóneo y capacitarlo para mejorar la reputación en el área a implementarse.</p>                                                                                                                                            |
| DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ESTRATEGIAS (DO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ESTRATEGIAS (DA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe documentación (registros y formatos de eventos)</li> <li>2. No realizan capacitación al personal en temáticas sobre la organización de eventos.</li> <li>3. Escasa publicidad del servicio de organización de eventos.</li> <li>4. No contar con especialista en organización de eventos</li> </ol> | <p><b>D1:O3</b> Diseñar formatos de eventos para mejorar la productividad y ejecución de eventos en la una nueva área.</p> <p><b>D3:O4</b> Proponer el uso de herramientas tecnológicas para publicidad de la nueva área de eventos por medio de redes sociales y la página oficial del hotel, con la ayuda de una buena imagen corporativa.</p> <p><b>D4:O1</b> Establecer un perfil para la contratación de especialistas en relaciones publicas/ comunicador organizacional para mejorar y aumentar los servicios con un valor agregado en el hotel</p>                          | <p><b>D2:A2</b> Plantear un plan de capacitaciones periódicas con temas innovadores necesarios de acuerdo a las tendencias y requerimientos del cliente</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Elaborado por: Villarreal Hidrobo María Belén

## 6.9. Resultado

Como producto de las investigaciones realizadas se ha podido evidenciar que la mayor problemática que existe en el servicio de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, es la falta de un área establecida e independiente que permita gestionar la parte administrativa como operativa de una manera correcta y eficiente. El hotel no se encuentra en constante actualización en conocimientos de gestión, técnicas, y herramientas de mejora, de igual manera estar en auge e innovación en los equipamientos para el aumento de la calidad del servicio de organización de eventos, es decir, el hotel realiza sus actividades de manera rutinaria, como por ejemplo no posee documentación que permita facilitar y evidenciar información del Hotel.

Otra problemática es que no cumplen con el plan estratégico diseñado por el hotel ya que el personal desconoce de su existencia por lo cual no se comprometen a cumplir los objetivos y metas estructuradas, un plan estratégico debe estar correctamente diseñado ya que ayuda a que cada trabajador sepa hacia donde se quiere ir y se comprometa a llegar a ello, de igual manera debe ser transmitido hacia toda la organización, para generar concordancia con todo el personal para el cumplimiento de objetivos.

El área administrativa no está en constante monitoreo y control de las funciones de los trabajadores por lo cual se ve reflejado en el servicio, como se puede observar en los resultados de las encuestas al cliente externo del servicio la **(pregunta 8)** se analizó que el consumidor no solicitaría nuevamente el servicio de organización de eventos del hotel.

Del mismo modo se detectó que existe falta de interés y no existen estrategias para el área de comercialización del servicio de organización de eventos ofertado por el hotel, lo cual el servicio no es competitivo, para erradicar esta falencia es necesario crear una buena imagen corporativa con innovación en el servicio y productos para sobresalir ante el mercado.

Por lo antes señalado y por conclusión de las respuestas del censo al personal operativo (**pregunta 4**), la totalidad señaló que es necesario que el hotel cuente con un área de organización de eventos, por lo cual se llega a la conclusión que es productivo crear una propuesta para la creación del área de organización de eventos en el Hotel Turismo.

## **6.10. Discusión**

Por medio de análisis de los resultados se logró plantear la propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo internacional de la ciudad de Ibarra con la siguiente estructura:

### **6.10.1. Propuesta administrativa**

El área de eventos del hotel Turismo se denominará “Eventos y catering” Turismo Internacional” es un área establecida independiente del hotel con el objetivo de aumentar y mejorar la oferta de sus servicios para el reconocimiento de la marca.

La propuesta administrativa se fundamentará a partir de un plan estratégico y el diseño de formatos de documentación que permitirá direccionar de una manera correcta al área de organización de eventos.

#### **6.10.1.1. Plan estratégico**

##### **a) Base Filosófica**

Los siguientes fundamentos permiten el desarrollo de una correcta cultura organizacional permitiendo el crecimiento y el éxito del área, es muy importante que sea compartida con todos los integrantes del área para que sientan parte de la misma y estén encaminados a la misma dirección que está comprometida la empresa.

## **b) Misión**

**“Eventos y catering” Turismo Internacional** brinda servicios de organización y ejecución de eventos sociales y empresariales de calidad, con la innovación y la capacitación constante para cumplir con las necesidades y requerimientos del cliente para su máxima satisfacción, permitiendo alcanzar un posicionamiento en el mercado.

## **c) Visión**

En el año 2024 ser un hotel líder en el mercado que brinde el servicio independiente y personalizado de organización de eventos en la ciudad de Ibarra generando reconocimiento por la calidad del servicio y por la excelencia de los resultados.

## **d) Valores**

Los valores nos ayudarán a cumplir de una manera más eficiente las actividades designadas a los integrantes del área. Los valores que se desempeñará son:

- Honestidad

El área regida por este valor lograra que todos los miembros se relacionen de una manera ética y profesional, realizando las actividades con transparencia dentro y fuera de la empresa.

- Compromiso

Lograr que el equipo de trabajo este comprometido con la empresa, permitiendo la entrega total de sus habilidades y destrezas en sus actividades de trabajo.

- Respeto

Actuar de una manera correcta y atenta con todos los colaboradores de la empresa, cumpliendo las actividades es un ambiente armonioso, mejorando la comunicación laboral y el trabajo en equipo

- Innovación

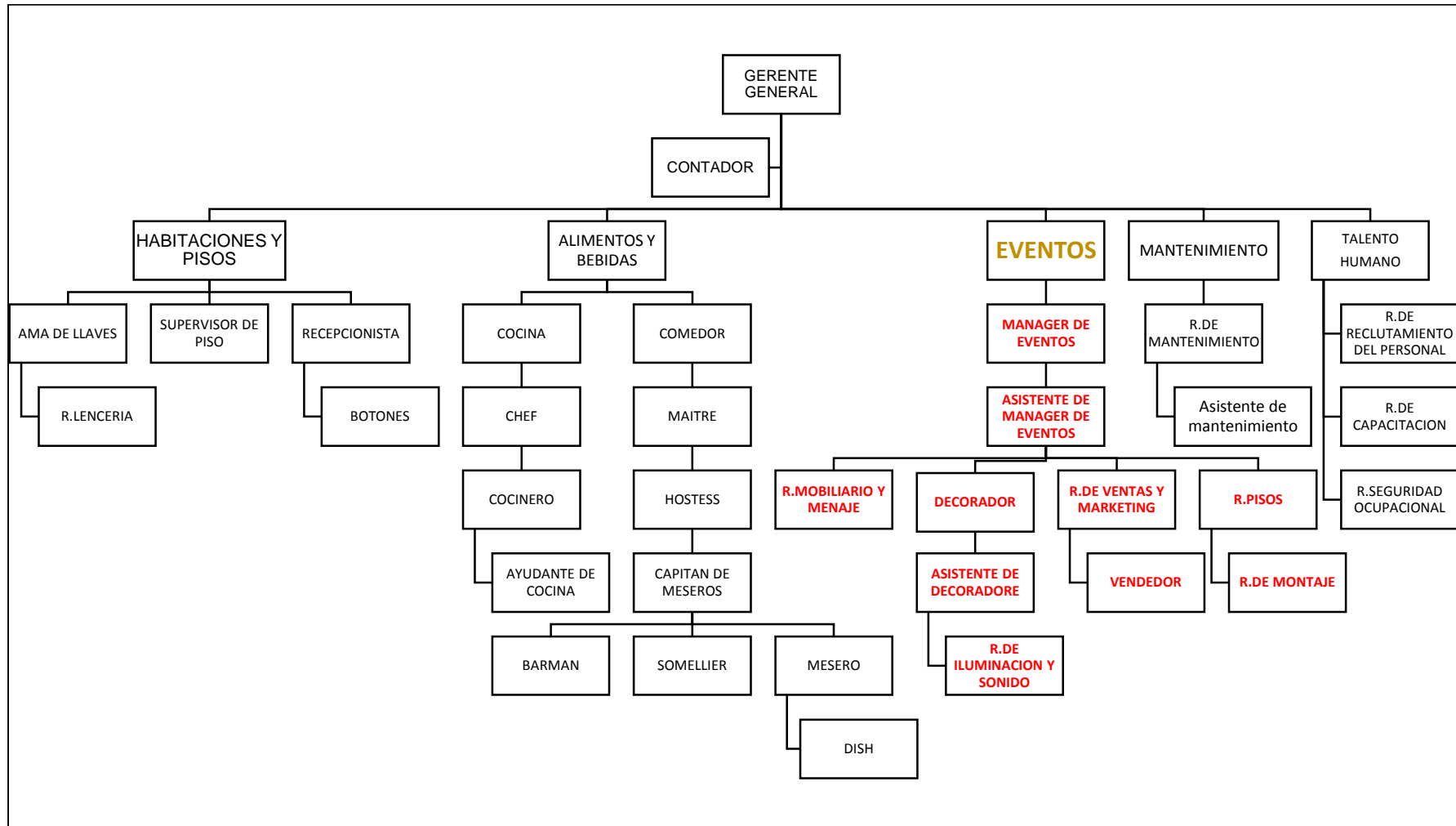
Anticiparnos al cambio y permanecemos en auge con las nuevas tendencias en el entorno de los eventos para implementar siempre lo calidad y valor agregado a nuestros servicios.

#### **e) Políticas**

- Cumplir con los objetivos planteados en la base filosófica del área.
- Proporcionar un servicio de calidad, con una atención íntegra al cliente.
- Seleccionar proveedores calificados para la calidad de los productos y servicios.
- El profesionalismo del personal administrativo y operativo es parte fundamental para el desarrollo y crecimiento de la empresa
- Proveer de portafolios de productos y servicios actualizados y personalizadas de para cumplir con los requerimientos de los clientes.
- Mantener una cultura de capacitación constante al personal.
- Mantener una correcta y atractiva imagen del personal para distinguirse la empresa ante la competencia.

#### **f) Estructura organizacional**

Se incorporó la nueva área de organización de eventos independientemente de las áreas en la estructura de la organización,




**Figura No. 32. Estructura organizacional**

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

## 6.10.1.2. Manuales de funciones


**Tabla No. 13. Manual de funciones MFAE 001- 00**

|                                                                                   |                                                   |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>“Eventos y catering” Turismo Internacional</b> | <b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b> |
|                                                                                   | <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>                        | <b>Código<br/>MFAE 001- 00</b>             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|-------|---------|--------------|------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO:</b><br>Manager de eventos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Gestionar el área de organización de eventos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                     |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| <b>REPORTA A:</b><br>Gerente general del Hotel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| <b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar a proveedores autorizados.</li> <li>• Planifica la organización de” eventos y catering” Turismo Internacional</li> <li>• Manejar y mantener actualizado la documentación del área (formatos, registros, contratos)</li> <li>• Recluta y gestiona al personal para el cumplimiento de sus funciones</li> <li>• Rindes informes periódicos al gerente general del hotel</li> <li>• Preparar planes de capacitación continua para el personal</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir el reglamento general del área</li> <li>• Realizar revisiones constantes en el mantenimiento y actualización de la infraestructura y equipamiento.</li> </ul> |                                                                                     |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| <b>REQUISITOS:</b> <table border="0"> <tr> <td>Género:</td> <td>Indistinto</td> </tr> <tr> <td>Edad:</td> <td>20 a 40</td> </tr> <tr> <td>Experiencia:</td> <td>3 años mínimo en cargos similares.</td> </tr> <tr> <td>Estudios:</td> <td>Título de tercer nivel Ingeniero/licenciado en Administración de empresas hoteleras</td> </tr> <tr> <td>Características:</td> <td>Líder, manejo de grupos, responsable, honesto, facilidad de resolver problemas</td> </tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     | Género: | Indistinto | Edad: | 20 a 40 | Experiencia: | 3 años mínimo en cargos similares. | Estudios: | Título de tercer nivel Ingeniero/licenciado en Administración de empresas hoteleras | Características: | Líder, manejo de grupos, responsable, honesto, facilidad de resolver problemas |
| Género:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Indistinto                                                                          |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| Edad:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 20 a 40                                                                             |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| Experiencia:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3 años mínimo en cargos similares.                                                  |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| Estudios:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Título de tercer nivel Ingeniero/licenciado en Administración de empresas hoteleras |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| Características:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Líder, manejo de grupos, responsable, honesto, facilidad de resolver problemas      |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |
| <b>ELABORADO POR:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>APROBADO POR:</b>                                                                |         |            |       |         |              |                                    |           |                                                                                     |                  |                                                                                |


**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 14. Manual de funciones MFAE 002- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>“Eventos y catering” Turismo Internacional</b> | <b>Fecha de elaboración</b><br><b>01/02/2019</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>                        | <b>Código</b><br><b>MFAE 002- 00</b>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Asistente de Manager de eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                   |                                                  |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Dirigir y coordinar las operaciones del área de eventos y catering Turismo Internacional</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                   |                                                  |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Manager de eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                   |                                                  |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de entrada y salida de suministros.</li> <li>• Coordina las tareas operativas</li> <li>• Coordinar todos los aspectos técnicos, y logística del evento</li> <li>• Integra y entrena al equipo de trabajo</li> <li>• Supervisa de manera continua la imagen del personal</li> <li>• Contrala y supervisa el desarrollo de los preparativos del servicio.</li> <li>• Obedecer todas los requerimientos y exigencias establecidos por el cliente</li> <li>• Presentar informes y resultados al manager de eventos.</li> </ul> |                                                   |                                                  |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>         Edad: 20 a 40<br/>         Experiencia: 3 años mínimo en cargos similares.<br/>         Estudios: Título de tercer nivel Ingeniero/licenciado en relación o públicas y comunicación organizacional<br/>         Características: Líder, trabajo en equipo, proactivo, facilidad de resolver problemas, responsable.</p>                                                                                                                                                                                                                 |                                                   |                                                  |
| <p><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                   | <p><b>APROBADO POR:</b></p>                      |


**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 15. Manual de funciones MFAE 003- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                    |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>“Eventos y catering “ Turismo Internacional</b> | <b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>                         | <b>Código<br/>MFAE 003- 00</b>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Responsable de Mobiliario, Menaje</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                    |                                            |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Proveer y entregar el mobiliario, menaje en los eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |                                            |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Asistente de Manager de eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |                                            |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar contratos con proveedores</li> <li>• Controlar la entra y salida de mobiliario, menaje y mantelería</li> <li>• Revisar las condiciones del estado del mobiliario, menaje y mantelería</li> </ul>                                                                   |                                                    |                                            |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>         Edad: 20 a 40<br/>         Experiencia: 3 años mínimo en cargos similares.<br/>         Estudios: Título de tercer nivel Ingeniero/licenciado en Administración de empresas hoteleras<br/>         Características: Proactivo, facilidad de resolver problemas, responsable.</p> |                                                    |                                            |
| <p><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                    | <p><b>APROBADO POR:</b></p>                |


**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 16. Manual de funciones MFAE 004- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                   |                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>“Eventos y catering” Turismo Internacional</b> | <b>Fecha de elaboración</b><br><b>01/02/2019</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>                        | <b>Código</b><br><b>MFAE 004- 00</b>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Decorador de eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                                                  |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Planificar y coordinar la decoración y ambientación de los eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                   |                                                  |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Asistente de manager de eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                                                  |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar a proveedores</li> <li>• Direccionar y confeccionar decoraciones dentro de salones y al aire libre.</li> <li>• Elaborar diseños de decoración y ambientación de los eventos</li> <li>• Permanecer en constante actualización en decoraciones de eventos</li> <li>• Cumplir con los requerimientos de los clientes</li> </ul> |                                                   |                                                  |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>         Edad: 20 a 40<br/>         Experiencia: 3 años mínimo en cargos similares.<br/>         Estudios: Título de tercer nivel Ingeniero/licenciado en Administración de empresas hoteleras /en diseño y decoración de espacios.<br/>         Características: creativo, líder, proactivo, facilidad de resolver problemas, responsable.</p>      |                                                   |                                                  |
| <p><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                   | <p><b>APROBADO POR:</b></p>                      |


**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 17. Manual de funciones MFAE 005-00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                             |                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p align="center"><b>“Eventos y catering”<br/>Turismo Internacional</b></p> | <p align="center"><b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b></p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>                            | <p align="center"><b>Código<br/>MFAE 005-00</b></p>              |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Responsable de ventas y marketing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Diseñar planes de marketing y ventas</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Asistente de manager de eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar contratos con los clientes</li> <li>• Determinar las ofertas y las promociones que se ofrecerá a los clientes</li> <li>• Realiza portafolios de servicios actualizados</li> <li>• Definir estrategias y medios de publicidad</li> <li>• Elaborar planes y presupuestos de ventas</li> <li>• Establecer metas de ventas</li> </ul> |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>           Edad: 20 a 40<br/>           Experiencia: 3 años mínimo en cargos similares.<br/>           Estudios: Título de tercer nivel, licenciatura /ingeniera en publicidad y marketing<br/>           Características: Líder, creativo, solución de problemas, facilidad de comunicación</p>                                                         |                                                                             |                                                                  |
| <p align="center"><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                             | <p align="center"><b>APROBADO POR:</b></p>                       |


**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 18. Manual de funciones MFAE 006- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p align="center"><b>“Eventos y catering”<br/>Turismo Internacional</b></p> | <p align="center"><b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b></p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>                            | <p align="center"><b>Código<br/>MFAE 006- 00</b></p>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Responsable de pisos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Direccionar los montajes establecido por los clientes</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Asistente de manager de eventos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar los montajes del salón fuera y dentro del Hotel</li> <li>• Asegurarse de mantener un ambiente cálido y acogedor en los eventos</li> <li>• Asegurarse de la seguridad de las instalaciones.</li> <li>• Coordinar y supervisar el área de la cocina, el comedor y la barra otras áreas de servicio</li> <li>• Controlar la limpieza de los salones</li> </ul> |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>           Edad: 20 a 40<br/>           Experiencia: 3 años mínimo en cargos similares.<br/>           Estudios: Título de tercer nivel Ingeniero/licenciado en Administración de empresas hoteleras<br/>           Características: Líder, creativo, comunicación fluida, capacidad de trabajar en grupo.</p>                                                                      |                                                                             |                                                                  |
| <p align="center"><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                             | <p align="center"><b>APROBADO POR:</b></p>                       |


**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 19. Manual de funciones MFAE 007- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                             |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p align="center"><b>“Eventos y catering”<br/>Turismo Internacional</b></p> | <p align="center"><b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b></p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>                            | <p align="center"><b>Código<br/>MFAE 007- 00</b></p>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Vendedor</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Establecer comunicación directa con futuros clientes y formalizar contratos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REPORTA A:</b><br/>Responsable de ventas y marketing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar contratos con los clientes</li> <li>• Realizar cotizaciones de los servicios a los clientes</li> <li>• Aumentar el volumen de contrataciones</li> <li>• Manejar el planning de eventos y formatos de contratación.</li> <li>• Entender las necesidades y requerimientos del cliente</li> <li>• Asesorar al cliente</li> <li>• Captar nuevos clientes</li> <li>• Atender las reclamaciones de los clientes</li> </ul> |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>         Edad: 20 a 40<br/>         Experiencia: 2 años mínimo en cargos similares.<br/>         Estudios: Mínimo título de bachiller<br/>         Características: Creativo, honesto, carácter, puntual, proactivo.</p>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |                                                                  |
| <p align="center"><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                             | <p align="center"><b>APROBADO POR:</b></p>                       |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 20. Manual de funciones MFAE 008- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p align="center"><b>“Eventos y catering”<br/>Turismo Internacional</b></p> | <p align="center"><b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b></p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>                            | <p align="center"><b>Código<br/>MFAE 008- 00</b></p>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Asistente de decorador</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Materializar las ideas y el requerimiento de decoración de los clientes</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Decorador</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanecer en constante actualización en estilos de decoración de acuerdo a los eventos</li> <li>• Decorar el lugar del evento de acuerdo a las exigencias del decorador y el cliente</li> <li>• Recibir y verificar los equipos e insumos de los proveedores para la decoración</li> <li>• Recibir y ubicar arreglos florales en salones o al aire libre</li> <li>• Verificar que las instalaciones se encuentren en perfecto estado</li> </ul> |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>         Edad: 20 a 30<br/>         Experiencia: mínimo 3 meses en cargos similares<br/>         Estudios: Mínimo título de bachiller<br/>         Características: Buena presencia, buena actitud, atento, creativo.<br/>         Innovador</p>                                                                                                                                                                                                               |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                             | <p><b>APROBADO POR:</b></p>                                      |


**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 21. Manual de funciones MFAE 009- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                             |                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p align="center"><b>“Eventos y catering”<br/>Turismo Internacional</b></p> | <p align="center"><b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b></p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>                            | <p align="center"><b>Código<br/>MFAE 009- 00</b></p>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Responsable de iluminación y sonido</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>OBJETIVOS:</b><br/>Planifica y efectúa la iluminación y el sonido de los eventos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Decorador</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectar el cableado para la iluminación y sonido</li> <li>• Reparaciones en los sistemas de iluminación y sonido.</li> <li>• Adoptar las indicaciones del decorador</li> <li>• Realizar montaje de escenarios</li> <li>• Permanecer actualizado en efectos de iluminación y las nuevas tendencias</li> </ul> |                                                                             |                                                                  |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>         Edad: 20 a 30<br/>         Experiencia: 6 meses en cargos similares<br/>         Estudios: Mínimo título de bachiller<br/>         Características: Creativo, innovador, facilidad de resolver problemas</p>                                                                                                       |                                                                             |                                                                  |
| <p align="center"><b>ELABORADO POR:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p align="center"><b>APROBADO POR:</b></p>                                  |                                                                  |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo


**Tabla No. 22. Manual de funciones MFAE 010- 00**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                       |                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>“Eventos y catering”<br/>Turismo Internacional</b> | <b>Fecha de elaboración<br/>01/02/2019</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>                            | <b>Código<br/>MFAE 010- 00</b>             |
| <p><b>CARGO:</b><br/>Responsable de montaje de salones</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                       |                                            |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/>Ubicar el mobiliario de acuerdo al diseño del montaje propio de cada evento</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |                                            |
| <p><b>REPORTAR A:</b><br/>Responsable de pisos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                       |                                            |
| <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montar salones y espacios verdes de acuerdo al tipo de montaje requerido por el cliente</li> <li>• Recibir y verificar el mobiliario para el montaje</li> <li>• Montar los salones bajo la dirección del responsable de piso</li> <li>• Conocer todos los tipos de montaje para eventos (Auditorio, , imperial, escuela, herradura, coctel, cena-baile)</li> <li>• Montar y desmontar carpas</li> </ul> |                                                       |                                            |
| <p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto<br/>         Edad: 20 a 30<br/>         Experiencia: 1 año en cargos similares<br/>         Estudios: Mínimo título de bachiller<br/>         Características: Creativo, rápido, activo.</p>                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |                                            |
| <p><b>ELABORADO:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       | <p><b>APROBADO:</b></p>                    |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

### 6.10.1.3. Reglamento general

Tabla No. 23. Reglamento general del área de organización de eventos

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>REGLAMENTO GENERAL DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS</b><br><b>“Eventos y catering”</b><br><b>Turismo Internacional</b> |
| <p><b>Los integrantes del área organización de eventos deben atacar las siguientes reglas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Es una obligación de los colaboradores, cumplir con el reglamento general del área de eventos de organización “Eventos y catering”.</li><li>2. El colaborador siempre deberá comprometerse a cumplir con las necesidades y requerimientos del cliente, trabajando con la mejor actitud.</li><li>3. El colaborador debe cumplir con los valores y políticas establecidos en plan estratégico.</li><li>4. Todos los colaboradores sin excepción deben participar en las capacitaciones planificadas.</li><li>5. El colaborador debe cumplir con las actividades designadas por sus superiores.</li><li>6. El colaborador debe respetar a todos los colaboradores del área.</li><li>7. El colaborador debe comenzar con las actividades designadas puntualmente.</li><li>8. El colaborador sin excepción tiene de 10 minutos tolerancia de entrada.</li><li>9. El colaborador debe cumplir con el horario correspondiente.</li><li>10. Ningún colaborador podrá fumar durante el horario de trabajo y dentro de las instalaciones.</li><li>11. El colaborador deberá mantener su entorno de trabajo limpio y organizado.</li><li>12. Todo colaborador sin excepción debe mantener su imagen personal íntegra, utilizando el uniforme asignado para sus actividades de trabajo</li><li>13. El colaborador no podrá cumplir con sus labores si se encuentra en estado de ebriedad ni bajo los efectos de alguna sustancia estupefaciente.</li></ol> |                                                                                                                              |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

#### 6.10.1.4. Contratos de trabajo

Los presentes contratos de trabajador para el área de “Eventos y Catering” Turismo Internacional fueron realizados con el asesoramiento de la Ab. Andrea Vinueza León con matrícula profesional 10-2018-154 FA.I.



#### **Contrato individual de trabajo a JORNADA PARCIAL**

En la ciudad de Ibarra, a los ..... días del mes ..... del 2019, ante el Inspector del Trabajo de Imbabura, comparecen; por una parte, **“EVENTOS Y CATERING” DEL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**, legalmente representada por el señor **CHRISTIAN IBARRA**, a quién en adelante y para efecto de este contrato se le denominará **EL EMPLEADOR**; y, por otra parte, al Sr.(a) ..... con número de cedula ..... , en adelante se le denominará **LA EMPLEADA**, quienes convienen libre y voluntariamente a celebrar el presente contrato individual de trabajo a jornada parcial, bajo las siguientes cláusulas:

#### **PRIMERA: BASE LEGAL Y DURACIÓN**

El presente contrato individual de trabajo, es celebrado por primera vez, entre las partes, con un tiempo de prueba de duración máximo de noventa días y una vez vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año, solo podrá celebrarse por una sola vez entre las partes, así lo determina el artículo 15 del Código del Trabajo.

#### **SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO**

**“EVENTOS Y CATERING” DEL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**, contrata los servicios lícitos y personales del Sr.(a)

.....para que labore en calidad de ....., para lo cual se obliga a cumplir en la forma más eficiente posible, cumpliendo las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes en la ley; atendiendo siempre las disposiciones e instrucciones que le imparta el empleador, pudiendo de acuerdo a las necesidades de la empresa prestar su contingente, en otra área con la misma denominación con la que fue contratada.

### **TERCERA: FUNCIONES**

- -
- -
- -
- -
- -
- -

*Estas funciones son ejemplificativas, y de ninguna manera exclusivas, razón por la cual, deberá cumplir todas las demás tareas que se le asigne.*

### **CUARTA: LUGAR DE TRABAJO**

*La Empleada realizará su trabajo a prueba en las instalaciones ubicadas en la calle Juan Hernández y Rafael Troya o en el l lugar designado por el empleador.*

### **QUINTA: TERMINACIÓN LIBRE CONTRACTUAL**

*Durante el plazo de contrato de trabajo a prueba cualquiera de las partes lo puede dar por terminado y por tanto no está sujeto a estabilidad mínima de contratación laboral, de un año calendario de acuerdo a lo que dispone el artículo 14, inciso 2 literal f) del Código del Trabajo.*

**SEXTA: OBLIGACIONES DE LA EMPLEADA**

**Información Oportuna.-** La Empleada deberá informar al Empleador, sobre cualquier hecho que llegare a conocer y que pudiera afectar a los intereses del área, a fin de que éste adopte las medidas respectivas.

**Confidencialidad de la Información.-** La Empleada por las funciones que desempeña y que se encuentran estipuladas en la cláusula tercera, las mismas que se consideran de vital importancia, acepta que no podrá realizar divulgación o uso para sí misma o tercero, de la información que maneje o conozca, así como de informes o proyectos que desarrolle sin la autorización previa del Empleador, caso contrario será considerada como falta grave y se sujetará a las acciones administrativas y legales a que hubiere lugar, así como del resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento de esta confidencialidad.

**SÉPTIMA: CARGO OCUPACIONAL**

La Empleada desempeñará el cargo en calidad de....., cargo para el cual declara tener conocimientos y se compromete a realizar :.....  
.....  
.....  
.....  
....., apoyar en el desarrollo de actividades de la empresa, y otras que su función lo requiera emanadas por autoridad superior, y otras que su función lo requiera.

**OCTAVA: JORNADA DE TRABAJO**

La jornada de trabajo será parcial es decir de cuatro horas diarias, de manera que

no excedan de veinte horas semanales, salvo disposición en contrario que las partes lleguen a un mutuo acuerdo, según lo que establece el artículo 47 del Código del Trabajo; debiendo registrar su asistencia en las hojas de control establecidas en la Comercializadora, siendo su horario de.....y.....

#### **NOVENA: DURACIÓN:**

El presente contrato de acuerdo a la Ley, tendrá una duración de UN AÑO como plazo fijo, sin embargo los primeros 90 días, que serán a Prueba conforme lo previsto en el Art. 15 del Código del Trabajo. Plazo durante el cual las partes libremente podrán darlo por terminado. Una vez vencido este período, si no se ha dado por terminado, el contrato quedará prorrogado hasta completar el año previsto en la Ley.

#### **DÉCIMA: PAGO REMUNERACIÓN**

El empleador, pagará a la empleada por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la cantidad de..... (USD. 000,00), más todos los beneficios de ley, el pago se efectuará por mensualidades vencidas y se le descontará el valor correspondiente a los aportes al IESS y las retenciones permitidas por la ley.

#### **DÉCIMA PRIMERA: AFILIACIÓN AL IESS**

El Empleador está obligado afiliar a la Empleada desde el primer día de labores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y a realizar mensualmente los aportes.

#### **DECIMA SEGUNDA: ALCANCE LEGAL**

En todo el contenido del presente contrato de trabajo, si se presentare algún

*aspecto legal que no estuviere previsto, las partes declaran incorporar todas aquellas disposiciones que hicieren falta y que consten el Código del Trabajo; y,*

**DÉCIMA TERCERA: SUSCRIPCIÓN**

*Las partes se ratifican en el contenido de las cláusulas que anteceden y para dar fe y constancia suscriben el presente contrato individual de trabajo a prueba, por triplicado, en la ciudad de Ibarra, a los..... días del mes de.....del año 2019, ciudad de domicilio y declaran en caso de divergencias someterse a los jueces de trabajo de esta jurisdicción y al trámite oral en caso de necesidad.*

---

EL EMPLEADOR

---

LA EMPLEADA



## **CONTRATO DE TRABAJO DE JORNADA TIEMPO COMPLETO**

En la ciudad de Ibarra, a los ..... días del mes ..... del 2019, ante el Inspector del Trabajo de Imbabura, comparecen; por una parte, **“EVENTOS Y CATERING” DEL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**, legalmente representada por el señor **CHRISTIAN IBARRA**, a quién en adelante y para efecto de este contrato se le denominará **EL EMPLEADOR**; y, por otra parte, al Sr.(a) ..... con numero de cedula ..... , en adelante se le denominará **LA EMPLEADA**, quienes convienen libre y voluntariamente a celebrar el presente contrato individual de trabajo a jornada parcial, bajo las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA: BASE LEGAL Y DURACIÓN**

El presente contrato individual de trabajo, es celebrado por primera vez, entre las partes, con un tiempo de prueba de duración máximo de noventa días y una vez vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año, solo podrá celebrarse por una sola vez entre las partes, así lo determina el artículo 15 del Código del Trabajo.

### **SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO**

**“EVENTOS Y CATERING” DEL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**, contrata los servicios lícitos y personales del Sr.(a) ..... para que labore en calidad de ..... , para lo cual se obliga a cumplir en la forma más eficiente posible, cumpliendo las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes en la ley; atendiendo siempre las disposiciones e instrucciones que le imparta el empleador, pudiendo de acuerdo a las necesidades de la empresa prestar su contingente, en otra área con la misma

*denominación con la que fue contratada.*

### **TERCERA: FUNCIONES**

- -
- -
- -
- -
- -
- -

*Estas funciones son ejemplificativas, y de ninguna manera exclusivas, razón por la cual, deberá cumplir todas las demás tareas que se le asigne.*

### **CUARTA: LUGAR DE TRABAJO**

*La Empleada realizará su trabajo a prueba en las instalaciones ubicadas en la calle Juan Hernández y Rafael Troya o en el lugar designado por el empleador.*

### **QUINTA: TERMINACIÓN LIBRE CONTRACTUAL**

*Durante el plazo de contrato de trabajo a prueba cualquiera de las partes lo puede dar por terminado y por tanto no está sujeto a estabilidad mínima de contratación laboral, de un año calendario de acuerdo a lo que dispone el artículo 14, inciso 2 literal f) del Código del Trabajo.*

### **SEXTA: OBLIGACIONES DE LA EMPLEADA**

**Información Oportuna.-** *La Empleada deberá informar al Empleador, sobre cualquier hecho que llegare a conocer y que pudiera afectar a los intereses del área, a fin de que éste adopte las medidas respectivas.*

**Confidencialidad de la Información.-** La Empleada por las funciones que desempeña y que se encuentran estipuladas en la cláusula tercera, las mismas que se consideran de vital importancia, acepta que no podrá realizar divulgación o uso para sí misma o tercero, de la información que maneje o conozca, así como de informes o proyectos que desarrolle sin la autorización previa del Empleador, caso contrario será considerada como falta grave y se sujetará a las acciones administrativas y legales a que hubiere lugar, así como del resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento de esta confidencialidad.

**SÉPTIMA: CARGO OCUPACIONAL**

La Empleada desempeñará el cargo en calidad de....., cargo para el cual declara tener conocimientos y se compromete a realizar :  
.....  
.....  
.....  
.....  
....., apoyar en el desarrollo de actividades de la empresa, y otras que su función lo requiera emanadas por autoridad superior, y otras que su función lo requiera.

**OCTAVA: JORNADA DE TRABAJO**

Este contrato es por jornadas parciales, es decir por (8 horas al día), y está sujeto a lo establecido en el Art. Inciso segundo del Código del Trabajo vigente, que regula las jornadas a tiempo parciales.

Por tanto, el empleado laborará una jornada diaria equivalente al 100% del tiempo laborable diario y semanal, ya que trabajará 40 horas semanalmente.

#### **NOVENA: DURACIÓN:**

*El presente contrato de acuerdo a la Ley, tendrá una duración de UN AÑO como plazo fijo, sin embargo, los primeros 90 días, que serán a Prueba conforme lo previsto en el Art. 15 del Código del Trabajo. Plazo durante el cual las partes libremente podrán darlo por terminado. Una vez vencido este período, si no se ha dado por terminado, el contrato quedará prorrogado hasta completar el año previsto en la Ley.*

#### **DÉCIMA: PAGO REMUNERACIÓN**

*El empleador, pagará a la empleada por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la cantidad de..... (USD. 000,00), más todos los beneficios de ley, el pago se efectuará por mensualidades vencidas y se le descontará el valor correspondiente a los aportes al IESS y las retenciones permitidas por la ley.*

#### **DÉCIMA PRIMERA: AFILIACIÓN AL IESS**

*El Empleador está obligado afiliar a la Empleada desde el primer día de labores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y a realizar mensualmente los aportes.*

#### **DECIMA SEGUNDA: ALCANCE LEGAL**

*En todo el contenido del presente contrato de trabajo, si se presentare algún aspecto legal que no estuviere previsto, las partes declaran incorporar todas aquellas disposiciones que hicieren falta y que consten el Código del Trabajo; y,*

#### **DÉCIMA TERCERA: SUSCRIPCIÓN**

*Las partes se ratifican en el contenido de las cláusulas que anteceden y para dar*

*fe y constancia suscriben el presente contrato individual de trabajo a prueba, por triplicado, en la ciudad de Ibarra, a los..... días del mes de.....del año 2019, ciudad de domicilio y declaran en caso de divergencias someterse a los jueces de trabajo de esta jurisdicción y al trámite oral en caso de necesidad.*

---

*EL EMPLEADOR*

---

*LA EMPLEADA*

## **6.10.2. Propuesta operativa**

La propuesta operativa permitirá el aumento de la calidad de las actividades planteadas para el personal operativo con la ayuda de formatos de documentación y la innovación de equipamiento e indumentaria.

### **6.10.2.1. Formatos de documentación de eventos**

#### **a) Planning de eventos**

El Planning de eventos es un documento que registra todos los eventos próximos a realizar, con el fin de evitar equivocaciones y e/l cruce de reservas en los días contratados por el cliente. **(Véase tabla No. 24.)**

#### **b) Orden de salida**

Es una herramienta de gran utilidad para el área de eventos porque permite tener un control interno de los equipos y utensilios que serán utilizados para el servicio dentro como fuera del hotel, de igual manera para asegurarse que no se exista algún faltante. **(Véase tabla No. 25.)**

#### **c) Check list**

Es un documento de eventos que permite tener un registro del cumplimiento de las actividades, menú y equipamiento que será utilizado en la organización del evento. **(Véase Tabla No. 27.)**

#### **d) Contrato de servicio**

Es un documento escrito en el cual consta el acuerdo entre el prestador de servicio “Eventos y catering” Turismo Internacional con el cliente, el prestador se compromete a cumplir con los parámetros determinados por el cliente; y el usuario


contrata los servicios a cambio de un precio.

#### **e) Postventa**

El servicio post venta es la atención al cliente posterior al servicio de eventos y catering, es una de las mejores formas de generar lealtad y fidelizar al cliente, el formulario quejas, sugerencias o felicitaciones permite recolectar todas aquellas inconformidades o felicitaciones de los clientes, si se reciben comentarios negativos tomar las medidas necesarias para la corrección de errores. **(Véase tabla No. 26.)**



**Tabla No. 25. Orden de salida**

|  |                   | <b>ORDEN DE SALIDA<br/>"Eventos y catering"<br/>Turismo Internacional</b> |               | <b>N° 001</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| DETALLE                                                                           | CANTIDAD (unidad) | DESTINO                                                                   | OBSERVACIONES |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |
|                                                                                   |                   |                                                                           |               |               |

FECHA DE SALIDA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_  
 FECHA DE ENTRADA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_  
 OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

**SOLICITADO POR:**

**AUTORIZADO POR:**

**AUTORIZADO POR:**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DEL CARGO**

\_\_\_\_\_  
**MANAGER DE EVENTOS**


**NOMBRE** \_\_\_\_\_

**NOMBRE** \_\_\_\_\_

**NOMBRE** \_\_\_\_\_

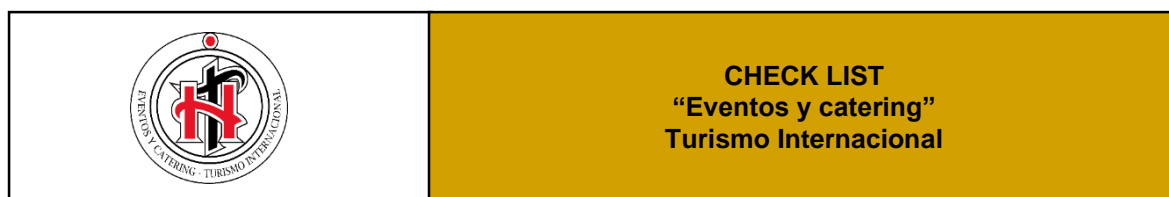
**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 26. Formulario de quejas/sugerencias/felicitaciones**

|                                                                                   |                          |                                                                                                               |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  |                          | <b>FORMULARIO DE<br/>QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES<br/>“Eventos y catering”<br/>Turismo Internacional</b> |                          |
| FECHA DE REPORTE:                                                                 |                          |                                                                                                               |                          |
| <b>1. DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD</b>                                    |                          |                                                                                                               |                          |
| NOMBRE:                                                                           |                          | APELLIDO:                                                                                                     |                          |
| DIRECCIÓN :                                                                       |                          | NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:                                                                                     |                          |
| TELÉFONO:                                                                         |                          | CORREO ELECTRÓNICO:                                                                                           |                          |
| <b>2. DATOS DE LA SOLICITUD QUEJA, RECLAMOS O FELICITACIONES</b>                  |                          |                                                                                                               |                          |
| LUGAR Y FECHA DEL EVENTO                                                          |                          |                                                                                                               |                          |
| <b>MARQUE CON UNA X EL MOTIVO DE PQRS</b>                                         |                          |                                                                                                               |                          |
| Alimento y bebidas                                                                | <input type="checkbox"/> | Instalaciones                                                                                                 | <input type="checkbox"/> |
| Decoración                                                                        | <input type="checkbox"/> | Servicio                                                                                                      | <input type="checkbox"/> |
| Tiempo de espera                                                                  | <input type="checkbox"/> | Otros                                                                                                         | <input type="checkbox"/> |
| Atención al cliente                                                               | <input type="checkbox"/> |                                                                                                               | <input type="checkbox"/> |
| <b>3. DESCRIPCIÓN DEL SUCESO</b>                                                  |                          |                                                                                                               |                          |
| Agradecemos sus observaciones y serán atendidas lo más rápido posible             |                          |                                                                                                               |                          |
| <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/><br>Firma del usuario                    |                          |                                                                                                               |                          |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 27. Check list**



| <b>LUGAR DEL EVENTO:</b>               |                |           |                      |
|----------------------------------------|----------------|-----------|----------------------|
| <b>FECHA:</b>                          | <b>N° PAX:</b> |           |                      |
| <b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>             | <b>C</b>       | <b>NC</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| Planificación del menú                 |                |           |                      |
| Menú para niños/especiales             |                |           |                      |
| Montaje                                |                |           |                      |
| Servicio de sommelier                  |                |           |                      |
| Servicio de barman                     |                |           |                      |
| <b>EQUIPOS Y MOBILIARIO</b>            |                |           |                      |
| Cubertería                             |                |           |                      |
| Vajilla                                |                |           |                      |
| Cristalería                            |                |           |                      |
| Mantelería                             |                |           |                      |
| Samovares                              |                |           |                      |
| Tableros                               |                |           |                      |
| Sillas                                 |                |           |                      |
| Carpas                                 |                |           |                      |
| Barras                                 |                |           |                      |
| Mesas de vidrio                        |                |           |                      |
| Pista de baile                         |                |           |                      |
| Equipos varios                         |                |           |                      |
| <b>INFRAESTRUCTURA</b>                 |                |           |                      |
| Salón                                  |                |           |                      |
| Accesos para personas con discapacidad |                |           |                      |
| Escenario                              |                |           |                      |
| Parqueadero                            |                |           |                      |
| <b>DECORACIÓN</b>                      |                |           |                      |
| Temática                               |                |           |                      |
| Flores                                 |                |           |                      |
| Adornos                                |                |           |                      |
| Iluminación                            |                |           |                      |
| <b>PERSONAL</b>                        |                |           |                      |
| Servicio                               |                |           |                      |
| Protocolo                              |                |           |                      |
| Animación                              |                |           |                      |
| Seguridad                              |                |           |                      |
| Limpieza                               |                |           |                      |
| Otros                                  |                |           |                      |
| <b>HABITACIONES Y PISOS</b>            |                |           |                      |
| Reservas de habitaciones               |                |           |                      |
| <b>TRASPORTE</b>                       |                |           |                      |
| Trasporte de alimento                  |                |           |                      |
| Trasporte de equipo y mobiliario       |                |           |                      |
| Trasporte de invitados                 |                |           |                      |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

## 6.10.2.2. Contrato de servicios de eventos



### CONTRATO DE SERVICIOS “EVENTOS Y CATERING” TURISMO INTERNACIONAL

En Ibarra a.... de .....de 20.....

#### **INTERVIENEN**

Como *Prestador del servicio*

EVENTOS Y CATERING Turismo Internacional con RUC \_\_\_\_\_

Domicilio en: Calle Juan Hernández y Rafael Troya con teléfono nº (06)295-2814 fax nº 2956-413 y correo electrónico \_\_\_\_\_

Como *Usuario*

\_\_\_\_\_ CON CI. \_\_\_\_\_

Domicilio en \_\_\_\_\_ (localidad, calle/plaza, número) con teléfono nº \_\_\_\_\_ fax nº \_\_\_\_\_ y correo electrónico \_\_\_\_\_

Ambas partes se reconocen mutuamente para celebrar el presente contrato de acuerdo con las siguientes:

**PRIMERA.-** Por el presente contrato, las partes acuerdan la ejecución del EVENTO por el usuario en los salones del prestador (OPCIONAL LUGAR DEL EVENTO) cuyos servicios y precio se describen a continuación y que se desarrollará el próximo día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del Año \_\_\_\_\_

A tal fin queda reservado el SALÓN O LUGAR DEL EVENTO: \_\_\_\_\_ para un máximo de \_\_\_\_\_ comensales, \_\_\_\_\_ niños; desde las \_\_\_\_\_ hasta las \_\_\_\_\_

|                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| <b>EL USUARIO</b><br>(firma) | <b>EL PRESTADOR</b><br>(firma) |
|------------------------------|--------------------------------|

**SEGUNDA.-**

Hasta 10 días naturales de la fecha fijada el número de los invitados podrá ser incrementado o disminuido por el consumidor, viniendo obligado el prestador a respetar todos los precios y condiciones estipulados para el servicio del presente contrato.

Si el número final de invitados resultara superior al inicialmente acordado el prestador vendrá facultado a incrementar el precio del plato de invitados en exceso hasta un 10%. Si el número final de invitados resultara menor al inicialmente acordado, el usuario vendrá obligado a pagar el número de platos inicialmente contratados.

**TERCERA.-** La prestación principal del servicio es:

Montaje y desmontaje de salones

(Especificar tipo de montaje) \_\_\_\_\_

**Servicio de Alimentación y catering**

(Especificar) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Valor del servicio \_\_\_\_\_ \$

**Coctelería y barra móvil**

(Especificar) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Valor del servicio \_\_\_\_\_ \$

**Decoración de eventos**

(Especificar) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Valor del servicio \_\_\_\_\_

|                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| <b>EL USUARIO</b><br>(firma) | <b>EL PRESTADOR</b><br>(firma) |
|------------------------------|--------------------------------|

**Organización de evento (todos los servicios)**

El menú para adultos consistirá en:

- Entrada (especificar) \_\_\_\_\_
- Principal (especificar) \_\_\_\_\_
- Postre (especificar) \_\_\_\_\_
- Bebidas (especificar tipo y marca) \_\_\_\_\_
- Sorbete (especificar sabor) \_\_\_\_\_

El menú infantil consistirá en:

- Principal (especificar) \_\_\_\_\_
- Postre (especificar) \_\_\_\_\_
- Bebidas (especificar tipo y marca) \_\_\_\_\_

**CUARTA.-** El precio del menú es de \_\_\_\_\_ \$ por cada adulto y \_\_\_\_\_ \$ por cada niño, impuestos incluido. El servicio estará atendido por meseros con la **cualificación profesional.**

**QUINTA.-** En el supuesto que se acuerde **prestación complementaria de comida o bebida** al margen de las referenciadas en el menú, serán abonadas con arreglo a las tarifas para la prestación del servicio de **alimentos y bebidas**, debidamente anunciadas por el prestador, que el usuario declara conocer.

**SEXTA.-** De las siguientes **prestaciones complementarias**, el usuario contrata con el prestador exclusivamente aquellas en las que se consigne su precio, impuesto incluido, de entre la lista que indica a continuación.

- Dj Música \_\_\_\_\_ VALOR \$ \_\_\_\_\_
- Orquesta \_\_\_\_\_ VALOR \$ \_\_\_\_\_
- Hora loca \_\_\_\_\_ VALOR \$ \_\_\_\_\_
- Payaso/s \_\_\_\_\_ VALOR \$ \_\_\_\_\_
- Otros (especificar) \_\_\_\_\_ VALOR \$ \_\_\_\_\_

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| EL USUARIO<br>(firma) | EL PRESTADOR<br>(firma) |
|-----------------------|-------------------------|

**SÉPTIMA.**- El **precio** del presente contrato se hará efectivo en la forma siguiente:

- Un 30% sobre el total de los servicios contratados a la firma del presente documento, cantidad que se denomina señal.
- Un 20% en los días inmediatamente anteriores a la fecha de la celebración
- 50% restante será abonada por el usuario en el plazo de 7 días contra factura debidamente desglosada por todos los conceptos

**VALOR TOTAL A PAGAR \$ \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_ cts.**

El prestador reconoce al usuario derecho único de renuncia del presente contrato siempre que se ejercite antes de que falten dos meses para el evento. Debiendo en este caso el prestador devolver la totalidad de los anticipos.

**OCTAVA.**- La **falta de pago** de cualquiera de los anticipos y el valor total a pagar, dará derecho al prestador de servicio a desvanecer el contrato y, si lo estimara oportuno.









**NOVENA.**-Cualquier **modificación del presente contrato** deberá realizarse por escrito e incorporarse al mismo como Anexo, con excepción de las variaciones en los valores inicialmente acordados.

**DECIMO.**-





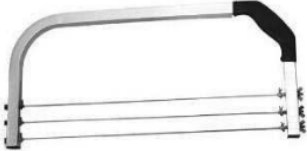



|                               |                                                                                              |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>EL USUARIO<br/>(firma)</p> | <p>EL PRESTADOR<br/>(firma)</p>                                                              |
| <p>Nombre del firmante</p>    | <p>Nombre del firmante que representa<br/>"EVENTOS Y CATERING"<br/>Turismo Internacional</p> |

### 6.10.2.3. Infraestructura y Equipamiento

Tabla No. 28. Cubertería

| MENAJE Y UTENSILLOS |                                  |                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CUBERTERÍA          |                                  |                                                                                                                                  |
| CANTIDAD            | NOMBRE                           | IMAGEN                                                                                                                           |
| 700 Unidades        | Chuchera sopera                  |  <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>   |
| 700 Unidades        | Tenedor trincherero              |  <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>   |
| 700 Unidades        | Tenedor de pesado                |  <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>  |
| 700 Unidades        | Cuchillo de mesa                 |  <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p> |
| 700 Unidades        | Pala de pescado                  |  <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p> |
| 700 Unidades        | Cuchillo de carne                |  <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p> |
| 40 unidades         | Cuchillo de mantequilla          |  <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p> |
| 40 unidades         | Cuchara y tenedor para ensaladas |                                              |

Continúa →

| CANTIDAD        | NOMBRE                      | IMAGEN                                                                                                                           |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3<br>Unidades   | Cuchillo de corar tartas    | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>    |
| 3<br>Unidades   | Pala para servir tartas     | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>    |
| 500<br>Unidades | Cuchara y tenedor de postre | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>    |
| 300<br>Unidades | Cucharilla de café          | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>   |
| 3<br>Unidades   | Cortador de tartas          | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>  |
| 25<br>Unidades  | Tenedor para trinchar       | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>  |
| 50<br>Unidades  | Cuchara de servicio         | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>  |
| 30<br>Unidades  | Cuchara salsera             | <p>Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)</p>  |

Continúa →

| CANTIDAD    | NOMBRE            | IMAGEN                                                                             |
|-------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 Unidades | Cuchillo de queso |  |
| 30 Unidades | Pala de queso     |  |

Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)

Fuente: (Protocolo y Etiqueta, 2019)

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Tabla No. 29. Vajilla

| VAJILLA      |                   |                                                                                                                                                                               |
|--------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANTIDAD     | NOMBRE            | IMAGEN                                                                                                                                                                        |
| 700 Unidades | Plato base        | <br>   |
| 700 unidades | Plato llano       | <br> |
| 500 Unidades | Plato hondo       |                                                                                          |
| 500 Unidades | Platos medianos   | <br> |
| 500 Unidades | Platos de consomé |                                                                                           |

Fuente: (Maxi Products, 2019) (DeRemate.com, 1999-2019)






Fuente: (Hosteco, 2019) (Comercial Sirviella, 2018)

Fuente: (Infinito Creativa, 2017)

Fuente: (Amazon, 2016) (Mercado Libre, 1999-2019)









Fuente: (Steward, 2019)

Continúa →

| CANTIDAD     | NOMBRE             | IMAGEN                                                                                                                                   |
|--------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 700 Unidades | Platos para postre |  <p><b>Fuente:</b> (Ferretería y Hostelería, 2019)</p> |
| 300 Unidades | Platos salseros    |  <p><b>Fuente:</b> (Table Solutions, 2019)</p>         |
| 100 Unidades | Salsero con plato  |  <p><b>Fuente:</b> (Falabella, 2019)</p>              |
| 100 Unidades | Plato para arroz   |  <p><b>Fuente:</b> (Habitat, 2019)</p>                |
| 200 Unidades | Tasa para café     |  <p><b>Fuente:</b> (Provedora Diez, 2019)</p>       |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 30. Cristalería**




| CRISTALERÍA  |                      |                                                                                                                                        |
|--------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANTIDAD     | NOMBRE               | IMAGEN                                                                                                                                 |
| 700 Unidades | Copa de agua         |  <p>Fuente: (ATodoChile.cl, 2019)</p>               |
| 700 Unidades | Copa de vino tinto   |  <p>Fuente: (El Corte Inglés, 1940-2019)</p>        |
| 700 Unidades | Copa de tinto blanco |  <p>Fuente: (Falabella Retail, 2019)</p>            |
| 700 Unidades | Copa flauta          |  <p>Fuente (Proveedora Diez, 2019)</p>             |
| 700 Unidades | Vaso long drink      |  <p>Fuente: (Almacenes La 13 S.A., 2019)</p>      |
| 400 Unidades | Vaso para whisky     |  <p>Fuente: (Proveedora Diez, 2019)</p>           |
| 500 Unidades | Vaso shot            |  <p>Fuente: (Steward, 2019)</p>                   |
| 100 Unidades | Copa Vermouth        |  <p>Fuente: (Escalante Calderón, 2015 - 2016)</p> |

Continúa →






| CANTIDAD     | NOMBRE             | IMAGEN                                                                                                                   |
|--------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 Unidades  | Copas de coñac     | <br>Fuente: (Proveedora Diez, 2019)   |
| 250 Unidades | Jarra para bebidas | <br>Fuente: (Amazon, 2015)            |
| 100 Unidades | Jarra de cerveza   | <br>Fuente: (Cocinista, 2019)         |
| 80 Unidades  | Hieleras y pinzas  | <br>Fuente: (Almacenes Anfora, 2019) |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

Tabla No. 31. Mantelería








| MANTELERÍA      |                                                                                                       |                                                                                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANTIDAD        | NOMBRE                                                                                                | IMAGEN                                                                                                                                  |
| 80 Unidades c/u | Muletón de mesas (redondas y cuadradas)                                                               | <br>Fuente: (Solo Stocks, 2018)                     |
| 80 Unidades c/u | Mantel (blancos, colores pasteles)                                                                    | <br>Fuente: (Sharon Leal, 2019) (Ali Express, 2019) |
| 80 Unidades c/u | Cubre mantel (Redondos y cuadrados) Blancos, dorados, azul marino, verde, lila, rosados, vino, beige. | <br>Fuente: (Blanquería, 2019)                      |

Continúa →

| CANTIDAD               | NOMBRE                                                                                   | IMAGEN                                                                                                                          |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 700<br>Unidades<br>c/u | Servilletas<br>Blancas, doradas, azul marino,<br>verde, lila, rosados, vino, beige.      | <br><b>Fuente:</b> (De Fiesta En Casa, 2019) |
| 80<br>Unidades<br>c/u  | Caminos de mesas<br>Blancas, doradas, azul marino,<br>verde, lila, rosados, vino, beige. | <br><b>Fuente:</b> (Tu casa bonita, 2016)    |
| 700<br>Unidades<br>c/u | Lazos                                                                                    | <br><b>Fuente:</b> (Aire de fiesta, 2019)    |
| 700<br>Unidades<br>c/u | Forros para sillas                                                                       | <br><b>Fuente:</b> (Dplegables, 2017)       |
|                        | Telas decorativas                                                                        | <br><b>Fuente:</b> (Somos Mamás, 2018)      |








**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 32. Mobiliario**





| MOBILIARIO      |                                                                                                     |                                                                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANTIDAD        | NOMBRE                                                                                              | IMAGEN                                                                                                                                              |
| 80 Unidades c/u | Tableros (redondos, rectangulares)                                                                  |  <p>Fuente: (Collection World. Garden &amp; House Art, 2019)</p> |
| 80 Unidades     | Mesas de vidrio                                                                                     |  <p>Fuente: (Dingdian, 2019)</p>                                  |
| 20 Unidades     | Mesa coctelera                                                                                      |  <p>Fuente: (Mercado Libre, 1999-2019)</p>                       |
| 500 Unidades    | Sillas Tiffany                                                                                      |  <p>Fuente: (CLASF, 2019)</p>                                   |
| 500 Unidades    | Sillas de plástico                                                                                  |  <p>Fuente: (Expo Maquinaria, 2019)</p>                        |
| 10 Unidades c/u | Carpas plegable (con paredes)<br>Dim: 8x4 m<br>Dim: 6x4 m<br>Dim: 6x3 m<br>Dim:5x5 m<br>Dim:4,5x3 m |  <p>Fuente: (Mercaparas.Com, 2018)</p>                          |
| 2 Unidades      | Barras móviles (coctelería)                                                                         |  <p>Fuente: (Cocktail Stations, 2019)</p>                      |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 33. Equipos varios**

| EQUIPOS VARIOS       |                                |                                                                                                                                          |
|----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANTIDAD             | NOMBRE                         | IMAGEN                                                                                                                                   |
| 6<br>Unidades        | Cafetera                       |  <p><b>Fuente:</b> (Costco Wholesale, 2019)</p>       |
| 20<br>Unidades       | Samovar                        |  <p><b>Fuente:</b> (Kissu, 2019)</p>                  |
| 50<br>Unidades       | Charoles                       |  <p><b>Fuente:</b> (Inmeza, 2019)</p>                  |
| 3<br>Unidades        | Cocinas eléctricas sobremesa   |  <p><b>Fuente:</b> (Solo Stocks, 2018)</p>           |
| 2<br>Unidades        | Horno                          |  <p><b>Fuente:</b> (BSH Electrodomésticos, 2019)</p> |
| 8<br>Unidades        | Licadoras                      |  <p><b>Fuente:</b> (Calabuig, 2013)</p>             |
| 4<br>Unidades<br>c/u | Jigger o Medidor para cócteles |  <p><b>Fuente:</b> (Calabuig, 2013)</p>             |

Continúa →


| CANTIDAD      | NOMBRE                 | IMAGEN                                                                                                                 |
|---------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>Unidades | Vaso mezclador o mixer |  <p>Fuente: (Calabuig, 2013)</p>    |
| 5<br>Unidades | Cucharilla de bar      |  <p>Fuente: (Calabuig, 2013)</p>    |
| 2<br>Unidades | Tabla para cortar      |  <p>Fuente: (Haztutienda, 2014)</p> |
| 4<br>Unidades | Mortero para cócteles  |  <p>Fuente: (Calabuig, 2013)</p>   |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo







### 6.9.2.1. Uniformes

#### a) Uniformes formales

Tabla No. 34. Manager de eventos – Uniformes formales masculino


| Manager de eventos<br>Masculino |                                                                                                                 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción                     | Fotografía                                                                                                      |
| Terno negro                     |  <p>Fuente: (Él, 2019)</p> |

Continúa →

| Descripción                                  | Fotografía                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Camisa blanca, con cuello para utilizar moño |  <p data-bbox="995 454 1259 483">Fuente: (Risco, 2013)</p>                                                                                     |
| Moño negro                                   |   <p data-bbox="995 712 1259 741">Fuente: (Risco, 2013)</p> |
| Zapatos casual negro                         |  <p data-bbox="948 947 1310 976">Fuente: (Amazon, 1996-2019)</p>                                                                                |
| Medias negras para terno                     |  <p data-bbox="963 1189 1294 1218">Fuente: (Calzedonia, 2019)</p>                                                                             |
| Placa de presentación                        |                                                                                                                                               |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 35. Manager de eventos – Uniformes formales femenino**





| FEMENINA                                                                                   |                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción                                                                                | Fotografía                                                                                                                                       |
| Vestido formal de acuerdo a cada evento, de preferencia color negro y debajo de la rodilla |  <p data-bbox="1007 1888 1251 1917">Fuente: (Mor, 2016)</p> |

Continúa →



| Descripción           | Fotografía                                                                                                                       |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tacos negros          |  <p>Fuente: (Let's Go Shopping, 2012-2019)</p> |
| Placa de presentación |                                                |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 36. Asistente de manager de eventos - Uniformes formales masculino**

| ASISTENTE DE MANAGER DE EVENTOS, RESPONSABLE DE VENTAS Y MARKETING, DECORADOR Y SUS ASISTENTES. |                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MASCULINO                                                                                       |                                                                                                                            |
| DESCRIPCIÓN                                                                                     | FOTOGRAFÍA                                                                                                                 |
| Terno negro                                                                                     |  <p>Fuente: (Él, 2019)</p>            |
| Camisa blanca, con cuello para utilizar corbata                                                 |  <p>Fuente: (Soloio, 2019)</p>        |
| Corbata negra                                                                                   |  <p>Fuente: (Forzieri, 1999-2017)</p> |
| Zapatos casuales negros                                                                         |  <p>Fuente: (Amazon, 1996-2019)</p>    |

Continúa →


| DESCRIPCIÓN              | FOTOGRAFÍA                                                                                                           |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medias negras para terno |  <p>Fuente: (Calzedonia, 2019)</p> |
| Placas de presentación   |                                   |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

**Tabla No. 37. Asistente de manager de eventos - Uniformes formales femenino**

| FEMENINO                                        |                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DESCRIPCIÓN                                     | FOTOGRAFÍA                                                                                                                         |
| Terno falda de color negro                      |  <p>Fuente: (Ali Express, 2010)</p>              |
| Camisa blanca                                   |  <p>Fuente: (Modyf, 2019)</p>                    |
| Pañoleta de color dorada                        |                                                 |
| Zapatos de taco en punta , color negro          |  <p>Fuente: (Let's Go Shopping, 2012-2019)</p> |
| Medias nylon hasta la cintura, color: eurocolor |  <p>Fuente: (Rechufilas, 2019)</p>            |
| Placa de presentación                           |                                                |

Continúa →

| DESCRIPCIÓN | FOTOGRAFÍA                                                                         |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|             |  |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

### b) Uniformes informales

Es obligación de todo el personal del área de eventos “Eventos y catering” Turismo Internacional utilice el uniforme de trabajo al momento de desempeñar sus actividades de trabajo.

**Tabla No. 38. Asistente de manager de eventos – Uniformes informales**

| DESCRIPCIÓN                                                   | FOTOGRAFÍA                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Camiseta tipo polo , color blanca con el logo del área</p> |  <p>Fuente: (Golf, 2019)</p>                    |
| <p>Chaleco color azul marino, con el logo del área</p>        |  <p>Fuente: (www.stylishtraveller.es, 2018)</p> |

Continúa →

| DESCRIPCIÓN                      | FOTOGRAFÍA                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Blue jean                        |  <p data-bbox="911 474 1369 506">Fuente: (Loofes, 2019) (Loofes, 2019)</p> |
| Zapatos deportivos, color blanco |  <p data-bbox="983 754 1297 786">Fuente: (Platanitos, 2019)</p>             |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

#### 6.10.2.4. Plan de capacitación al personal

Para el perfeccionamiento del desenvolvimiento de los trabajadores del área “Eventos y Catering” se realizará periódicamente una capacitación con temáticas relacionadas a la organización de eventos como: Atención al cliente, protocolo y etiqueta, herramientas y tecnologías en la decoración de eventos.

##### a) Plan de capacitación en atención al cliente

###### Datos informativos

###### Área:

Área de organización de eventos “EVENTOS Y CATERING” Turismo Internacional

###### Tema:

Técnicas y estrategias para la correcta atención al cliente

###### Lugar, Fecha y hora:

Hotel Turismo Internacional salón de conferencias

DD/ MES /AÑO

.....AM/PM

**Responsable de la capacitación:**

Manager de eventos (NOMBRE)

**Descripción de la capacitación:**

El servicio al cliente es la atención que brinda la empresa para cumplir con las necesidades y la satisfacción del cliente.

Una correcta atención al cliente es el pilar más importante para que el hotel sobresalga ante la competencia ya que un cliente satisfecho recomendará los servicios a más consumidores.

**Objetivos:**

- Transmitir la importancia de una buena atención al cliente para el beneficio del Hotel mediante una charla, con videos y presentaciones prácticas.
- Indicar mediante una charla las pautas de conducta con y características que debe cumplir ante el cliente
- Dar a conocer técnicas y estrategias para una correcta atención al cliente mediante casos prácticos, en mesas redondas con los colaboradores.
- Diseñar y aplicar una evaluación para el colaborador presente en la capacitación con el propósito de garantizar si los temas de capacitación fueron entendidos.


**Competencias por desarrollar en la capacitación:**

Compromiso para una correcta atención de calidad.

Capacidad de comunicación interna y externa

Capacidad de resolver problemas

**Tabla No. 39. Contenidos y distribución del tiempo: Plan de capacitación en atención al cliente**

|                                         | UNIDADES | TIEMPO     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| <b>UNIDAD 1</b>                                                                                                          |          |            |
| Importancia de una buena atención al cliente para el beneficio del hotel.                                                |          | 30 minutos |
| <b>UNIDAD 2</b>                                                                                                          |          |            |
| Pautas de conducta con y características que debe cumplir ante el cliente (Empatía, eficacia, comunicación)              |          | 30 minutos |
| <b>UNIDAD 3</b>                                                                                                          |          |            |
| Formar grupos de trabajo para resolver casos prácticos con técnicas y estrategias para una correcta atención al cliente. |          | 60 minutos |
| <b>UNIDAD 4</b>                                                                                                          |          |            |
| Valorar los conocimientos adquiridos mediante una evaluación con el objetivo de conocer lo aprendido en la capacitación. |          | 15 minutos |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

### **Metodología:**

La información será transmitida de manera clara y precisa, mediante una charla teórico-práctica en el salón de conferencias del Hotel para lo que se contará con todos los implementos que disponga la empresa.

La charla será eminentemente participativa y el grupo de los colaboradores tendrá la libertad de discutir, opinar en la capacitación.

### **Recursos:**

Es importante que el ponente y los colaboradores, generen un compromiso de enseñanza- aprendizaje, para que la responsabilidad a las dos partes, sea compartida en el manejo de recursos materiales y tareas a cumplir, a fin de alcanzar los objetivos planteados.

### **Recurso humano:**

Consultor coach en liderazgo Carlos Espinoza Márquez

Trabajadores de hotel

**Recurso técnico:**

Salón de conferencias del Hotel Turismo Internacional.

**Recursos materiales:**

Computador

Data show o cañón.

Pizarra / tiza líquida.

Mobiliario

**Recurso financiero:**

La capacitación será financiada por el gerente general del Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, de igual manera se descontará un porcentaje del salario del trabajador ya que la capacitación es para beneficio del mismo aumentando conocimientos de gran relevancia en la temática de (ATENCIÓN AL CLIENTE) para el desenvolvimiento de sus actividades.

## **b) Plan de capacitación en protocolo y etiqueta**

### **Datos informativos**

**Área:**

Área de organización de eventos “EVENTOS Y CATERING” Turismo Internacional

**Tema:**

Protocolo y etiqueta en eventos

**Lugar, Fecha y hora:**

Hotel turismo Internacional salón de conferencia

DD/ MES /AÑO

.....AM/PM

**Responsable de la capacitación:**

Manager de eventos (NOMBRE)

**Descripción de la capacitación**

El protocolo y etiqueta son las costumbres y normas primordiales que debe tener todo evento ya sea social como corporativo con el propósito de generar una buena imagen, cultura y orden al momento de la planificación y ejecución de los actos.

**Objetivos:**

- Difundir la importancia del protocolo y etiqueta en todo tipo de eventos mediante una charla.
- Brindar conocimientos de los procedimientos protocolarios para cada tipo de protocolo de acuerdo a su oficialidad.
- Dar a conocer las normas de etiqueta y poner en práctica mediante un simulador de eventos sociales digital.
- Diseñar y aplicar una evaluación para el colaborador presente en la capacitación con el propósito de garantizar si los temas de capacitación fueron

entendidos.

### Competencias por desarrollar en la capacitación:


Compromiso para una buena atención al cliente

Capacidad de relacionarse con buenos modales y cortesía

Capacidad de organizar jerárquicamente a invitados

Capacidad de solución de problemas

**Tabla No. 40. Contenidos y distribución del tiempo: Plan de capacitación en protocolo y etiqueta**

|  UNIDADES                               | TIEMPO     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>UNIDAD 1</b>                                                                                                          |            |
| Introducción, importancia del protocolo y etiqueta en la organización de eventos                                         | 15 minutos |
| <b>UNIDAD 2</b>                                                                                                          |            |
| Tipos de protocolo en eventos (social, político, empresarial), técnicas protocolarias, y normas de precedencia.          | 45 minutos |
| <b>UNIDAD 3</b>                                                                                                          |            |
| Normas de etiqueta, buenos modales con el prójimo y en la mesa, lenguaje gestual y oral.                                 | 60 minutos |
| <b>UNIDAD 4</b>                                                                                                          |            |
| Valorar los conocimientos adquiridos mediante una evaluación con el objetivo de conocer lo aprendido en la capacitación. | 15 minutos |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo

### Metodología:

La información será transmitida de manera clara y precisa, mediante una charla teórico-práctica en el salón de conferencias del Hotel para lo que se contará con todos los implementos que disponga la empresa.

La charla será eminentemente participativa y el grupo de los colaboradores tendrá la libertad de discutir, opinar en la capacitación.

### Recursos:

Es importante que el ponente y los colaboradores, generen un compromiso de enseñanza- aprendizaje, para que la responsabilidad a las dos partes, sea compartida

en el manejo de recursos materiales y tareas a cumplir, a fin de alcanzar los objetivos planteados.

**Recurso humano:**

Profesional y docente de la Escuela GESTURH de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra el Msc. Juan Carlos Echeverría  
Trabajadores del hotel

**Recurso técnico:**

Salón de conferencias del Hotel Turismo Internacional

**Recursos materiales:**

Computador  
Data show o cañón.  
Pizarra / tiza líquida.

**Recurso financiero:**

La capacitación será financiada por el gerente general del Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, de igual manera se descontará un porcentaje del salario del trabajador ya que la capacitación es para beneficio del mismo aumentando conocimientos de gran relevancia en la temática de (PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EVENTOS) para el desenvolvimiento de sus actividades.

### **c) Plan de capacitación en herramientas y tecnologías en la decoración de eventos**

#### **Datos informativos**

##### **Área:**

Área de organización de eventos "EVENTOS Y CATERING" Turismo Internacional

##### **Tema:**

Técnicas de comedor

##### **Lugar, Fecha y hora:**

Hotel turismo Internacional salón de eventos #1

DD/ MES /AÑO

.....AM/PM

##### **Responsable de la capacitación:**

Manager de eventos (NOMBRE)

##### **Descripción de la capacitación**

Es trascendental que la decoración de los eventos debe permanecer en constante innovación, ya que cada vez los clientes exigen estas nuevas ideas para sus acontecimientos, en la actualidad existen herramientas y tecnologías en tendencia que permiten cada vez realizar decoraciones personalizadas y modernas.

##### **Objetivos:**

- Brindar conocimientos sobre las nuevas tendencias en la organización de eventos en distintos escenarios mediante una charla, con presentaciones digitales.
- Dar a conocer las nuevas herramientas y tecnologías en tendencia para la organización de eventos y su decoración mediante presentaciones digitales, y realizar una demostración de mápping como técnica para decoración de eventos.

- Diseñar y aplicar una evaluación para el colaborador presente en la capacitación con el propósito de garantizar si los temas de capacitación fueron entendidos.


### Competencias por desarrollar en la capacitación:

Compromiso con la calidad.

Capacidad creativa e innovadora

Habilidad de resolver problemas

**Tabla No. 41. Contenidos y distribución del tiempo: Plan de capacitación en herramientas y tecnologías en la decoración de eventos**

|  | UNIDADES                                                                                                                                                      | TIEMPO     |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>UNIDAD 1</b>                                                                    |                                                                                                                                                               |            |
|                                                                                    | Importancia de la innovación en la decoración de eventos , las nuevas tendencias en eventos interno y externos (montajes, colores, iluminación, indumentaria) | 60 minutos |
| <b>UNIDAD 2</b>                                                                    |                                                                                                                                                               |            |
|                                                                                    | Herramientas y tecnologías de eventos y decoración (apps, pizarras digitales interactivas, pantallas personalizadas , escenografías ,mapping )                | 60 minutos |
| <b>UNIDAD 3</b>                                                                    |                                                                                                                                                               |            |
|                                                                                    | Valorar los conocimientos adquiridos mediante una evaluación con el objetivo de conocer lo aprendido en la capacitación.                                      | 15 minutos |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

### Metodología:

La información será transmitida de manera clara y precisa, mediante una charla teórico-práctica en el salón de eventos #1 del Hotel para lo que se contará con todos los implementos que disponga la empresa.

La charla será eminentemente participativa y el grupo de los colaboradores tendrá la libertad de discutir, opinar en la capacitación.

### Recursos:

Es importante que el ponente y los colaboradores, generen un compromiso de enseñanza- aprendizaje, para que la responsabilidad a las dos partes, sea compartida

en el manejo de recursos materiales y tareas a cumplir, a fin de alcanzar los objetivos planteados.

**Recurso humano:**

Relacionador público Christian Herrera experto en decoración de eventos

Ingeniero Daniel Suarez experto en escenografías para eventos

Trabajadores del Hotel Turismo Internacional

Participantes

**Recurso técnico:**

Salón de conferencias de Hotel Turismo Internacional

Salón de eventos del hotel Turismo Internacional

**Recursos materiales:**

Computador

Data show o cañón.

Pizarra / tiza líquida.

Mantelería.

Cristalería.

Mobiliario

Cubertería

Menaje


## Recurso financiero:

La capacitación será financiada por el gerente general del Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, de igual manera se descontará un porcentaje del salario del trabajador ya que la capacitación es para beneficio del mismo aumentando conocimientos de gran relevancia en la temática de (HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS EN LA DECORACIÓN DE EVENTOS) para el desenvolvimiento de sus actividades.

### d) Cronograma anual de capacitaciones

Las capacitaciones a los trabajadores se ejecutarán cada 4 meses al año. Las temáticas de las capacitaciones se seleccionarán de acuerdo a las falencias y necesidades del área.

Tabla No. 42. Cronograma anual de capacitaciones

| CAPACITACIONES A DESARROLLAR                                                        | MESES                 |                                 |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                           |                                 |                                           |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                                                                     | E<br>N<br>E<br>R<br>O | F<br>E<br>B<br>R<br>E<br>R<br>O | M<br>A<br>R<br>Z<br>O | A<br>B<br>R<br>I<br>L | M<br>A<br>Y<br>O | J<br>U<br>N<br>I<br>O | J<br>U<br>L<br>I<br>O | A<br>G<br>O<br>S<br>T<br>O | S<br>E<br>P<br>T<br>E<br>M<br>B<br>R<br>E | O<br>C<br>T<br>U<br>B<br>R<br>E | N<br>O<br>V<br>I<br>E<br>M<br>B<br>R<br>E | D<br>I<br>C<br>I<br>E<br>M<br>B<br>R<br>E |
|  |                       |                                 |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                           |                                 |                                           |                                           |
| Atención al cliente                                                                 |                       |                                 |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                           |                                 |                                           |                                           |
| Protocolo y etiqueta                                                                |                       |                                 |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                           |                                 |                                           |                                           |
| Técnicas de comedor                                                                 |                       |                                 |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                           |                                 |                                           |                                           |

Elaborado por: María Belén Villarreal Hidrobo

### 6.10.3. Propuesta de comercialización

La propuesta de comercialización permite establecer estrategias comerciales con el fin de aumentar el deseo de compra y el posicionamiento de la marca, permitiendo atraer al cliente con los productos y servicios del área de la organización de eventos. Una de las estrategias, es la propuesta de creación de un portafolio de servicios, ofreciendo nuevos e innovadores productos y servicios de manera detallada a los clientes.

### 6.10.3.1. Logo de área “Eventos y Catering” Turismo Internacional

El área eventos “Eventos y Catering” Turismo Internacional tendrá su propia identidad es decir su logo independiente que permita diferenciar de los servicios complementarios que brinda el hotel, la propuesta del logotipo del área fue diseñado a partir del logo oficial del Hotel Turismo Internacional.



**Figura No. 33. Logo de área “Eventos y Catering” Turismo Internacional**

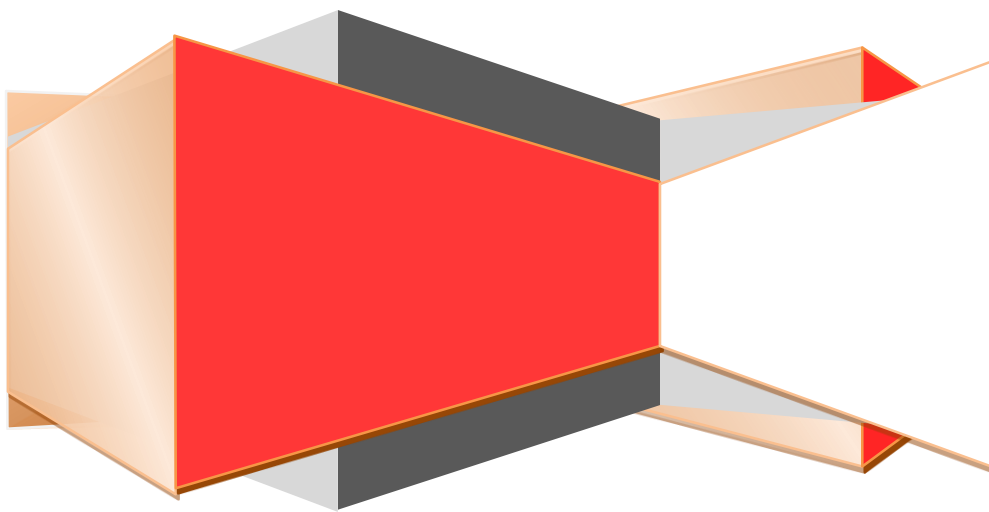
Elaborado por: Villarreal Hidrobo María Belén

### 6.10.3.2. Portafolio de servicios “Eventos y Catering” Turismo Internacional



## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Bienvenidos a “EVENTOS Y CATERING”  
TURISMO INTERNACIONAL



## PRESENTACIÓN



**Eventos y catering” Turismo Internacional,** es el área independiente del hotel Turismo Internacional constituida con finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes con servicios a un nivel óptimo y profesional para la organización de todo tipo de eventos.

### MISIÓN

“Eventos y catering” Turismo Internacional brinda servicios de organización y ejecución de eventos sociales y empresariales de calidad, con la innovación y la capacitación constante para cumplir con las necesidades y requerimientos del cliente para su máxima satisfacción, permitiendo alcanzar un posicionamiento en el mercado.

### VISIÓN

En el año 2024 ser un hotel líder en el mercado que brinde el servicio independiente y personalizado de organización de eventos en la ciudad de Ibarra generando reconocimiento por la calidad del servicio y por la excelencia de los resultados.

## PRESENTACIÓN DE SERVICIOS

- **Montaje y desmontaje de salones**

“Eventos y Cátering “Turismo Internacional realiza todo tipo de montajes para eventos sociales y empresariales.

## **Tipos de montajes**

### **Tipo “Escuela”**

Este tipo de montaje es funcional para conferencias, charlas, reuniones, convenciones y presentación de nuevos productos, esencialmente es un montaje conveniente para eventos empresariales.



**Figura No. 34. Montaje de eventos tipo escuela**

Fuente: (Coordinova, 2011)

### **Tipo “Auditorio”**

Este tipo de montaje es idea para reuniones de carácter informativo, conferencias, seminarios, exposiciones, es utilizado en eventos donde los espectadores no necesitan tomar nota.



**Figura No. 35. Montaje de eventos tipo auditorio**

Fuente: (Coordinova, 2011)

### **Tipo “U o herradura”**

Es funcional en cursos de capacitación, sesiones y ruedas de empresa, este tipo de montaje se utiliza para un máximo de 40 de pax.



**Figura No. 36. Montaje de eventos tipo U o herradura**

Fuente: (Coordinova, 2011)

### **Tipo “Imperial”**

El montaje de mesa imperial aporta a una mayor facilidad de comunicación entre los invitados, la cantidad máxima es de 20 a 40 pax para una mejor interacción.



**Figura No. 37. Montaje de eventos tipo imperial**

Fuente: (Goyo S.L. , 2015)

## Tipo “Banquete”

Este tipo de montaje es funcional para celebraciones sociales como: matrimonios, bautizos, quinceaños entre otros. Este montaje dispone de una mesa de honor, la medida estándar de las mesas es para 8 a 10 pax.



**Figura No. 38. Montaje de eventos tipo banquete**

Fuente: (Operadora Turística Gomarti S.A. de C.V., 2019)

## Tipo “Cóctel”

Es un montaje funcional para celebraciones informales, es práctico cuando se ofrece una alimentación ligera y es ideal para eventos de corta duración.



**Figura No. 39. Montaje de eventos tipo coctel**

Fuente: (bodas.net, 2002)

- **Servicio de coctelería y barra móvil**

“Eventos y catering “Turismo Internacional ofrece el servicio profesional de barra de tragos y coctelería, para todo tipo de evento o celebración.

El servicio de una barra móvil proporciona el servicio del barman o bartender, de igual manera Incluye la cristalería, y todo el equipamiento necesario para uso de los bartenders.

El servicio de una barra móvil ofrece bebidas no alcohólicas y alcohólicas:

### **NO ALCOHÓLICAS**



**Figura No. 40. Cóctel San Francisco**

**Fuente:** (Make me a cocktail, 2011)



**Figura No. 41. Cóctel Piña Colada (sin alcohol)**

**Fuente:** (Torre Rosa, 2019)



**Figura No. 42. Shirley Temple**

**Fuente:** (Monin, 2018)



**Figura No. 43. Peach Melba**

**Fuente:** (Monin, 2018)



**Figura No. 44. Green Apple Sparkler**

Fuente: (CBS Interactive, 2019)

Sorbetes: naranja, limón, mandarina, frambuesa, piña, maracuyá, manzana verde y mora.

## ALCOHÓLICAS



**Figura No. 45. Caipiriña**

Fuente: (Torre Rosa, 2019)



**Figura No. 46. Cubalibre**

Fuente: (SAQ, 2019)



**Figura No. 47. Daiquiri**

Fuente: (Torre Rosa, 2019)



**Figura No. 48. Margarita**

Fuente: (Torre Rosa, 2019)



**Figura No. 49. Gin & Tonic**

Fuente: (Difford's Guide, 2019)



**Figura No. 50. BeeGee**

Fuente: (Tapia, 2005 - 2019)



**Figura No. 51. Cóctel Sex on the Beach**

Fuente: (Torre Rosa, 2019)

La barra móvil de “eventos y catering” Turismo Internacional, ofrece el servicio de barra libre, ideal para eventos de celebración.

- **Servicio de Alimentación**

“Eventos y catering” Turismo Internacional brinda servicio de alimentación para todo tipo de eventos, provee de alimentos elaborados con materia prima de calidad y por profesionales expertos en la preparación y decoración de platos, siempre tomando en cuenta las exigencias del cliente.

## **Tipos de cáterig que ofrecemos:**

### **Cátering para eventos**

Es tipo de cátering además de la presentación de todo el menú solicitado por el cliente, también puede implicar realizar otros aspectos fundamentales del evento como el montaje del salón, menaje, decoraciones y personal de servicio.

### **Cátering a domicilio**

Este tipo de servicio de catering implica la entrega del menú solicitado al cliente sin ningún servicio complementario, los alimentos se proveen en condiciones recomendables. (Temperatura, raciones, decoración)

## **Presentaciones de alimentos**

### **Comidas servidas**

Son platos preparados y montados para servir a cada invitado en la mesa.



**Figura No. 52. Comidas servidas**

**Fuente:** (Bashny.Net, 2012-2019)

### **Comida tipo Buffet**

Este tipo de presentación consiste que la comida se encuentre dispuesta sobre una mesa en temperatura óptima, para que los invitados sirvan a sí mismo los alimentos.



**Figura No. 53. Comida tipo Buffet**

**Fuente:** (Seervicio de Buffet y Meseros, 2006-2019)

### Comida Cóctel

Este tipo de presentación se caracteriza por ofrecer alimentos de fácil degustación como son los bocaditos.



**Figura No. 54. Comida Cóctel**

Fuente: (Abadía, 2016)

## Menús

### COFFEE BREAK / DESAYUNOS



**Figura No. 55.**

#### Desayuno Continental

Fuente: (cateringcapricho.es, 2015)



**Figura No. 56.**

#### Desayuno Ligth

Fuente: (Villarejo, 2013)



**Figura No. 57.**

#### Desayuno Americano

Fuente: (Oteiza, 2019)

#### Menú 1 (Continental)

Brocheta de Frutas  
Sándwiches (frio/  
caliente)  
Mini bocaditos con de  
jamón serrano con tomate  
Café americano/ café en  
leche  
Infusiones  
Zumos (naranja, fresa,

#### Menú 2 (Ligth)

Ensalada de frutas con  
yogurt natural  
Sándwich preparado con  
pan integral, huevo y  
champiñones  
Café americano/ café en  
leche  
Infusiones  
Zumos (naranja, fresa,

#### Menú 3 (Americano)

Waffles/tostadas  
francesas  
Huevos perico con tocino  
y tomates cherry  
Brocheta de frutas  
Café americano/ café en  
leche  
Infusiones  
Zumos (naranja, fresa,

mora, naranjilla)

mora, naranjilla)

mora, naranjilla)

Batidos de frutas

**Se ofrece el servicio de montaje para estaciones de café**

## **ALMUERZOS**

### **Menú 1**

Entrada: ceviche de champiñones

Principal: salmón a la mantequilla

Guarniciones: arroz amarillo, soufflé de espinaca, ensalada de quínoa con verduras

Postre: creme brulee de vainilla.



**Figura No. 58. Menú 1 –  
Almuerzos**

**Fuente:** (Vera, 2019)



**Figura No. 59. Menú 2 –  
Almuerzos**

**Fuente:** (Gourmet, 2019)

### **Menú 2**

Entrada: aguacates rellenos con ensalada de huevo duro

Principal: asado de pollo a la mostaza

Guarniciones: arroz verde, croqueta de papa, ensalada de manzana apio y pepinillo.

Postre: soufflé de limón



**Figura No. 60. Menú 3 –  
Almuerzos**

### **Menú 3**

Entrada: ceviche de mango

Principal: chuletas agridulces

Guarniciones: arroz amarillo con champiñones, milhojas de papa, ensalada rusa.

Postre: cheesecake de maracuyá

Fuente: (recetasgratis.net, 2014)



**Figura No. 61. Menú 4 –  
Almuerzos**

Fuente: (Delish, 2018)

#### **Menú 4**

Entrada: pimientos rellenos

Principal: filet mignon

Guarniciones: arroz verde con espinaca,  
crocante de papa, ensalada cesar.

Postre: torta de chocolate y nueces con  
helado de vainilla

#### **Menú 5**

Entrada: huevo rellenos de cangrejo y  
aguacate

Principal: matambre relleno al horno

Guarniciones: arroz amarillo con frutos  
secos, croquetas de coliflor, ensalada  
agridulce.

Postre: torta de lima y frutos rojos y  
helado de vainilla.



**Figura No. 62. Menú 5 –  
Almuerzos**

Fuente: (Domínguez, 2019)

### **CENA**



**Figura No. 63. Menú 1 – Cena**

#### **Menú 1**

Entrada: crepes con champiñón en salsa  
de bechamel y queso.

Principal: langostinos en salsa de  
mantequilla con ajo y limón.

Guarniciones: arroz blanco con  
pimientos verde, rojo, amarillo  
acompañados con croquetas de verde,

**Fuente:** (Multicanal Iberia S.L.U., 2017)

ensalada de apio, manzana y palmito.

Postre: tarta red velvet

## Menú 2

Entrada: cóctel de camarones

Sorbete: (limón, naranja, maracuyá, etc.)

Principal: costillitas de cerdo en salsa de romero y miel.

Guarniciones: arroz amarillo acompañados de gratín de papas, mousse de espinacas, ensalada de apio manzana y palmito.

Postre: tarta mojada de chocolate y nueces con helado de coco.



**Figura No. 64. Menú 2 – Cena**

**Fuente:** (Adipiscor, 2016)

## Menú 3

Entrada: Ceviche de salmón y camarones

Sorbete: (limón, naranja, maracuyá, etc.)

Principal: Lomo de res en salsa a las tres pimientos

Guarniciones: Arroz verde acompañados de croqueta de papas, ensalada agridulce.

Postre: Tiramisú



**Figura No. 65. Menú 3 – Cena**

**Fuente:** (Menú, una combinación de sabores, 2019)

## Menú 4

Entrada: crepes con champiñón en salsa de bechamel y queso.

Principal: lomo de cerdo en salsa de finas hierbas

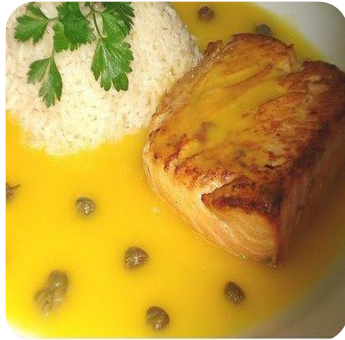
Guarniciones: arroz amarillo acompañados de croqueta de quínoa, ensalada de manzana, durazno, espinaca, nuez y yogurt.



**Figura No. 66. Menú 4 – Cena**

**Fuente:** (Soco, 2015)

Postre: cheesecake de frambuesa



**Figura No. 67. Menú 5 – Cena**

Fuente: (Duarte, 2009)

### **Menú 5**

Entrada: empanadas de carne

Principal: medallón de pollo envuelto en tocino y brocheta de camarón en salsa de maracuyá

Guarniciones: arroz blanco con frutos secos acompañados de puré de papa rústica, ensalada de apio, manzana y palmito.

Postre: torta tres leches

## **MENÚ INFANTIL**

### **Menú 1**

Principal: Hamburguesa con papas a la francesa

Postre: Torta de chocolate con helado de vainilla



**Figura No. 68. Helados sundae con forma de caritas**

Fuente: (Cosas de Peques, 2017)

### **Menú 2**

Principal: Pizza

Postre: Pincho de frutas con chocolate

### **Menú 3**

Principal: Nuggets de pollo con papas a la francesa

Postre: Cheesecake de galleta oreo



**Figura No. 69. Nuggets de pollo**

Fuente: (Inversiones DNA, 2019)

**Los menús pueden cambiar de acuerdo a las exigencias de los clientes o elaborar nuevos menús personalizados para eventos temáticos.**

## BOCADITOS

| Sal                                           | Dulce                            |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| -Brochetas de pollo, champiñones y pimientos  | -Trufas de chocolate, coco, oreo |
| -Brocheta de camarón con aceituna             | -Macarons                        |
| -Mini empanadas (carnes/pollo/camarón)        | -Shots de cheesecakes            |
| -Albóndigas con espinaca                      | -Brochetas de frutas             |
| -Rollito de queso crema con tocino y pimiento | -Alfajores                       |
| -Canapé de camarón                            | -Cake pops                       |
| -Rollitos de ciruela con tocino               | -Mini tortas                     |
| -Canastillas de hojaldre con pollo y tocino   | -Chocolates rellenos             |

- **Decoraciones**

“Eventos y catering “Turismo Internacional brinda el servicio de decoración para todo evento social: matrimonios, bautizos, quinceaños, aniversarios, graduaciones, babyshowers, de igual manera realiza decoraciones temáticas de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Provee de elementos de decoración como las flores, loza, mantelería, luces, menaje, mobiliario, utilería, esculturas y arreglos.



**Figura No. 70. Decoraciones al aire libre**

**Fuente:** (Decoración para todo, 2018)



**Figura No. 71. Decoraciones en salones**

**Fuente:** (Parra, 2017)



**Figura No. 72. Decoraciones para fiesta infantiles**

**Fuente:** (Salón de Eventos El Mezquite, 2015)

## 7. CONCLUSIONES

- El estado del arte es una herramienta que permite conocer investigaciones previas, esto permitirá al investigador fundamentar las bases teóricas de su trabajo y efectuar una retroalimentación de sus conocimientos.
- Con las acciones planteadas en la propuesta administrativa se pretende que el servicio de eventos ofertado por el hotel turismo se perfeccione ya que tendrá una mayor planificación, dirección y control obtenido como resultado la satisfacción del cliente.
- Para la propuesta operativa se diseñó formatos, la adquisición de nuevos equipos y las capacitaciones anuales para personal esto en conjunto servirá exclusivamente para el área de organización de eventos permitiendo que el equipo de trabajo realice sus funciones de una manera eficiente y eficaz.
- La utilización de un portafolio de servicios creado para los clientes, añadiendo el diseño de un logotipo servirá de apoyo como estrategia de comercialización en el área de organización de eventos del Hotel Turismo, con el fin de identificar una marca corporativa ante la competencia.

## 8. RECOMENDACIONES

- Para estructurar el estado del arte es indispensable realizar indagaciones en temas similares, ya que esto permite recopilar y comparar la información, con el fin de crear un concepto propio y de fundamentar la investigación establecida.
- Se recomienda al momento del reclutamiento del personal dar a conocer el plan estratégico del área de organización de eventos, además de sus funciones específicas al cargo a desempeñar. Esta instrucción permitirá el compromiso del trabajador con el área cumpliendo las metas establecidas lo cual se verá reflejado en la calidad del servicio.
- Es esencial realizar continuamente las capacitaciones al personal del área de organización de eventos esto permitirá que el personal operativo cumpla con sus funciones de trabajo productivamente, utilizando las herramientas de gestión operativa como es la documentación de eventos y con los equipos propuestos actualizados brindaran un servicio más personalizado superando las expectativas del cliente.
- Se recomienda que el área de eventos permanezca en auge en las tendencias y el entono de los eventos porque permitirá actualizar contantemente el portafolio de servicios aumentando y mejorando la oferta

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadía, R. (03 de Agosto de 2016). *Cómo organizar una boda tipo cóctel*. Recuperado el 21 de Enero de 2019, de Woman: <https://www.woman.es/moda/novias/organizar-boda-tipo-coctel>
- Adipiscor. (11 de Octubre de 2016). *¡Costillas de cerdo asadas con romero y miel!* Recuperado el 09 de Marzo de 2019, de Adipiscor: <https://www.adipiscor.com/gastronomia/recetas/costillas-de-cerdo-asadas-con-romero-y-miel/>
- Aire de fiesta. (2019). *Pack 10 lazos tela para sillas oro mate*. Recuperado el 19 de Abril de 2019, de Aire de fiesta. Para fiestas muy especiales: <https://www.airedefiesta.com/4865-pack-10-lazos-tela-para-sillas-oro-mate.html>
- Ali Express. (24 de Agosto de 2010). *Trajes de falda de las mujeres negro elegante Oficina señora falda chaqueta*. Recuperado el 11 de Abril de 2019, de AliExpress.com: <https://es.aliexpress.com/item/Elegant-Office-Lady-Blazer-Skirt-Suit-Formal-Women-Business-Suit-Female-Workwear/32822343689.html>
- Ali Express. (2019). *Rectángulo mesa de conferencias cubierta cantar Faldas de mesa evento Fiesta mantel cabina ajuste paño de uso paño*. Recuperado el 14 de Abril de 2019, de AliExpress.com: <https://es.aliexpress.com/item/Custom-Rectangle-Conference-Table-Cover-Sing-Table-Skirts-Event-Party-Tablecloth-Booth-Setting-Cloth-Multi-Usage/32800342144.html>
- Almacenes Anfora. (2019). *Hielera de vidrio con pinza ksa 1323415*. Recuperado el 11 de Abril de 2019, de Almacenes Anfora S.A. de C.V.: <https://www.almacenesanfora.com/hielera-de-vidrio-con-pinza-ksa-1323415-1000151413xJM>
- Almacenes La 13 S.A. (2019). *Vaso bebidas Siena Long Drink*. Recuperado el 03 de Abril de 2019, de Almacén y Cristalería LA 13: <https://almacenesla13.com/productos/vaso-bebidas-siena-long-drink/>
- Amazon. (1996-2019). *Flexi Zapato Negro con Agujeta Zapato para Hombre*. Recuperado el 06 de Abril de 2019, de Amazon.com, Inc.: <https://www.amazon.com.mx/Flexi-Zapato-Negro-Agujeta-Hombre/dp/B07654MKP6>

- Amazon. (29 de Septiembre de 2015). *Pasabahce Jarra de Mesa Clásica de Cristal para Bebidas con Mango, 250 CC*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de Amazon.com, Inc. o afiliados.: <https://www.amazon.es/Pasabahce-CI%C3%A1sica-Cristal-Bebidas-250-CC/dp/B003BWZ20W>
- Amazon. (04 de Abril de 2016). *AmazonBasics - Juego de 6 platos llanos*. Recuperado el 24 de Abril de 2019, de Amazon.com: [https://www.amazon.es/AmazonBasics-Juego-6-Platos-Llanos/dp/B0157FD9MS/ref=lp\\_2165518031\\_1\\_1\\_sspa/259-8072184-5344133?s=kitchen&ie=UTF8&qid=1557211737&sr=1-1-spons&psc=1](https://www.amazon.es/AmazonBasics-Juego-6-Platos-Llanos/dp/B0157FD9MS/ref=lp_2165518031_1_1_sspa/259-8072184-5344133?s=kitchen&ie=UTF8&qid=1557211737&sr=1-1-spons&psc=1)
- Argumedo, M., & Di Cesar, M. (Agosto de 2012). *Tipología y clasificación de los eventos*. Recuperado el 01 de Febrero de 2019, de Fundación Universitatis, Educación Superior: <https://rrppfu.files.wordpress.com/2012/08/lectura-nc2ba-2-1-tipologia-y-clasificacic3b3n-de-los-eventos.pdf>
- Asociacion de Academia de la lengua Española. (2014). *Real Academia de la lengua Española*. Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de Salón: <http://dle.rae.es/?id=X5CPIUX|X5Cqrx8>
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (2016). *Catón Ibarra*. Recuperado el 01 de Marzo de 2019, de AME: <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/67-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-imbabura/284-canton-ibarra>
- ATodoChile.cl. (2019). *Copa Excalibur Agua*. Recuperado el 01 de Abril de 2019, de AtodoChile.CL: <https://www.atodochile.cl/?product=copa-de-agua-excalibur>
- Bashny.Net. (2012-2019). *16 errores comunes de los visitantes restaurante*. Recuperado el 18 de Marzo de 2019, de <https://bashny.net/t/es/308652>
- Blanquería. (2019). *Cubre manteles*. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de Blanquería.net: <http://www.blanqueria.net/fundas/cubre-manteles.html>
- bodas.net. (24 de Diciembre de 2002). *Banquete tipo cóctel*. Obtenido de bodas.net: <https://www.bodas.net/hoteles/hotel-montiboli--e9780/fotos/27>
- BSH Electrodomésticos. (2019). *Horno compacto multifunción*. Recuperado el 06 de Abril de 2019, de Balay. Por un mundo más cómodo: <https://www.balay.es/catalogo-electrodomesticos/hornos/compactos/3CB5351B0>
- Calabuig, M. (09 de Julio de 2013). *10 utensilios de coctelería que no te pueden faltar*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de Verema:

- <https://www.verema.com/blog/licores-destilados/1096956-10-utensilios-cocteleria-que-no-pueden-faltar>
- Calzedonia. (2019). *Medias largas de algodón con aloe vera y tejido transpirable*. Recuperado el 12 de Abril de 2019, de Calzedonia. Calcetines, medias, leggings & Beachwear: <https://es.calzedonia.com/product/medias-largas-de-algodon-con-aloe-vera-y-tejido-transpirable/162615.uts?productVariantId=213540&parentCategoryId=50120&categoryId=50121&subCategoryId=50853>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Malaga: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Carrillo, M. (2009). *Organigramas*. Argentina: El Cid Editor.
- cateringcapricho.es. (2015). *Desayuno Low Cost*. Recuperado el 05 de Marzo de 2019, de Catering Capricho: <https://cateringcapricho.es/?product=desayuno-low-cost>
- CBS Interactive. (2019). *Green Apple Sparkler*. Recuperado el 06 de Marzo de 2019, de CBS Interactive: <https://www.chowhound.com/recipes/green-apple-sparkler-29157>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- CLASF. (2019). *Sillas Tiffany Bogota en Bogotá*. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de Anuncios Clasificados gratis para comprar y vender en Colombia: <https://www.clasf.co/sillas-tiffany-bogota-en-bogot%C3%A1-3615136/>
- Cocinista. (2019). *Jarra cerveza - 500 ml*. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de Cocinista: <https://www.cocinista.es/web/es/jarra-cerveza-500-ml-4489.html>
- Cocktail Stations. (2019). *Barra Desmontable*. Recuperado el 30 de Abril de 2019, de Cocktail Stations. Bars Equipment: <http://www.cocktailstations.com/es/barra-desmontable>
- Collection World. Garden & House Art. (2019). *Mesa redonda con tablero de madera y pies de hierro - Referencia: a0136*. Recuperado el 23 de Abril de 2019, de Collection World. Garden & House Art: <https://collectionworld.net/gb/-10032-mesa-redonda-con-tablero-de-madera-y-pies-de-hierro-11284.html>
- Comercial Sirviella. (2018). *Plato llano ala ancha bamboo*. Recuperado el 08 de Abril de 2019, de Sirviella. Suministros Hoteleros: <https://sirviella.com/vajilla/churchill/bamboo/blanco/235-658-plato-llano-26cm->

bamboo#/120-diametro-305\_cm

- Coordinova. (08 de Agosto de 2011). *Eventos empresariales y tipo de montajes*. Obtenido de La garantía de sus eventos con expertos: <http://coordinova.blogspot.com/2011/08/eventos-empresariales-y-tipo-de.html>
- Cosas de Peques. (2017). *Helados sundae con forma de caritas*. Recuperado el 19 de Enero de 2019, de Cosas de peques: <https://recetas.cosasdepeques.com/como-hacer-caritas-en-el-helado-sundae.html>
- Costco Wholesale. (2019). *WestBend, cafetera de aluminio pulido, 42 tazas*. Recuperado el 01 de Abril de 2019, de Costco Wholesale: <https://www.costco.com.mx/Muebles-y-Hogar/Electrodomesticos/Cafeteras-y-Teteras/WestBend-cafetera-de-aluminio-pulido-42-tazas/p/644741>
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- De Fiesta En Casa. (2019). *Servilleta lujo Royal con aspecto tela 40 cm. (varios colores, pack de 20 unidades)*. Recuperado el 17 de Abril de 2019, de DeFiestaEnCasa.es: <https://defiestaencasa.es/shop/servilletas/servilleta-lujo-royal/>
- Decoración para todo. (2018). *Decoración de Bodas al Aire Libre: 60 Hermosas Ideas con Imágenes*. Recuperado el 09 de Febrero de 2019, de Decoración para todo: <https://decoracionparatodo.com/bodas/al-aire-libre-2/>
- Delish. (02 de Noviembre de 2018). *How To Cook Filet Mignon*. Recuperado el 29 de Enero de 2019, de <https://www.delish.com/cooking/recipe-ideas/a23515113/how-to-cook-filet-mignon/>
- DeRemate.com. (1999-2019). *Plato Base Mimbre*. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de Mercado Libre México: [https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-559430452-plato-base-mimbre-\\_JM](https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-559430452-plato-base-mimbre-_JM)
- Difford's Guide. (2019). *Gin & Tonic*. Recuperado el 09 de Marzo de 2019, de Difford's Guide: <https://www.diffordsguide.com/cocktails/recipe/835/gin-and-tonic>
- Dingdian. (2019). *Comedores Modernos Para Las Cenas Con Mucha Clase Mesas De Comedor De Vidrio Superior Belleza Y Funcionalidad*. Recuperado el 24 de Abril de 2019, de Dingdian. Mejoras para el hogar: <http://www.dingdian.us/image/comedores-modernos-para-las-cenas-con-mucha-clase-mesas-de-comedor-de-vidrio-superior-belleza-y-funcionalidad/>
- Domínguez, M. (2019). *Matambre arrollado*. Recuperado el 23 de Marzo de 2019, de

- Gastronomía: <https://www.gastronomia.com.uy/Gastronomia/Matambre-arrollado-uc74929>
- D'Plegables. (2017). *FUNDA PARA SILLAS*. Recuperado el 20 de Abril de 2019, de D'Plegables. Fabrica de sillas & mesas: <http://www.plegablesyconceptos.mx/tienda/funda-para-sillas/>
- Duarte, A. (01 de Abril de 2009). *Salmón con salsa de maracuya*. Recuperado el 24 de Febrero de 2019, de <http://lacocinadealejandro.blogspot.com/2009/04/salmon-con-salsa-de-maracuya.html>
- Él. (2019). *Terno Niño Adolpho Negro*. Recuperado el 08 de Abril de 2019, de ÉL S.A.: <https://www.tiendasel.com/terno-ni%C3%B1o-adolpho-negro-3sedn003/p>
- El Corte Inglés. (1940-2019). *Copa de vino tinto Reserva Sommeliers Riedel*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de El Corte Inglés S.A.: <https://www.elcorteingles.es/hogar/A17424474-copa-de-vino-tinto-reserva-sommeliers-riedel/>
- Escalante Calderón, A. (2015 - 2016). *Un martini clasico para recibir el año nuevo*. Recuperado el 06 de Abril de 2019, de Moda Preview International: <http://www.modapreviewinternational.com/2011/12/un-martini-clasico-para-recibir-el-ano-nuevo/>
- Expo Maquinaria. (2019). *Sillas de Plastico y otros*. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de Expo Maquinaria. Comercio y Hostelería: <https://www.expomaquinaria.es/67-sillas-resina-hosteleria>
- Falabella. (2019). *Salsero con Plato*. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de Falabella de Colombia S.A.: <https://www.falabella.com.co/falabella-co/product/770347275/Salsero+con+Plato>
- Falabella Retail. (2019). *Copa Vino Blanco Oregon*. Recuperado el 19 de Abril de 2019, de Falabella Retail S. A.: <https://www.falabella.com/falabella-cl/product/770437436/Copa-Vino-Blanco-Oregon/770437436?reloadURL=/>
- Ferretería y Hostelería. (2019). *Platos para Taza Vajilla Montgat-Gerona-Rex.CIM*. Recuperado el 07 de Abril de 2019, de Ferretería y Hostelería: <http://www.ferreteriayhosteleria.com/cim-platos/11479-platos-para-taza-vajilla-montgat-gerona-re-cim-2000000017884.html>
- Forzieri. (1999-2017). *Corbata Negra Extra-larga*. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de Forzieri Firenzi: <https://www.es.forzieri.com/tiendas/corbata-negra-extra->

larga-1.html

- Foster, D. (1994). *Introducción a la industria de la Hospotalidad*. Mexico: McGraw-Hill Interamerica.
- Franklin, E. (2009). *Organizacion de empresas 3a.ed.* México: Inteamericana editores, s.a de c.v.
- Fred, D. (2008). *Conceptos de administracion estrategica*. México: Pearson Education.
- Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra. (25 de Noviembre de 2017). *Ibarra, ciudad a la que siempre se vuelve*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de <https://www.ibarra.gob.ec/web/index.php/ibarra1234/informacion-general/658-ibarra>
- Golf. (2019). *Camiseta Dunlop S Pequeña Blanca plain liviana transpirable hombre Polo*. Recuperado el 13 de Abril de 2019, de Golf.co: <https://www.golf.co/ropa-para-hombre/1143-camiseta-dunlop-s-pequena-blanca-plain-liviana-transpirable-hombre-polo.html>
- Gómez, F. (2009). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. España: Macmillan Iberia, S.A.
- González, J. (2013). *Operaciones básicas de restaurante y bar: Servicio básico de restaurante-bar*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Gourmet. (2019). *Salmón a la mantequilla*. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de Gourmet: <https://www.gourmet.cl/recetas/salmon-la-mantequilla/>
- Goyo S.L. . (03 de Marzo de 2015). *Montaje de mesa imperial en un evento*. Obtenido de Goyo Catering: <https://www.goyocatering.com/montaje-mesa-imperial-evento/>
- Habitat. (2019). *Taidu*. Recuperado el 17 de Abril de 2019, de Habitat: <https://www.habitat.net/es/p/plato-hondo-10>
- Haztutienda. (14 de Julio de 2014). *Tabla (para Cortar) De Plastico Blanca*. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de Cooking Depot: <https://cookingdepot.com/tablas-para-cortar-c-147-364/tabla-para-cortar-de-plastico-blanca-p-1461.html>
- Hernández, M. (2014). *Administración de empresas (Segunda ed.)*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Herrera, P. (2007). Levantamiento de procesos en la empresa "ASISTECOM CIA

- LTDA". Para desarrollar un sistema de calidad total. *Tesis de Grado*, 25. Quito, Ecuador.
- Hosteco. (2019). *Arena Plato postre grabado 20\*20 cm*. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de Hosteco: <https://www.hosteco.es/tienda/es/vajilla-arena-coleccion/123-arena-plato-postre-grabado-2020-cm.html>
- Infinito Creativa. (2017). *Plato Hondo*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de Distribuidora Cristalería La Mejor: <http://cristalerialamejor.com/web/product/plato-hondo/>
- Inmeza. (2019). *UPDATE GT-1100BK Charola Meseros Redonda Negra Antiderrapante 11" (27.94 cm)*. Recuperado el 03 de Abril de 2019, de Inmeza: <https://www.inmeza.com/collections/charolas-mesero-1/products/update-gt-1100bk-charola-meseros-redonda-negra-antiderrapante-11-27-94-cm>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Población y Demografía*. Recuperado el 16 de Enero de 2019, de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- International Recovery Platform Secretariat. (2017). *Documento de apoyo - Infraestructura*. Recuperado el 03 de Marzo de 2019, de <http://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>
- Inversiones DNA. (2019). *Cubos o trozos de pechuga de pollo apanado*. Recuperado el 02 de Marzo de 2019, de Inversiones DNA: <http://www.inversionesdna.com/es/pollo/27-cubos-o-trozos-de-pechuga-de-pollo-apanado.html>
- Kinton, R., Cesarani, V., & Foskett, D. (1995). *Teroría del catering*. España: ACRIBIA S.A.
- Kissu. (2019). *Samovar 1855-44 Chamfing Dish 9LT 1 Bandeja Acero Inoxidable*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de Kissu. De la fábrica a tu casa: <https://www.kissu.com.ec/tienda/producto/ver/samovar-1855-44--chamfing-dish-9lt-1-bandeja-acero-inoxidable>
- Lefcovich, M. (2009). *Calidad total*. Argentina: El Cid Editor.
- Let's Go Shopping. (2012-2019). *Carrera Evening Party Club Nocturno Banquete Solo Tacones Altos Zapatos Negros Mujer Frosted Pointed Boca Baja Fine Heel 8.5cm/10cm/12cm - B07FD7D5WT*. Recuperado el 08 de Abril de 2019, de Let's Go Shopping: <http://www.formacioniphone.es/zapatillasti11/carrera->

evening-party-club-nocturno-banquete-solo-tacones-altos-zapatos-negros-  
mujer-frosted-pointed-boca-baja-fine-heel-85cm10cm12cm-  
b07fd7d5wtkq3459.html

Loofes. (2019). *Mens J45 Regular Fit Jeans (Blue)*. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de Emporio Armani: <https://www.loofes-clothing.com/emporio-armani-mens-j45-regular-fit-jeans-blue-p23952>

Loofes. (2019). *Mens J45 Regular Fit Jeans (Blue)*. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de Emporio Armani: <https://www.loofes-clothing.com/emporio-armani-mens-j45-regular-fit-jeans-blue-p22884>

Make me a cocktail. (19 de Mayo de 2011). *San Francisco*. Recuperado el 01 de Marzo de 2019, de Make me a cocktail: <https://makemeacocktail.com/cocktail/6865/san-francisco/>

Martínez, A. (2012). *Manual de calidad para hoteles*. España: Septem Ediciones.

Maxi Products. (2019). *Listado - PLÁSTICO - Platos cuadrados*. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de Maxi Products: <http://www.maxiproducts.es/listado.asp?familia=1000&categoria=PLATOS%20CUADRADOS>

Menú, una combinación de sabores. (2019). *Lomo de res a las tres pimientos y macadamia*. Recuperado el 28 de Febrero de 2019, de Carnes, Aves y Cerdos: <http://piso26.com.co/carnes-aves-y-cerdo/>

Mercado Libre. (1999-2019). *Juego 24 Plato Luminarc Carine Playo 27 Cm Vidrio Templado*. Recuperado el 07 de Abril de 2019, de Mercado Libre: [https://articulo.mercadolibre.com.ar/MLA-781205999-juego-24-plato-luminarc-carine-playo-27-cm-vidrio-templado-\\_JM?quantity=1#is\\_advertising=true&ad\\_domain=VIPCORE\\_RELATED&ad\\_position=3&ad\\_click\\_id=MTU1NzIzODYyNDc4MHxILTAwMDFiMTU5fHBsYXktYWtrYS5hY3Rvci5wcm](https://articulo.mercadolibre.com.ar/MLA-781205999-juego-24-plato-luminarc-carine-playo-27-cm-vidrio-templado-_JM?quantity=1#is_advertising=true&ad_domain=VIPCORE_RELATED&ad_position=3&ad_click_id=MTU1NzIzODYyNDc4MHxILTAwMDFiMTU5fHBsYXktYWtrYS5hY3Rvci5wcm)

Mercado Libre. (1999-2019). *Mesa Coctelera De Vidrio*. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de Mercado Libre Venezuela: [https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-537457135-mesa-coctelera-de-vidrio-\\_JM](https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-537457135-mesa-coctelera-de-vidrio-_JM)

Mercaparas.Com. (2018). *Carpa Plegable 6x3 MASTER Blanca*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de Merca Paras: <https://www.mercaparas.com/home/166-carpa-plegable-6x3-blanca.html>

Modyf. (2019). *Camisa Office de Hombre Blanca*. Recuperado el 11 de Abril de 2019,

- de MODYF.es: <https://www.modyf.es/camisa-office-cab-91116-12>
- Monin. (2018). *Durazno Melba Ligeramente Espumoso*. Recuperado el 04 de Marzo de 2019, de Monin Incorporated: <https://www.monin.com/spa/durazno-melba-ligeramente-espumoso.html>
- Monin. (2018). *Shirley Temple*. Recuperado el 03 de Marzo de 2019, de Monin Incorporated: <https://www.monin.com/us/shirley-temple.html>
- Montedeoca, R. (2013). *Organizacion de reuniones y eventos (UFO0325)*. Málaga: IC Editorial.
- Mor, N. (16 de Mayo de 2016). *Vestido Negro 4 Formas De Usarlo*. Recuperado el 07 de Abril de 2019, de Viste Buenos Aires Magazine: <https://vistebuenosaires.com/2016/05/16/vestido-negro-4-formas-de-usarlo/>
- Morales, T. (2012). *Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos*. Malaga: IC Editorial.
- Multicanal Iberia S.L.U. (2017). *Langostinos salsa de ajo-limón y puré*. Recuperado el 28 de Enero de 2019, de <https://canalcocina.es/receta/langostinos-salsa-de-ajo-limon-y-pure>
- Operadora Turística Gomarti S.A. de C.V. (2019). *Jardines y salones para eventos*. Recuperado el 25 de Febrero de 2019, de La Venta Hotel Hacienda: <http://www.hotelhaciendalaventa.com.mx/servicios/jardines-salones-eventos/>
- Ortis, M., González, D., & Oliveros, M. (2014). *Marketing: conceptos y aplicaciones*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Oteiza, B. (2019). *Receta de Desayuno americano*. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de Cocina Abierta - Postres: <https://www.hogarmania.com/cocina/recetas/postres/201306/desayuno-americano-20279.html>
- Parra, A. M. (06 de Octubre de 2017). *Centros de mesa para boda: 60 decoraciones inspiradoras*. Recuperado el 21 de Febrero de 2019, de Matrimonio.com.co: <https://www.matrimonio.com.co/articulos/centros-de-mesa-para-boda-decoraciones-inspiradoras--c6275>
- Platanitos. (2019). *Skechers walk 4 prem 14168*. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de Platanitos: <https://platanitos.com/skechers-walk-4-prem-14168-blanco-60862>
- Protocolo y Etiqueta. (21 de Marzo de 2019). *Tipos de cubierto. Piezas de la cubertería*. Recuperado el 31 de Marzo de 2019, de Protocolo & Etiqueta:

<https://www.protocolo.org/social/la-mesa/tipos-de-cubierto-piezas-de-la-cuberteria-uso-de-los-cubiertos.html>

Proveedora Diez. (2019). *3708 Copa Coñac Para Flamear 518 ml / 17.5 oz.* Recuperado el 07 de Abril de 2019, de Solutions by Proveedora Diez S.A. de C.V.: <http://proveedoradiez.com.mx/cristaleria/340-3708-copa-conac-para-flamear-518-ml.html>

Proveedora Diez. (2019). *5126 Vaso Para Licor 59 ml.* Recuperado el 04 de Abril de 2019, de Solutions by Proveedora Diez S.A. de C.V.: <http://proveedoradiez.com.mx/cristaleria/257-5126-vaso-para-licor-59-ml.html>

Proveedora Diez. (2019). *7500 Copa Flauta Vina 237 ML / 8 OZ.* Recuperado el 02 de Abril de 2019, de Solutions by Proveedora Diez S.A. de C.V.: <http://proveedoradiez.com.mx/home/325-7500-copa-flauta-vina.html>

Proveedora Diez. (2019). *Taza Para Cafe Anfora Blanco Polar.* Recuperado el 13 de Abril de 2019, de Solutions by Proveedora Diez S.A. de C.V.: <http://proveedoradiez.com.mx/vajilla/554-taza-para-cafe-anfora-blanco-polar.html>

Ramón Arcarons, S. (2000). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hostelera.* España: Editorial Síntesis.

recetasgratis.net. (30 de Noviembre de 2014). *Receta de Chuleta de cerdo agridulce.* Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de <https://www.recetasgratis.net/receta-de-chuleta-de-cerdo-agridulce-10789.html>

Rechuflas. (2019). *100% De Satisfacción Garantizada Dim Panty Body Touch Cintura Cómoda De Mujer - Transparentee Medias Y Pantys Talla Xs De Lencer.* Recuperado el 13 de Abril de 2019, de Rechuflas: <http://www.fica2009.es/100-de-satisfacci%C3%B3n-garantizada-dim-panty-body-touch-cintura-c%C3%B3moda-de-mujer-transparentee-medias-y-pantys-talla-xs-de-lencer-p-20921.html>

Reverté, F., & Pérez, S. (2009). *Ciudades efímeras: transformando el turismo urbano a través de la producción de eventos.* Barcelona: Editorial UOC.

Risco, M. (08 de Noviembre de 2013). *Gala: El Tuxedo o esmoquin, cómo y cuándo usarlo.* Recuperado el 12 de Abril de 2019, de [Semanaeconomica.com: http://semanaeconomica.com/tu-imagen-habla/2013/11/08/gala-el-tuxedo-o-esmoquin-como-y-cuando-usarlo/](http://semanaeconomica.com/tu-imagen-habla/2013/11/08/gala-el-tuxedo-o-esmoquin-como-y-cuando-usarlo/)

Salón de Eventos El Mezquite. (2015). *Fiesta: Piñata-Arco iris.* Recuperado el 19 de

- Marzo de 2019, de El Mezquite:  
<http://salonelmizquite.com/elmezquite/es/galeria-pinata-arco-iris/>
- Sanchez, M. (2014). *Administracion 1*. México: Grupo Editorial Patria.
- Sánchez, R. (2010). *Organización de eventos: problemas e imprevistos. Soluciones y sugerencias*. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Sánchez, R. (2014). *Cómo organizar eventos con éxito* (Segunda ed.). Nalaga: Ugerman Editor.
- SAQ. (2019). *Cuba Libre*. Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de SAQ: <https://www.saq.com/page/en/saqcom/cocktail/cuba-libre-ec>
- Secretaria Central de ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9000*. Suiza.
- Seervicio de Buffet y Meseros. (2006-2019). Recuperado el 09 de Enero de 2019, de OLX: <https://guayaquil.olx.com.ec/servicio-de-buffet-y-meseros-iiid-1041195269>
- Sharon Leal. (11 de Febrero de 2019). *Mantel Mesa Redonda*. Recuperado el 13 de Abril de 2019, de Sharon Leal. Muebles de España: <http://sharonleal.me/mantel-mesa-redonda/>
- Silva Osorio, M. L. (2015). *Análisis y propuesta de un sistema administrativo-operativo basado en la gestión de calidad para el Hotel- Escuela Q de la ciudad de Quito, Ecuador*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Soco, M. (22 de Enero de 2015). *Lomo asado a las finas hierbas*. Recuperado el 01 de Febrero de 2019, de Directo al paladar México: <https://www.directoalpaladar.com.mx/recetas/lomo-asado-a-las-finas-hierbas-receta>
- Solo Stocks. (20 de Febrero de 2018). *Cocinas eléctricas de sobremesa*. Recuperado el 05 de Abril de 2019, de SoloStocks.com: <https://www.solostocks.com/venta-productos/equipamientos-hoteles-restaurantes/hornos-equipamiento-cocina-industrial/cocinas-electricas-de-sobremesa-30049464>
- Solo Stocks. (17 de Febrero de 2018). *Hule muleton protector de mesa grabado 140 cm*. Recuperado el 12 de Abril de 2019, de SoloStocks.com: <https://www.solostocks.com/venta-productos/otros-productos-plastico-caucho/hule-muleton-protector-de-mesa-grabado-140-cm-13992307>
- Soloio. (2019). *Camisa de Espiga Blanca Cuello Italiano y Puño Normal*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de Soloio: <https://soloio.com/products/camisa-espiga-blanca>

- Somos Mamás. (24 de Febrero de 2018). *Decoración con telas: Guía con +157 Ideas, trucos y propuestas para fiestas*. Recuperado el 21 de Abril de 2019, de Somos Mamás. Porque hay cosas que solo las madres sabemos: <https://www.somosmamas.com.ar/decoracion/decoracion-con-telas/>
- Steward. (2019). *Plato Tai Ping Casino Consome RDO 16cm Melamina BCA*. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de Steward: <https://steward.cl/platillos-te-cafe-consome/1790-plato-tai-ping-casino-consome-rdo-16cm-melamina-bca.html>
- Steward. (2019). *Vaso Mini Shot Ypsilon 70ml Conico 10.7cm Ø5cm Bormioli*. Recuperado el 05 de Abril de 2019, de Steward S.A: <https://steward.cl/mini-shots/1843-vaso-mini-shot-ypsilon-70ml-conico-107cm-o5cm-bormioli.html>
- Table Solutions. (2019). *Salsera 8 PG cuadrado SQ Mayfair*. Recuperado el 24 de Abril de 2019, de Table Solutions: <http://www.table-solutions.com/index.php/loza-mayfair/salsera-8-pg-cuadrado-sq-mayfair-detail>
- Tapia, A. (2005 - 2019). *8 cócteles con whisky y jugo de naranjas*. Recuperado el 09 de Marzo de 2019, de VIX Inc.: <https://www.vix.com/es/imj/gourmet/3561/8-cocteles-con-whisky-y-jugo-de-naranjas>
- Torre Rosa. (2019). *El arte de la coctelería*. Recuperado el 05 de Marzo de 2019, de Torre Rosa Coctelería: <http://www.torrerosa.com/cocteles>
- Tu casa bonita. (28 de Septiembre de 2016). *5 caminos de mesa preciosos por menos de 14€*. Recuperado el 18 de Abril de 2019, de Tu casa bonita: <https://tucasabonita.es/2016/09/28/5-caminos-de-mesa-preciosos-por-menos-de-14e/>
- Universidad de Pamplona. (9 de Octubre de 2014). *Manual de eventos y protocolo de la Universidad de Pamplona*. Recuperado el 06 de Enero de 2019, de [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_1/recursos/documentos\\_generales/09102014/manual\\_eventos\\_protocolo.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/documentos_generales/09102014/manual_eventos_protocolo.pdf)
- Vera, G. (2019). *Pollo al horno con miel, mostaza y limón*. Recuperado el 06 de Febrero de 2019, de Cocina y Vino: <http://www.cocinayvino.com/recetas/aves/pollo-horno-con-miel-mostaza/>
- Villarejo, Á. (05 de Julio de 2013). *10 desayunos que te ayudarán a adelgazar*. Recuperado el 22 de Febrero de 2019, de Bezzia: <https://www.bezzia.com/10-desayunos-ayudaran-adelgazar/>
- Vinueza Usina, E. S., & Nipas Cevallos, R. P. (2019). *Manual de procedimientos*

*administrativos, financieros y contables de la empresa Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.*

www.stylishtraveller.es. (2018). *descuento ZJEXJJ Chaleco cálido de los Hombres Chaleco de Peso Ligero Chaleco Grueso sin Mangas*. Recuperado el 14 de Abril de 2019, de Tienda Virtual: <http://www.stylishtraveller.es/descuento-zjexjj-chaleco-caacutelido-de-los-hombres-chaleco-de-peso-ligero-chaleco-grueso-sin-mangas-color-azul-oscuro-tama%C3%B1o-metro-apkfobv-p-8379.html>

## **10. ANEXOS**

### **Anexo 1: Plan de investigación**



**Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
Sede Ibarra**

**ESCUELA DE GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS  
“GESTURH”**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO**

**TEMA:**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE  
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL  
DE LA CIUDAD DE IBARRA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: G. H. 1: CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
INDUSTRIA HOTELERA**

**AUTORA: MARÍA BELÉN VILLARREAL HIDROBO**

**IBARRA- JULIO DEL 2017**

## ÍNDICE

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>1.-Nombre del Proyecto .....</b>        | <b>2</b>  |
| <b>2.-Antecedentes.....</b>                | <b>2</b>  |
| <b>3.-Justificación .....</b>              | <b>4</b>  |
| <b>4.-Objetivos.....</b>                   | <b>6</b>  |
| <b>5.-Principales Impactos .....</b>       | <b>7</b>  |
| <b>6.-Descripción de Proyecto .....</b>    | <b>8</b>  |
| <b>7.- Organización Metodológica .....</b> | <b>9</b>  |
| <b>8.- Cronograma de actividades. ....</b> | <b>11</b> |
| <b>9.- Recursos.-.....</b>                 | <b>12</b> |
| <b>10.- Financiamiento.-.....</b>          | <b>13</b> |
| <b>11.-Fuentes de información .....</b>    | <b>14</b> |



## **1.-Nombre del Proyecto**

Propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.

## **2.-Antecedentes**

Para los antecedentes de la presente investigación se recopiló información, en el hotel Turismo Internacional en la ciudad de Ibarra, en donde se pudo determinar que no cuenta con un área para brindar en el servicio de organización de eventos, por lo cual los eventos a realizar son organizados por las áreas restantes del hotel involucradas en el desarrollo de todo tipo de acontecimiento. La estructura de las reuniones a realizar del hotel no sigue una planificación controlada y estandarizada para el progreso adecuado de los eventos.

El mundo de los eventos brinda posibilidades infinitas, abre caminos, tendencias y modas que permiten, en algunos casos, rescatar la nostalgia o aplicar la tecnología que se renueva diariamente. Para ello, es necesario determinar claramente cuál es el objetivo del evento. (Sánchez, 2015, p.23).

Las personas en la actualidad no disponen del tiempo suficiente para colocarse al frente de sus eventos por distintas razones profesionales, familiares y otras, es por ello que nace la idea de implementar el área que se dedique a la planificación, organización, ejecución y supervisión de los acontecimientos a celebrar.

Las celebraciones sociales en la ciudad de Ibarra como congresos y reuniones en general dan a conocer que existe demanda por los consumidores, pero se presentan problemas al momento de contratar estos servicios como: costos excesivos y poca innovación.

La organización de los eventos sociales ha ido progresando, y teniendo cada vez más aceptación, acogiéndose a tradiciones, costumbres e innovaciones de diferentes lugares que cada vez son más requeridas como parte de un evento, brindando un valor agregado al cliente para su satisfacción. “Los que estamos en este medio sabemos muy bien de qué se trata en cada caso, cuáles son las diferencias que existen entre un país y otro, los distintos conceptos en cuanto a la organización” (Sánchez, 2015, p.16).

El servicio de organización de eventos ofertado por los hoteles debe tener en cuenta todo los detalles y requerimientos que el consumidor solicita, por más pequeño o grande sea el evento debe marcar la diferencia y que la inversión del cliente se vea reflejada en los resultados. Según Álvarez (2012) sustenta:

Conviene intervenir en la importancia de la coordinación interdepartamental, especialmente entre jefes de departamento. Realmente, es una decisión empresarial de gran importancia, ya que no es necesario ni aconsejable mantener una estructura específica del departamento, sino crear la figura del Jefe, el cual, en contacto con el resto de responsables, asegurará el funcionamiento del departamento en función de la envergadura de cada acto o evento en concreto. (p.2).

La ausencia del área de organización de eventos hace que el hotel se maneje de una manera empírica por sus administradores, causando que no se aproveche los espacios destinados para los eventos de una manera estandarizada y procesos adecuados. Los encargados de la administración desconocen la ejecución de eventos perdiendo contratos e ingresos económicos y posición al hotel. Existe poca inversión e innovación para el desarrollo de los eventos internos, escasas ofertas que capten la atención de clientes fijos y futuros clientes para la contratación del servicio.

### **3.-Justificación**

La presente investigación tiene por objeto determinar la propuesta para la implantación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, con el propósito de ofrecer un servicio personalizado y exclusivo a costos accesibles a la economía actual, permitiendo captar un mercado mediante la diversificación del servicio; a su vez, buscando la posición y rentabilidad por el servicio brindado.

Ibarra por su riqueza en gastronomía, tradiciones y costumbres, atractivos turísticos se muestra como una ciudad abierta a proyectos administrativos como el de servicios de eventos sociales presentando grandes ventajas para el hotel.

Por lo cual la importancia de la propuesta para el progreso de los eventos es grande, debe planificarse y desarrollarse de una manera ordenada, captando al cliente sus gustos y sugerencias.

Por las razones expuestas, se puede argumentar que la realización de esta investigación, no solo ayudará a dar solución a los propietarios, trabajadores del hotel y clientes al momento de realizar algún evento social, sino también contribuirá al crecimiento económico.

Al existir una demanda de turistas en una ciudad (el lugar del evento) permite indirectamente el desarrollo de otros sectores no turísticos que se benefician del turismo, por tanto crean un crecimiento económico en la ciudad y en segunda medida del departamento. (Martínez, 2012, p.1).

Los beneficiarios directos serán los propietarios y trabajadores del hotel obteniendo remuneraciones económicas y beneficiarios indirectos será la población generando fuentes de trabajo en la ciudad, mejorando la situación socioeconómica, ofreciendo un servicio de calidad y obteniendo la satisfacción de sus clientes fijos y futuros clientes potenciales.

La investigación servirá como fuente de información y consulta tanto para estudiantes, público en general que estén interesados en la propuesta administrativa y operativa de la organización de eventos en el hotel Turismo.

Con la presente investigación se pretende que más hoteles de la Ciudad de Ibarra adopten esta nueva área de organización de eventos cumpliendo de manera correcta lo planificado para brindar un servicio de calidad a los clientes. Ibarra sea reconocida por sus eventos de calidad para exista mayor demanda en este servicio y genere más crecimiento económico en la ciudad. Con esta propuesta para la implementación del área de organización de eventos se proyecta que ayude a otros Hoteles de la Ciudad a que brinden eventos mucho más organizados, satisfagan todas las necesidades del cliente y exista más competencia e innovación y permitir que los hoteles de la ciudad de Ibarra se posicionen y desarrollen esta Área para prestigio de los mismo.

#### **4.-Objetivos**

##### **4.1. Objetivo General**

Realizar una propuesta para la implementación del área de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la Ciudad de Ibarra para el desarrollo y una correcta planificación de los eventos.

##### **4.2. Específicos**

- 4.2.1. Recopilar información bibliográfica sobre temáticas relacionadas en el ámbito de los eventos en la actualidad.
- 4.2.2. Diagnosticar la situación actual en cuanto la organización de los eventos que realiza el hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra.
- 4.2.3 Diseñar una propuesta para la implementación del área de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la Ciudad de Ibarra.
- 4.2.3. Realizar la evaluación de los posibles impactos positivos y negativos que genera la propuesta para la implementación del área de organización de eventos del hotel Turismo Internacional de la Ciudad de Ibarra.

## **5. Principales Impactos**

### **5.1. Impacto Social**

Por medio de la propuesta para la implementación del área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional en la ciudad ayudará a generar puestos de trabajo para profesionales en la rama hotelera, gastronómica, atención al cliente, entre otros. Contribuirá a mejorar la calidad de vida de los dueños y los trabajadores con clima laboral adecuado.

### **5.2 Impacto Económico**

El impacto económico que se formará con esta propuesta es que los propietarios comenzaran a generar mayor crecimiento económico y a administrar de una manera adecuada sus ingresos ya que al tener clientes satisfechos, el hotel mantendrá la demanda de su servicio de organización de eventos.

### **5.3 Impacto Ético**

Generará un impacto ético por ende la empresa, tanto los propietarios como los trabajadores se comprometerán a cumplir con todas las funciones y procesos establecidos en la propuesta con trabajo honesto. Se dará énfasis de los valores que debe cumplir la empresa para un ambiente de trabajo correcto y de igual manera transmitir al brindar su servicio.

### **5.4 Impacto Educativo**

Se desarrollará un impacto educativo puesto que con la presente investigación se ayudará a que más empresas se eduquen con una buena administración, realicen su servicio de manera planificada y controlada al prestar su servicio de organización de eventos eliminando su trabajo empírico.

## **6. Descripción de Proyecto**

Para la propuesta para la implementación del Área de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional en la Ciudad de Ibarra se recopilará información bibliográfica de otras investigaciones realizadas con temas similares a la propuesta a realizarse. A demás se buscará información en bibliotecas tradicionales como en bibliotecas virtuales, con diferentes temáticas que se relacionan directa e indirectamente con los temas de reingenierías administrativas y operativas en la organización de eventos, siendo entre otras las siguientes: procesos administrativos, la planificación, la organización, la gestión, el buen manejo de recursos, y el control.

Se ejecutará un estudio de campo mediante herramientas y tecinas de investigación al propietario del hotel de igual manera a los clientes que han adquirido el servicio de organización de eventos brindado por el mismo. Los parámetros para el diagnóstico se relacionarán con la parte administrativa, operativa, los recursos humanos, la atención al cliente, los servicios y productos que ofertan el hotel.

Se planteará una correcta planificación estratégica para la evaluación de los objetivos y la metas al tiempo establecido, se elaborará: los objetivos, organigrama estructural misión, visión, valores, políticas y organigrama estructural. Se establecerá las funciones que el personal del área debe cumplir tanto en administrativo como en lo operativo. En la parte operativa se diseñará cuadros de procesos y flujogramas que el hotel Turismo Internacional debe aplicar para cumplir sus metas para un excelente servicio.

Conocer los impactos de los resultados de la de la presente investigación, constituirá un elemento de gran utilidad para la toma de decisiones del hotel.

Se evaluará los impactos positivos y negativos que podrían generarse en la realización de la propuesta. Inevitablemente, la prestación de un servicio de organización de eventos, incidirá de una u otra manera en el comportamiento

Social, económico, y ético en el hotel Turismo Internacional en la ciudad de Ibarra.

## **7. Organización Metodológica**

### **7.1 Métodos**

En la presente investigación se aplicará los siguientes métodos:

#### **7.1.1 Método inductivo.-**

Se recopilará elementos generales de la administración y el entorno a la organización de eventos de igual manera se obtendrá información de casos similares a la propuesta para aplicarle a la realidad del hotel Internacional en la ciudad de Ibarra.

#### **7.1.2 Método deductivo**

Para el diagnóstico de la presente propuesta se efectuará el método deductivo obteniendo información como son las necesidades y las problemáticas por parte de los administradores del hotel asimismo de los clientes que reciben el servicio de organización de eventos, para realizar un análisis y aplicar a la propuesta a crearse.

#### **7.1.3 El método analítico y sintético**

El método analítico y sintético se empleará realizando el análisis de todos los datos obtenidos por las investigaciones con el fin de plasmar a la presente propuesta.

### **7.2 Técnicas**

Las técnicas que se aplicaran para la presente investigación son

Para la creación del marco teórico se realizará por medio de investigación bibliográfica con temas relacionados a propuestas administrativas, operativas y con información referente a los eventos.

- Se utilizará entrevistas encuestas a los propietarios y clientes para un diagnóstico determinando la situación actual del hotel.
- Con la ayuda de un registro fotográfico obtendremos datos visuales muy relevantes de las investigaciones de campo.
- Finalmente se empleará un análisis de los resultados obtenidos por el diagnóstico de la situación existente para la elaboración de la propuesta.

### **7.3 Instrumentos**

Los instrumentos que se aplicaran para la presente investigación son los siguientes:

- Programas virtuales que permitirá almacenar toda la información necesaria obtenida de la investigación bibliográfica.
- Los cuestionarios ayudaran a la recopilación de información por medio de las entrevistas y encuestas.
- Las Fotografías permitiendo tener un registro de lo observado en la investigación.
- Para el análisis completo de resultados se lo realizará con la ayuda del programa estadístico SPSS.

### 8.- Cronograma de actividades.

| Tiempo                                      | Meses | I Mes |   |   |   | II Mes |   |   |   | III Mes |   |   |   | IV Mes |   |   |   | V Mes |   |   |   | VI Mes |   |   |   | VII Mes |   |   |   | VIII Mes |  |  |  |
|---------------------------------------------|-------|-------|---|---|---|--------|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|--|--|--|
|                                             |       | Sem.  | 1 | 2 | 3 | 4      | 1 | 2 | 3 | 4       | 1 | 2 | 3 | 4      | 1 | 2 | 3 | 4     | 1 | 2 | 3 | 4      | 1 | 2 | 3 | 4       | 1 | 2 | 3 | 4        |  |  |  |
| 1.- Marco teórico                           |       | X     | x | X | x |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 1.1. Adquisición de Bibliografía            |       | X     | x |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 1.2. análisis de Información                |       |       | x | X |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 1.3. Construcción de Marco Teórico          |       |       |   | X | X |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 2. Diagnostico                              |       |       |   |   |   | x      | x | x | x |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 2.1 Diseño de Instrumentos de Investigación |       |       |   |   |   |        |   | x | x |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 2.2. Aplic. De Instrumentos                 |       |       |   |   |   |        |   |   |   | x       | x |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 2.3. Tabulación de Información              |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   | x |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 2.4. Análisis de Información                |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   | x | x      |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 3. Propuesta                                |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        | x |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 3.1. Propuesta Administrativa               |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   | x |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 3.2. Propuesta Operativa                    |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   | x | x     |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 4. Presupuesto de Inversión                 |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   | X     | x | x |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 4.1 Costos                                  |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   | x      |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 4.2 Ventas                                  |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        | x |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 4.3 Inversión                               |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   | x |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 5. Impactos                                 |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |          |  |  |  |
| 5.1 Impactos Sociales                       |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   | x | x       |   |   |   |          |  |  |  |
| 5.2 Impactos Económico                      |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   | x       | x |   |   |          |  |  |  |
| 5.3 Impactos Ético                          |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         | x |   |   |          |  |  |  |
| 5.4 Impactos Educativo                      |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   | x |   |          |  |  |  |
| 6. Conclusiones                             |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   | x |          |  |  |  |
| 7. Recomendaciones                          |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   | x        |  |  |  |
| 10. Bibliografía                            |       |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   | x        |  |  |  |

## 9.- Recursos.

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se emplearan los siguientes recursos.

### a.- Humanos.-

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| Asesor                  | \$1300        |
| Informantes Calificados | \$150         |
| Diseñador grafico       | \$ 70         |
| <b>Subtotal</b>         | <b>\$1520</b> |

### b.- Materiales

|                   |               |
|-------------------|---------------|
| Papeles           | \$ 25         |
| Textos            | \$ 300        |
| Toner             | \$ 80         |
| Empastados        | \$ 90         |
| Anillados         | \$ 30         |
| CDs               | \$ 5          |
| Fotografías       | \$ 30         |
| Libros multimedia | \$ 4          |
| Copias            | \$ 70         |
| <b>Subtotal</b>   | <b>\$ 604</b> |

c.- Otros.-

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| movilización             | \$ 100        |
| Refrigerios              | \$ 50         |
| Alquiler de Instrumentos | \$ 25         |
| Servicios de Internet    | \$ 60         |
| Celular                  | \$ 100        |
| <b>Subtotal</b>          | <b>\$ 335</b> |

|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| R Humanos                  | \$1520            |
| R. Materiales              | \$ 604            |
| R. Otros                   | \$ 335            |
| <b>Subtotal</b>            | <b>\$ 2459</b>    |
| <b>15 % De Imprevistos</b> | <b>\$ 368,85</b>  |
| <b>TOTAL</b>               | <b>\$ 2827,85</b> |

**10.- Financiamiento.-**

Para la ejecución de la presente investigación se realizará un financiamiento propio es decir por la autora.

**11.-Fuentes de información**

Álvarez, Emilio (2012). Organización del departamento de comercialización de eventos.2

Martínez, L (2011). Importancia de los eventos sociales en el turismo.1

Sánchez, Rosario (2015). Problemas e Imprevistos, Soluciones y Sugerencias: Caja de herramientas para la producción y organización de eventos. Argentina. Editorial Ugerman.16-25

**Anexo 2:** Cuestionario del censo al cliente interno administrativo del hotel Turismo Internacional

**CENSO DIRIGIDO AL CLIENTE INTERNO**

Censo realizado por la Srta. María Belén Villarreal, estudiante de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, con objetivo de obtener información exclusivamente para fines académicos para consiguiente, información que será utilizada para la elaboración del trabajo final de grado.

Encuesta dirigida a los trabajadores del ÁREA ADMINISTRATIVA del servicio de organización de eventos del Hotel Turismo Internacional ubicado en la ciudad de Ibarra.

Instrucciones: La presente encuesta consta de 10 preguntas de selección para la cual se solicita marcar con una (X) la respuesta de su

Contenido de la encuesta

1.- ¿El Hotel Turismo Internacional cuenta con un plan estratégico?

SI .....

NO .....

2.- En el Hotel Turismo Internacional indique de qué manera está documentado el organigrama y la descripción de puestos

Plan estratégico .....

Manual de funciones .....

Otros

.....  
.....

3.- ¿Existen procesos de operación que describan la forma correcta de realizar las actividades de producción y servicio de organización de eventos y banquetes en el Hotel Turismo Internacional?

SI .....

NO .....

4.- ¿Los procesos planteados en el Hotel Turismo Internacional para la planificación y ejecución de los eventos son adecuados o necesita una reingeniería para que se alineen y permita el cumplimiento de objetivos en el plan estratégico?

SI .....

NO .....

¿Cómo?

.....  
.....

5.- ¿Por medio de qué medio de comunicación se realiza el reclutamiento del personal?

Prensa .....

Internet (redes sociales, página web) .....

Referencias personales .....

Otros

.....  
.....  
.....

6.- Señale que actividad se realiza para Proceso del reclutamiento del personal.

Recepción de Hoja de Vida .....

Entrevistas .....

Aplicación de Pruebas Psicotécnicas .....

Información sobre su contratación .....

Recomendación personal .....

Recomendación empresarial .....

7.- ¿Considera usted que es necesario la capacitación del personal en el área de organización de eventos?

SI .....

NO .....

¿Por qué?

.....  
.....

8.- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones al personal?

Cada 3 meses .....

Cada 6 meses .....

Cada año .....

Nunca .....

9.- ¿En qué temáticas se ha capacitado el personal en Hotel Turismo Internacional?

Alimentos y bebidas .....

Seguridad Industrial .....

Atención al cliente .....

Economato .....

Protocolo y etiqueta .....

10.- ¿Con que frecuencia evalúa el desempeño del personal operativo del servicio de organización de eventos en el hotel Turismo Internacional?

Cada 3 meses .....

Cada 6 meses .....

Cada año .....

Nunca .....

Sugerencias acerca del servicio de organización de eventos del Hotel Turismo Internacional

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 3:** Cuestionario del censo al cliente interno operativo del hotel Turismo Internacional

**DEL CENSO DIRIGIDA AL CLIENTE INTERNO**

Censo realizado por la Srta. María Belén Villarreal, estudiante de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, con objetivo de obtener información exclusivamente para fines académicos para consiguiente, información que será utilizada para la elaboración del trabajo final de grado.

Encuesta dirigida a los trabajadores del ÁREA OPERATIVA del servicio de organización de eventos del Hotel Turismo Internacional ubicado en la ciudad de Ibarra.

Instrucciones: La presente encuesta consta de 11 preguntas de selección para la cual se solicita marcar con una (X) la respuesta de su

Contenido de la encuesta

1.- ¿Tiene usted conocimiento de sus funciones y responsabilidades en su área de trabajo?

SI .....

NO .....

2.- ¿Por qué medio, el área administrativa comunica sus funciones y responsabilidades?

Manual de funciones

Contratos .....

Internet .....

Verbal .....

Otros

.....  
.....

3.- ¿Considera usted que es necesario recibir capacitación en el área de organización de eventos?

SI .....

NO .....

4.- ¿Piensa usted que es necesario que el Hotel Turismo Internacional cuente con el área de organización de eventos?

SI .....

NO .....

5.- ¿Le gustaría recibir capacitaciones y actualizaciones sobre la administración y operación del área de eventos en el Hotel Turismo Internacional?

SI .....

NO .....

6.- ¿Cuenta usted con un uniforme acorde a su función para realizar su trabajo en el Hotel Turismo Internacional?

SI .....

NO .....

7.- ¿El Hotel Turismo Internacional brinda con todo el equipamiento y utensilios necesarios para el cumplimiento de objetivos y función de trabajo a usted asignado?

SI .....

NO .....

8.- A su criterio el Hotel Turismo Internacional ¿Cuenta con instalaciones necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?

SI .....

NO .....

9.- El horario de trabajo que usted cumple en el Hotel Turismo Internacional es:

Diurno .....

Vespertino .....

Nocturno .....

10.- El horario de trabajo establecido por el Hotel Turismo Internacional se le asigno previo a:

Acuerdo de las partes .....

Designación administrativa .....

11.- Señale en cuál de los siguientes aspectos considera que el área administrativa debe implementar acciones de mejora para el servicio de organización de los eventos

Equipamiento y utensilios .....

Comunicación con el personal .....

Servicio al cliente .....

Valor agregado .....

Promoción y Publicidad .....

Certificación calidad .....

Post-venta .....

Sugerencias acerca del servicio de organización de eventos del Hotel Turismo Internacional

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **Anexo 4:** Cuestionario del cliente externo del hotel Turismo Internacional

### **ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE EXTERNO**

Encuesta realizada por la Srta. María Belén Villarreal, estudiante de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, con objetivo de obtener información exclusivamente para fines académicos para consiguiente, la información que será utilizada para la elaboración de su proyecto final de grado.

Encuesta dirigida a los clientes externos o consumidores del servicio de organización de eventos del Hotel Turismo Internacional ubicado en la ciudad de Ibarra.

Instrucciones: La presente encuesta consta de 10 preguntas de selección para la cual se solicita marcar con una (X) la respuesta de su preferencia.

Contenido de la encuesta

1.- ¿Usted ha es escuchado sobre el servicio de organización de eventos ofertado por el Hotel Turismo Internacional?

SI .....

NO .....

2.- ¿Está conforme con la atención recibida por parte del personal del servicio del Hotel Turismo Internacional?

SI .....

NO .....

3.- ¿Cree usted que el personal debe recibir capacitaciones para la mejora del servicio de eventos?

SI .....

NO .....

4.- ¿La imagen del personal del servicio es apropiado para el evento?

SI .....

NO .....

5.- ¿Existe limpieza y orden en el salón asignado para el evento?

SI .....

NO .....

Si la respuesta es negativa sustente ¿Por qué?

.....  
.....

6.- ¿cree usted que el salón cuenta con toda la infraestructura y equipamiento para cumplir sus expectativas?

SI .....

NO .....

7.- ¿Qué precio usted estaría dispuesto a pagar por el servicio profesional de organización de eventos? (por persona)

15\$ a 20\$ .....

25\$ a 30\$ .....

35\$ a 40\$ .....

8.- ¿Solicitaría nuevamente el servicio de eventos ofertado por Hotel Turismo Internacional?

SI .....

No .....

9.- En comparación con otras alternativas de servicio de organización de eventos y banquetes, el servicio ofertado por el Hotel Turismo Internacional es:

Excelente .....

Bueno .....

Regular .....

Malo .....

10.- ¿Recomendaría el servicio recibido por parte del Hotel Turismo Internacional a otras personas?

SI .....

NO .....

Recomendaciones acerca del servicio de organización de eventos del Hotel Turismo Internacional

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

#### **Anexo 4: Formato de entrevistas**



### **Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ibarra**

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DEL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA

**Nombre del entrevistado:** Ing. Cristian Ibarra

#### **Contenido de entrevista**

¿El Hotel cuenta con planificación estratégica? ¿Cuál es su misión y visión?

¿En qué categoría se encuentra situado el Hotel Turismo?

¿El hotel cuenta con organigrama estructural? ¿Cómo está diseñado?

¿Con cuántas áreas está distribuida el hotel, cuáles son y qué áreas son las responsables para la organización de los eventos del hotel?

¿Qué tipo de procesos tiene el área de Ay B?

¿Cómo realizan el reclutamiento del personal?

¿Cuántas personas trabajan en el área de alimentos y bebidas?

¿Cómo es la selección que usted realiza para los proveedores?

¿Realizan capacitaciones para el personal, considera que es importante?

¿Después de cuanto tiempo de creación del hotel se incrementó el servicio de organización de eventos?

¿Quiénes están encargadas y cuántas personas trabajan en el servicio de organización de eventos?

¿Cuántos salones y de aforo posee?

¿Cuenta con todo el equipamiento necesario para el desarrollo de los eventos?

¿Con que frecuencia se realizan eventos en el Hotel, y cuántas personas por eventos tiene cada mes?

¿Qué tipos de eventos son los más requeridos por los clientes?

¿Qué tipos de clientes contratan más el servicio de organización de eventos? (familias, empresas, instituciones públicas, etc.)

¿Qué piensa usted sobre el servicio de catering o banqueting en un establecimiento hotelero?

¿Qué servicios los clientes requieren y el hotel no dispone en relación a los eventos?

¿Qué dificultades se presenta a realizar los eventos?

¿Qué opina usted respecto a su competencia con relación al servicio de organización de eventos?



## **Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ibarra**

### ENTREVISTA A EXPERTOS

#### **Nombre del entrevistado:**

#### **Contenido de entrevista:**

1. ¿Cree usted que es indispensable que un hotel debe tener un área, en particular, que brinde el servicio de organización de eventos para el aumento de su oferta y su posicionamiento?
2. ¿Cuáles son los beneficios que tiene un hotel brindando el servicio de organización de eventos?
3. ¿En que repercute que un hotel deje de brindar el servicio de organización de eventos?
4. ¿Qué tipo de expectativa debería cubrir una empresa que brinda el servicio de organización de eventos?
5. ¿Cuál es el valor agregado que debe incorporar un hotel que brinde el servicio de organización de eventos?
6. ¿Qué estrategias de publicidad y promoción debería realizar una empresa que preste dicho servicio?

7. ¿Cree usted que es necesario que los hoteles que proporcionen el servicio de organización de eventos obtengan certificaciones?
8. ¿Qué certificaciones conoce usted que se recomendaría optar, para un área que realice el servicio de organización de eventos y banquetes en un hotel?
9. ¿Cuáles son las capacitaciones que debe tener el personal que se encuentra en el área de organización de eventos en un hotel?
10. ¿Cuál cree que es la manera más eficiente para implementar un área que planifique y efectúe eventos en un hotel?

**Anexo 6:** Formato ficha de observación

|                                                                                                                                                |                  |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <b>PROYECTO: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b> |                  |                       |
| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN # HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA</b>                                                               |                  |                       |
| <b>INDICADOR</b>                                                                                                                               | <i>Temática:</i> | <b>FOTOGRAFÍA</b>     |
| <b>ASPECTOS OBSERVADOS</b>                                                                                                                     |                  |                       |
|                                                                                                                                                |                  |                       |
| <b>FECHA:</b>                                                                                                                                  |                  | <b>OBSERVACIONES:</b> |
| <b>ELABORADO POR:</b>                                                                                                                          |                  |                       |

**Elaborado por:** María Belén Villarreal Hidrobo