

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR - UNIB.E**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

**Trabajo de Titulación para la obtención del Título de INGENIERÍA EN  
ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**Propuesta de un manual de procesos operativos de servicio para Eventos y  
Banquetes de la hacienda “Gran Salón Villavieja”,**

**Autor:**

**Martha Isabel Hernández Jumbo**

**Director:**

**Marcelo Nieto, Magister.**

**Quito, Ecuador.**

**Agosto, 2017**

## **Carta del Director del Trabajo de Titulación**

Magister

Paul Oña

**Director de la Escuela de Administración de empresas Hoteleras**

Presente.

Yo MSc Marcelo Nieto Director del Trabajo de Titulación realizado por Martha Isabel Hernández Jumbo estudiante de la carrera de Administración de empresas hoteleras informo haber revisado el presente documento titulado Propuesta de un manual de procesos operativos de servicio para Eventos y Banquetes de la hacienda “Gran Salón Villavieja”, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

---

**Lic Marcelo Nieto MSc.**

**Director del Trabajo de Titulación**

## **CARTA DE AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación, “Propuesta de un manual de procesos operativos de servicio para Eventos y Banquetes de la hacienda “Gran Salón Villavieja”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta(s) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora del presente trabajo de investigación.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.

.....  
**MARTHA ISABEL HERNÁNDEZ JUMBO**  
**1718513672**  
**Quito, 2017**

## AGRADECIMIENTOS

Antes de nada quiero agradecer en primer lugar a mi Dios todo poderoso por darme el mejor regalo “La Vida y mi familia”. Gracias madre del Cisne y del Quinche por guiarme en mis estudios, a Ustedes le entrego mi vida y mi título profesional.

Al Sr. Musaft Erdogan gerente de la hacienda Gran Salón Villavieja que sin su ayuda, generosidad y comprensión no hubiese sido posible el desarrollo del presente Trabajo de Titulación.

A mi querido maestro Magister Ricardo Arencibia y Magister Paul Oña por ayudarme a emprender mi misión, por que cual velita encendida se fueron consumiendo a sí mismos para darme su luz de su conocimiento, gracias por su paciencia, por su simpatía, por su comprensión, y recuerden que lo que ustedes han sembrado durante estos años pasados, pronto dará sus más exquisitos frutos.

MSc. Marcelo Nieto quien nunca dejó de creer en mí y en mis habilidades académicas, lo recordare siempre por su motivación, consejos y paciencia ante mis inconsistencias técnicas en el desarrollo de toda la investigación.

Como olvidarme y no agradecer a las dos personas más importantes de mi vida a parte de mi Dios, mis padres Dolores y Luis, quienes sin importarles nada han estado ahí con sus brazos abiertos y llenos de amor para consolar mis tristezas, compartir mis alegrías, festejar mis triunfos y extender sus manos en mis fracasos y con un infinito amor han ido creando y puliendo un tesoro muy valioso, con el único fin de heredármelo, gracias padres amados por “La educación” que me brindaron.

*Infinitas gracias Dios Mío por todo cuanto ha hecho por mí, por mis padres, por mis profesores, Gracias Señor*

## DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación no pudo haber llegado a su culminación sin ayuda de mi Dios Todo Poderoso y Mi virgencitas del Cisne y del Quinche, es por tal razón que principalmente dedico mi esfuerzo a ellos, ya que nunca me ha dejado sola, siempre ha estado conmigo cuidándome a cada paso que he dado.

Segundo a mi familia, por estar infaliblemente en las buenas y en las malas a lo largo de mi vida, sin ni siquiera dudar al extenderme sus manos, aparte de ser un apoyo incondicional han sido el motor de mi vida; Sí, les dedico a ustedes padres y hermanos amados, por ser pilares sólidos de mi hogar, y por haber depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Por ustedes soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

La familia y David Godoy son algo único que poseo y no me queda más que decir gracias por convertirse en parte importante en mi vida y siempre están presentes a lo largo de mi vida, como no dedicarles a ustedes que directa o indirectamente me dieron ánimo, me tuvieron paciencia y me acompañaron en los momentos de crisis y felicidad.

Como olvidarme de mis maestros quienes hicieron posible la concepción de este Trabajo de Titulación.

Finalmente, dedico el fruto de mi trabajo a esta prestigiosa institución (UNIB.E) la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales.

## ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	II
CARTA DE AUTORÍA .....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA .....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XI
RESUMEN .....	12
CAPITULO I.....	13
INTRODUCCIÓN .....	13
1.1 Presentación Del Problema.....	13
1.2 Justificación .....	14
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 Objetivo General .....	15
1.3.2 Objetivos Específicos.....	15
MARCO TEÓRICO .....	16
2.1 Origen de la Hotelería .....	16
2.2 Departamento de alimentos y bebidas .....	17
2.3 Servicio de catering y banquetes.....	18
2.4 Tipos de banquetes.....	19
2.5 Tipos de catering.....	19
2.6 Eventos .....	21
2.6.1 ¿Qué es un evento? .....	22
2.7 Clases de eventos.....	22
2.7.1 Comerciales y Empresariales.....	22

2.7.2 Artístico.....	23
2.7.3 Sociales.....	23
<b>2.8 Tipos de servicio en Eventos y Banquetes.....</b>	<b>23</b>
2.8.1 Servicio Francés.....	23
2.8.1 Servicio Ruso.....	24
2.8.2 Servicio Americano.....	25
2.8.3 Servicio Ingles.....	26
<b>2.9 Normas.....</b>	<b>28</b>
<b>2.8 Manual de Procedimientos.....</b>	<b>29</b>
2.10.1 Manual de Políticas.....	30
2.10.2 Manuales de Procedimientos.....	30
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>32</b>
3.1 Área de Estudio.....	32
3.2 Método.....	32
3.3 Técnicas de Recolección De Datos.....	33
3.4 Fichas de Observación de Campo.....	33
3.5 Fichas Levantamiento de Actividades.....	34
3.6 Entrevista.....	34
3.6.1 Informe Entrevista.....	35
3.7 MATRIZ FODA.....	35
3.7.1 INFORME FODA.....	35
3.8 MATRIZ EFE.....	36
3.9 MATRIZ EFI.....	36
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>37</b>
<b>RESULTADOS E INTERPRETACIÓN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Misión.....	38

4.2	Visión .....	38
4.3	Valores .....	38
4.4	Distribución del Salón Villavieja .....	38
4.6	Historia.....	41
<b>INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>42</b>
4.7	Análisis de las Fichas de Observación.....	42
4.8	Análisis de las Fichas de Levantamiento de Actividades .....	43
4.9	Análisis de la Entrevista .....	45
4.9.1	<i>Desarrollo y evaluación.....</i>	<i>46</i>
4.9.2	<i>Información recabada en la entrevista .....</i>	<i>46</i>
4.10	Matrices Estratégicas .....	47
Análisis e Interpretación .....		49
4.11	<b>LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>51</b>
4.12	Beneficiarios.....	51
4.13	Diagramas y Simbología.....	52
4.14	Lineamientos estratégicos .....	52
4.14.1	<i>Perfiles técnicos.....</i>	<i>52</i>
4.15	Enfoque por procesos .....	59
4.16	<b>BASES DOCUMENTALES.....</b>	<b>78</b>
<b>CAPITULO V .....</b>		<b>80</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>80</b>
5.1	Conclusiones.....	80
5.2	Recomendaciones en función de conclusiones .....	81
<b>6. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS .....</b>		<b>82</b>
<b>7. BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>85</b>
<b>7.1 BIBLIOGRAFÍA IMPRESA .....</b>		<b>85</b>
<b>7.2 BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL .....</b>		<b>86</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>ILUSTRACIÓN 1:</b> HACIENDA “GRAN SALÓN VILLAVIEJA” .....	32
<b>ILUSTRACIÓN 2</b> TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	33
<b>ILUSTRACIÓN 3:</b> FACHADA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA .....	37
<b>ILUSTRACIÓN 4:</b> SALÓN VILLAVIEJA EXTERNO.....	39
<b>ILUSTRACIÓN 5:</b> SALÓN VILLAVIEJA INTERNO.....	39
<b>ILUSTRACIÓN 6:</b> ORGANIGRAMA DEL SALÓN VILLAVIEJA.....	40
<b>ILUSTRACIÓN 7.</b> SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS.....	52
<b>ILUSTRACIÓN 8.</b> PROCESO MICE EN PLACE .....	60
<b>ILUSTRACIÓN 9:</b> PROCESO VERIFICACIÓN. ....	62
<b>ILUSTRACIÓN 10.</b> PROCESO COORDINACIÓN.....	64
<b>ILUSTRACIÓN 11</b> PROCESO SERVICIO DE AGUA.....	66
<b>ILUSTRACIÓN 12.</b> PROCESO SERVICIO DE VINOS.....	68
<b>ILUSTRACIÓN 13:</b> PROCESO SERVICIO DE ALIMENTOS.....	70
<b>ILUSTRACIÓN 14.</b> PROCESO ALMACENAMIENTO.....	72
<b>ILUSTRACIÓN 15.</b> PROCESO DISPOSICIÓN.....	74
<b>ILUSTRACIÓN 16:</b> PROCESO CONTROL DE CAMBIOS.....	76
<b>ILUSTRACIÓN 17</b> APLICACIÓN DE CAPACITACIÓN .....	78
<b>ILUSTRACIÓN 18:</b> REPORTE DEL EVENTO .....	78
<b>ILUSTRACIÓN 19:</b> SUPERVISIÓN DEL EVENTO.....	78
<b>ILUSTRACIÓN 20:</b> REPORTE .....	79
<b>ILUSTRACIÓN 21:</b> HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> :MATRIZ F.O.D.A DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA .....	48
<b>TABLA 2</b> : MATRIZ EFI DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA .....	49
<b>TABLA 3</b> : MATRIZ EFI DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA .....	50
<b>TABLA 4</b> . PERFIL TÉCNICO DEL GERENTE. ....	53
<b>TABLA 5</b> . PERFIL TÉCNICO DEL COORDINADOR. ....	54
<b>TABLA 6</b> . PERFIL TÉCNICO DEL BARMAN. ....	55
<b>TABLA 7</b> . PERFIL TÉCNICO DEL CAPITÁN DE MESEROS. ....	56
<b>TABLA 8</b> . PERFIL TÉCNICO DEL MESERO I. ....	57
<b>TABLA 9</b> . PERFIL TÉCNICO DEL MESERO II. ....	58
<b>TABLA 10</b> . FLUJOGRAMA MICE EN PLACE .....	61
<b>TABLA 11</b> . FLUJOGRAMA VERIFICACIÓN .....	63
<b>TABLA 12</b> . FLUJOGRAMA COORDINACIÓN.....	65
<b>TABLA 13</b> FLUJOGRAMA SERVICIO DE AGUA.....	67
<b>TABLA 14</b> .FLUJOGRAMA SERVICIO DE VINOS.....	69
<b>TABLA 15</b> .FLUJOGRMA SERVICIO DE ALIMENTOS .....	71
<b>TABLA 16</b> .FLUJOGRAMA ALMACENAMIENTO .....	73
<b>TABLA 17</b> . FLUJOGRAMA DISPOSICIÓN .....	75
<b>TABLA 18</b> . FLUJOGRAMA CONTROL DE CAMBIOS.....	77

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1</b> :FICHA DE LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES .....	90
<b>ANEXO 2</b> : FICHA DE OBSERVACION .....	91
<b>ANEXO 3</b> : ENTREVISTA .....	92
<b>ANEXO 4</b> . ENTRADA AL GRAN SALON .....	93
<b>ANEXO 5</b> . MONTAJE DE UN EVENTO EN EL JARDIN.....	93
<b>ANEXO 6</b> . OBSERVACION AL PERSONAL ANTES DE UN EVENTO .....	93
<b>ANEXO 7</b> . MONTAJE DE MESA .....	93
<b>ANEXO 8</b> . INICIO DE UN EVENTO .....	94
<b>ANEXO 9</b> . COORDINADORA DE EVENTOS .....	94
<b>ANEXO 10</b> . INICIO DE UN EVENTO .....	94
<b>ANEXO 11</b> . MONTAJE DE UN EVENTO PEQUENO .....	94
<b>ANEXO 12</b> . SUPERVISION DE TRABAJO .....	95
<b>ANEXO 13</b> INICIO DE UN EVENTO EN LA TARDE.....	95
<b>ANEXO 14</b> . PASILLO ENTRE EL SALON Y JARDIN .....	95
<b>ANEXO 15</b> .DESIGNACION DEL MESERIO I Y II .....	95
<b>ANEXO 16</b> . EVENTO A DOMICILIO .....	96
<b>ANEXO 17</b> . MONTAJE DE UNA BODA .....	96
<b>ANEXO 18</b> . LLEGADA A LA ENTREVISTA CON EL GERENTE.....	96

## RESUMEN

Este trabajo de investigación se ha realizado con el propósito de determinar los problemas que existen en servicio de alimentos y bebidas en la Hacienda Gran Salón Villavieja y las alternativas de solución a los mismos, contando con la información bibliográfica relacionada con la administración por procesos, plantear un Manual de Procesos para mejorar la productividad de servicio en dicha Empresa. Para esta investigación se determina primeramente los objetivos que permiten establecer hacia dónde se quiere llegar, se plantean una pregunta principal de investigación que al final del trabajo son contestadas. Con el fin de tener el conocimiento necesario de los temas a investigar, se realiza la investigación bibliográfica que sirve de base para estructurar el marco teórico, considerando principalmente los aspectos relacionados con la elaboración del manual de procesos. Se establecen los instrumentos de investigación que se aplicaron a directivos, trabajadores de la hacienda, cuyo resultado permitió determinar las falencias en servicio y las posibles soluciones. Finalmente, en base a los resultados del diagnóstico y el estudio bibliográfico, se procede a elaborar el Manual de Procesos operativos de servicio para Eventos y Banquetes de la hacienda “Gran Salón Villavieja”, el mismo que se pone en consideración del Gerente General.

**PALABRAS CLAVES:** alimentos y bebidas, administración por procesos, productividad, manual de procesos, eventos y banquetes

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

El Mercado de servicios de alimentos hoteleros consiste en establecer actividades de trabajo mediante competencias (meseros, capitán, bartender) que movilizan con el fin de desempeñar sus funciones satisfactoriamente.

El servicio dentro un establecimiento hotelero se le conoce como el departamento de alimentos y bebidas (A&B), abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio de alimentos hacia el cliente.

### **1.1 Presentación Del Problema.**

A nivel mundial el mercado de servicios hoteleros mantiene un crecimiento constante en todos sus aspectos en especial eventos y banquetes, en Ecuador estos servicios se encuentran centrados en las PYMES y microempresas estableciéndose en el sector de alimentos & bebidas, en constante evolución. (Sanchez M. , 2014).

Tal es el caso de la Hacienda “Gran Salón Villa vieja”, que brinda servicios de catering en eventos, la cual lleva en el mercado veinte años, siendo notorio su crecimiento dentro de la ciudad de Quito. (Erogan, 2016)

Por observaciones propias, se pudo evidenciar a comienzos de 2016 en la empresa Hacienda “Gran Salón Villa vieja (norte de Quito), que no existe un manual que contenga todos los procesos al momento de realizar el servicio de alimentos y bebidas en eventos y banquetes, lo que da lugar a la improvisación, implicando dejar las cosas a intuición e imaginación conjuntamente con la iniciativa propia de las personas que intervienen en los diferentes procesos del servicio.

Debido a ello, es necesaria la creación de un manual de procesos operativos de servicio para eventos y banquetes dirigido a esta hacienda, conociendo que este

elemento garantiza que los procesos del sistema identificados en el manual sean bien documentados, entendidos e implantados por las personas asignadas a dichos procesos (Barrona , 2008).

Manual de procesos operativos de servicio para eventos y banquetes identifica y documenta todos los procesos importantes involucrados en la prestación de un servicio profesional (Castillo , 2006).

Aquí aparece una pregunta importante al momento de brindar servicios profesionales con respecto a la presente propuesta ¿Cómo se puede mejorar el servicio que brinda el personal que labora en la Hacienda “Gran Salón Villa vieja”?

## **1.2 Justificación**

Manual de procesos operativos de servicio para una empresa, aportará un valor agregado, permitiendo la optimización del proceso y al mismo tiempo establecer un enfoque centrado en la gestión y el pensamiento disciplinado (Castillo , 2006).

La realización de un manual de procesos operativos de servicio para eventos y banquetes para la Hacienda “Gran Salón Villa vieja” es importante, ya es un lugar rentable, por su excelente ubicación, por los productos de calidad que el dueño exige se oferten en su establecimiento, los altos estándares que el dueño maneja hasta ahora de manera empírica y por ser una empresa dirigida con valores y principios éticos en cuanto al trato a los clientes internos y externos; también es una hacienda, que con procedimientos podría llegar a ser un establecimiento reconocido en el país.

Las actividades de un manual de procesos operativos de servicio para eventos y banquetes que se realice, provocaría el efecto de hacer que el empleado se sienta más agradecido y comprometido con la empresa, lo cual logrará una prestación profesional del servicio (Bernal , 2009)

(Craig & Bitter, 2008) enuncian que los manuales en las empresas de catering y banquetes sirven de guía para los trabajadores en la realización de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de cada área.

Los beneficios de un manual de procedimientos operativos son:

1. Constancia y conservación del plan organizativo
2. Reglamentas la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones dentro de la hacienda.
3. Provoca la responsabilidad de cada puesto
4. Contribuye con el grado de autoridad de los diversos niveles dentro de la hacienda.
5. Asiste como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de ellos.
6. Base permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer un manual de procesos operativos de servicio de alimentos para eventos y banquetes dirigido al personal de servicio de la Hacienda "Gran Salón Villa vieja"

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la Hacienda "Gran Salón Villa vieja" de la prestación de servicio de alimentos y bebidas
- Definir perfiles técnicos para el personal del área de servicio mediante las normas dentro del D.M. Quito.
- Detallar las funciones inherentes afines a cada puesto de trabajo operativo de servicio de alimentos de la Hacienda "Gran Salón Villa vieja"

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Origen de la Hotelería

(Moragues Cortada, 2006) piensa en la necesidad y demanda del mercado profesional, empresarial y turístico. Necesitando transportarse y saber en dónde se originó esta necesidad tan común hoy en día, que es la de comer, beber y dormir. En ciertos casos resulta una dispersión de la sociedad que ofrece una oportunidad a la naciente competición. Podemos decir que aquí es donde surge la necesidad de viajar al pasado y ubicarnos en esas fechas que se asociaban con las posadas de antiguas épocas. Partimos, entonces, con una noción elemental de donde se inició la hospitalidad que hoy lo conocemos como: hoteles. En la Antigüedad las posadas, la caupona y los hospitium ofrecían habitaciones y, a veces, comida. Con un menú muy limitado, con vino, higos y miel.

Según (Gularte, 2009) en la edad media los monasterio y otros edificios religiosos acogían a viajeros y les brindaban las mínimas comodidades satisfaciendo las necesidades básicas: un techo y una cama para dormir; pan, vino o cerveza y tal vez algún trozo de carne o una presa de algún ave si la hubiera para alimentarse.

En la estructura administrativa actual de las empresas hoteleras se evalúa en que la organización se desenvuelve mejor a base de sistemas y técnicas logrando mejorar los controles internos y más productividad.

La necesidad de crear departamentos útiles y prácticos que puedan realizar un mínimo de trabajo y alto rendimiento, disminuyendo tramites, y funciones a fin de lograr una alta calidad, que lleve al éxito.

Por estas razón el sector hotelero ha desarrollado una estructura en la que se asignado una acción específica a cada sección, después de un siglo transcurrido desde la iniciación de la hotelería organizada hasta nuestros días (Gularte, 2009)

Según (Baez, 2009) establece una entidad de división de departamentos dentro de una empresa hotelera, es conveniente conocer los principales departamentos que la conforman, que son los siguientes:

- Departamento de Reservaciones
- Departamento de Recepción
- Departamento de Teléfonos
- Departamento de Botones (Bell boys)
- Departamento de Ama de Llaves
- Departamento de Seguridad
- Departamento de Mantenimiento
- Departamento de Relaciones Públicas
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Compras
- **Departamento de Alimentos y Bebidas**

## **2.2 Departamento de alimentos y bebidas**

La gastronomía en su mayoría del tiempo debe estar orientada al servicio de alimentos y bebidas formado un elemento fundamental, por ello cada día tiene un nuevo segmento de clientes que atender siendo impredecible dentro esta actividad. Esta tendencia y demanda básica del sector gastronómico el gran volumen de comida que se produce es para complacer las necesidades alimenticias que requieren los clientes. Sin lugar a duda, este es uno de los rubros dentro del grupo de la gastronomía requiriendo un sólido conocimiento para poder realizar de manera efectiva y fortalecerse en el mercado hacia un tipo de cliente específico. La organización debe orientarse para atender con un enfoque de

mucho criterio y una eficiencia de alta calidad para lograr capturar a las empresas que contratan este tipo de servicio. (Feijoo & Garcia, 2009)

(Degrossi., 2015) expresa una estructura hotelera dividiendo la totalidad de las responsabilidades operativas en distintos departamentos. Los cuales deben estar bien definidos y ser distintos de una estructura a otra. Por ejemplo

- Restaurantes
- Bares
- Servicio a las Habitaciones (Room Service)
- Salas de Reuniones y Conferencias
- Servicio de Catering y Banquetes

### **2.3 Servicio de catering y banquetes**

Haciendo uso del diccionario de la Real Academia Española, banquete y catering se pueden definir como:

Banquete: comida a que concurren muchas personas para celebrar algún acontecimiento.

Catering: Servicio de suministro de comidas y bebidas a aviones, trenes, colegios, etc.

(Real Academia Española, 2016)

Sin embargo ambas definiciones son similares pero dan a conocer las grandes diferencias de ambos conceptos. Con respecto a estos conceptos se hará una abstracción sobre cada uno de ellos.

## **2.4 Tipos de banquetes**

(Barragan del Rio, 2010) describe de las diferentes modalidades de banquetes que existe en el mercado hotelero, clasificando mediante el tipo de servicio ofrecido y no el tipo de evento a celebrar pues esto puede llegar a tener puntos comunes, por lo cual, se puede diferenciar:

- Banquete cóctel.
- Banquete buffet.

Estos con un objetivo común de proporcionar mayor capacidad a un número de comensales.

### ***2.4.1 Banquete Tipo Cóctel***

Reunión de un considerable número de invitados, a los cuales se sirven bebidas aperitivos con o sin alcohol, y bocaditos diversos exhibidos en porciones individuales. (Sanchez A. , 2011)

### ***2.4.2 Banquete Tipo Buffet***

Reunión de carácter formal o festivo, donde el comensal se sirve su propia ración. Aquí los productos son expuestos en mesas calientes y frías para el libre acceso del cliente. También se colocan diferentes tipos de bebidas (Sanchez A. , 2011)

## **2.5 Tipos de catering**

(Lafuente, 2011) quiere demostrar que las líneas actuales de catering deben incluir un centro principal de preparación. Desarrollando una posible descripción a partir de la temperatura y medios finales para su modificación final y presentación. Los catering más comunes son:

- Catering de línea fría.
- Catering con cocina in situ.
- Catering caliente y mixto. Esto en torno a la realización de eventos y banquetes

### ***2.5.1 Catering De Línea Fría***

(Lafuente, 2011) catering de línea fría es extendido y desarrollado combinado las técnicas de mantenimiento más sofisticadas con un sistema de transformación y regeneración seguro. Los alimentos a servir se desarrollan en una cocina principal, donde las nuevas tecnologías, pueden ser abatidas, conservando sus propiedades e impidiendo la propagación de microorganismos.

Este sistema de catering garantiza el control bacteriano, con lo que se evitan riesgos, presentando:

- Seguridad alimentaria.
- Nutricionalmente altos.
- Control y planificación.
- Mejora en la calidad final.
- Fácil y segura reproducción.

### ***2.5.2 Catering In Situ***

Este catering se recomienda para empresas que disponen de cocina propia, realizando las elaboraciones su misma infraestructura. Se debe tener en cuenta el estudio de la maquinaria a requerir, pudiendo ser transportada según nuestras necesidades.

El catering In Situ requiere movilización, de materia prima como de maquinaria, por lo que suelen tener un coste final elevado. Este sistema de producción garantiza un nivel máximo de seguridad y una elaboración en el lugar, con lo que transmitirá calidad y distinción. (Sanchez M. , 2014)

### **2.5.3 Catering Caliente y Mixto**

Este catering implica la realización de la comida en una cocina principal y su transporte hasta las instalaciones del cliente, listo para servirse. Aunque este tipo de catering incluye innumerables riesgos es el más utilizado, ya que requiere de menor movimiento. Está reservado principalmente para suministrar eventos próximos al lugar de transformación pues aunque existan técnicas y utensilios ofrecen facilidades que no están al alcance de todos.

## **2.6 Eventos**

Para poder cubrir la demanda de eventos se necesita tener un gran equipo que forme una organización competitiva con una estructura sólida en todo lo que comprende el mercado de los eventos y banquetes. Teniendo en cuenta que existe un largo camino desde el inicio hasta llegar a la realización del evento que es posible donde no se sabe si se podrá captar la atención del cliente requiriendo un tipo de servicio de alimentos dentro de una organización especializada y orientada para cumplir con este trabajo. Por ello, cabe conocer cómo se originó esto que hoy conocemos como “evento”. (Gularte, 2009)

Sobre los datos que se pueden obtener, el comienzo de esta actividad hotelera se establecería su lugar de origen en América específicamente en México, allá por el siglo VII. Donde lo más importante que se destaca es que las fiestas grandes hacia los Dioses no lo hacía una sola persona sino un grupo determinado. Esto quiere demostrar que para organizar eventos se necesita especialistas en esta área que organiza la coordinación de eventos.

Relacionándose con las entidades y grupos que tenían a su cargo como la preparación de las grandes fiestas, aquellos que se realizaban específicamente en el continente (Lafuente, 2011)

## **¿Qué es un evento?**

Hecho previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que realizan y se desarrolla una serie de actividades afines a un mismo objetivo. (Jijena, 2010)

### **2.7 Clases de eventos**

(Sanchez M. , 2014) propone algunos eventos aquí algunos de ellos

#### ***2.7.1 Comerciales y Empresariales.***

En los últimos años este es el que más demanda ha propuesto a todos los proveedores de eventos. Ingresando en este segmento es complicado, pero, cuando se logra entrar se dé un lugar, con gran seguridad el cual puede conseguir fácilmente crear una cartera de clientes y el flujo de trabajo continuo y más centrado en:

- Lanzamientos de productos
- Presentaciones.
- Inauguraciones.
- Degustaciones.
- Workshops.
- Promociones.
- Fiestas de Fin de Año.
- Inauguraciones de plantas, sedes y otros establecimientos afines.

### **2.7.2 Artístico.**

En su mayoría son fiestas que se relacionan con el entretenimiento, la cultura, las épocas, las modas y las creaciones.

- Culturales
- Educativos
- Formativos.
- Actos académicos.
- Entrega de premios.
- Conciertos musicales.
- Conferencia
- Seminarios
- Congresos.

### **2.7.3 Sociales.**

Su objetivo es trascender dentro de la comunidad también puede destacar un recuerdo memorable que es forma de la vida del cliente.

- Aniversarios.

## **2.8 Tipos de servicio en Eventos y Banquetes**

(Sanchez M. , 2014) establece algunos métodos para el servicio eventos y banquetes donde cada técnica y preparativo dependerá el tipo de oferta gastronómica que necesita el establecimiento, como por ejemplo la categoría, las dimensiones y, de forma importante, la cualificación del personal.

### **2.8.1 Servicio Francés**

(Lafuente, 2011) se especializa por que el cliente se sirve el menú mientras el salinero mantiene la bandeja de alimentos con la ayuda del material a emplear y siempre por la izquierda del comensal.

Mientras que el cliente se sirve, es necesario tener en cuenta que las raciones a preparar siempre deben ser mayor al número de clientes y servir en tamaños regulares, ya que en muchas ocasiones se sirven más de lo previsto, y por consiguiente quedaría terriblemente fatal que falte comida del menú por no disponer más de lo normal.

Las ventajas de este tipo de servicio son:

- El cliente se sirve la cantidad que desea.
- El cliente participa en el servicio.

Los inconvenientes son:

- Servicio lento e incómodo.
- Los clientes pueden no respetar las raciones y estropear las decoraciones.
- Existe la posibilidad de manchar al cliente.

### **2.8.1 Servicio Ruso**

(Sanchez A. , 2011) se identifica por la ejecución del trinchado de pequeñas o grandes piezas así como de la limpieza.

Las técnicas de limpieza, se aplican al conjunto de operaciones que son necesarias cuando se realiza un género o comida antes de ser consumido por parte del comensal, evitando en todo momento que durante la operación quedasen muchas espinas, grasas o huesos, para que de esta manera resulte fácil y rápida la manipulación del género por parte del cliente a la hora de consumirlo.

Las ventajas de este tipo de servicio son:

- Servicio muy esmerado y vistoso.

Los inconvenientes a destacar son:

- Se necesita una brigada amplia.
- El personal de sala debe ser profesional.
- Se necesita material auxiliar.
- La sala debe disponer de espacio suficiente para poder trabajar con carros y guerdones.

Este tipo de servicio se utiliza en establecimientos de primera categoría.

### **2.8.2 Servicio Americano**

(Sanchez A. , 2011) El menú a servir son emplatados en la cocina individualmente y cubiertos con campana en el caso de ser preparaciones calientes. El personal de servicio tendrá que pasar el plato al comensal, siempre por la derecha.

En este tipo de servicio no es favorable llevar más de tres platos. En el caso que se transporten con campanas, se recomienda colocar hasta cinco sin ningún tipo de problema.

Las ventajas de este tipo de servicio son:

- Mayor agilidad y rapidez.
- Conserva bien el valor nutricional del plato.
- Permite realizar decoraciones.
- Es rentable y no necesita material específico
- Requiere poco personal.

Los inconvenientes son:

- Servicio poco visto en el salón.
- Si se lleva más de los platos recomendados se dificulta el servicio hacia el cliente

### **2.8.3 Servicio Ingles**

(Lafuente, 2011) los alimentos se presentan en unos recipientes como soperos, fuentes, etc. El salonero servirá el menú siempre por la izquierda, ayudado con menaje específico, el cual que se dispondrá con anterioridad.

Este método es muy empleado en servicio de banquetes.

Las ventajas a destacar de este tipo de servicio son:

- Método rápido.
- Buena presentación de montaje de los platos, siempre que lo realice personal capacitado

Los inconvenientes son:

- Dificultad para realizarlo con ciertos alimentos.
- Riesgo de manchar al cliente.

Algunos ejemplos de platos servidos con este método pueden ser:

- Salsas en general frías o calientes.
- Sopas, cremas, consomés, potajes.
- Arroces, pastas o huevos con diversas preparaciones con o sin guarnición.
- Verduras de distintas clases y diversas preparaciones.

- Carnes y pescados con o sin salsa, con guarnición o no, con técnicas de preparación variadas.
- 

#### **2.8.4 Presentación del Servicio**

(Lafuente, 2011) recomienda como debe ser la presentación del servicio ingles

- El menú se presentan en una fuente o bandeja al comensal, al igual que en el servicio a la francesa.
- En el servicio a la inglesa, el salonero sirve al comensal directamente desde la bandeja hasta el propio plato, utilizando para ello unas pinzas u otros utensilios como cucharas soperas. Recordemos que en el servicio a la francesa, es el propio comensal quien se sirve desde la bandeja que lleva el salonero
- Los alimentos sólidos se sirven por la izquierda, mostrando primero al comensal.
- Los líquidos, incluidas cremas y sopas, se sirven por la derecha. Por esta zona también se retiran los platos usados.
- Tiene la ventaja de no crear ninguna molestia al comensal, ya que es el salonero quien sirve. Pero tiene la desventaja de que el propio comensal se conforme o moleste con la ración que el salonero decida servirle.
- El costo de este servicio es alto en cuanto a volumen de personal necesario para llevar a cabo un buen servicio, pero es apropiado para realizarlo en banquetes y eventos.

En esta modalidad se necesita un entrenamiento y una destreza innata, sobre todo con fuentes demasiado grandes o soperas que generalmente pesan demasiado para sujetar con la mano izquierda.

Es recomendable poner en práctica para ofrecer más cantidad de alimento una vez que se puso el plato al comensal en caso de desear más cantidad.

Este servicio debe hacerse por la izquierda del comensal; excepto, en mesas donde impiden las circunstancias, espacios o elementos, es una técnica que debe practicarse también cuando se ponen alimentos para compartir, pues es preferible dar a cada comensal su ración.

## **2.9 Normas**

Norma es establecer una actividad, mediante un proceso, prestar un servicio o suministrar materiales. Las normas pueden cubrir un amplio espectro de actividades realizadas por las organizaciones y utilizadas por sus clientes. (HOSTELERIAS, 2016)

Las normas deben ser específicas, como en el caso de un tipo de servicio, o más generales, como prácticas de gestión.

El objetivo de una norma es proporcionar una base fiable para que la gente pueda compartir las mismas expectativas respecto a un producto o servicio. Esto ayuda a:

- Facilitar el fácil acceso mercado
- Ofrecer un marco de trabajo para obtener eficiencia e interoperabilidad
- Mejora la protección y confianza de los consumidores.

Las organizaciones hoteleras deberían utilizar las siguientes normas para garantizar seguridad y satisfacción al cliente:

- Norma de Gestión de Calidad para ayuda a trabajar de forma eficiente y aprovechar oportunamente el tiempo en servicio
- Norma de Gestión Medioambiental ayuda a reducir el impacto medioambiental, de los residuos producidos por la empresa
- Norma de Seguridad y Salud ayudar a bajar la tasa de los accidentes en el lugar de trabajo

- Norma de seguridad de TI ayudar a proteger la información delicada que se maneja dentro de las organizaciones hoteleras
- Norma de construcción
- Norma de Gestión Energética ayudar a reducir el consumo de energía
- Norma de Seguridad Alimentaria ayuda a evitar que se contaminen los alimentos
- Norma de Accesibilidad ayudar en los accesos para personas discapacitadas
- Norma de interoperabilidad garantiza que las tarjetas bancarias y de crédito sean adecuadas y que puedan manejarse a nivel mundial. (HOSTELERIASCS, 2016)

ÉI (SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN, 2016) desde su inicio ha definido las normas como una entidad nacional encargada de establecer actividades ecuatorianas dentro de varios ámbitos comerciales dentro de ellos, el sector de Alimentos y Bebidas teniendo en cuenta el concepto básico de satisfacer las necesidades locales y facilitar el comercio nacional e internacional. El Congreso Nacional expidió la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 26 del 22 de febrero del 2007; según la cual el INEN se constituye en una entidad técnica de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera y operativa.

## **2.8 Manual de Procedimientos**

(Bolivia, 2007) Un manual debe ser versátil y de fácil comprensión como por ejemplo un folleto, libreta, carpeta, en los que de una manera fácil de manejar se une de forma sistemática, una serie de elementos estos pueden ser operativos y administrativos para un fin en común el cual es orientar y formar una conducta

profesional dentro del ámbito laboral. Existen diferentes tipos de manuales; mencionaremos aquí solo dos principales:

**2.10.1 Manual de Políticas.** Utilizan los corporativos con el fin de realizar planes y cumplir objetivos propios de la empresa, clasificándose por departamentos, con referencia a las políticas correspondientes y de cierto tipo de reglas específicas que ayudan a aplicar apropiadamente las políticas. (Jimenez Cornejo, 2014)

**2.10.2 Manuales de Procedimientos.** Aquí se establecen normas de trabajo dentro de un área específica, siendo un instrumento operativo o administrativo que apoya las actividades cotidianas de departamento de una empresa.

Los manuales de procedimientos son entregados, metodológicamente en referencia a las acciones operaciones o administrativas que deben seguirse para llevar a cabo los procedimientos específicos de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. (UNAM, 2016)

Los procedimientos son un ciclo progresivo y secuencial de un conjunto de actividades concretas que constituyen la manera de realizar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento involucra, tareas del personal, la determinación de tiempos de ejecución, uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. (ECURED, 2015)

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

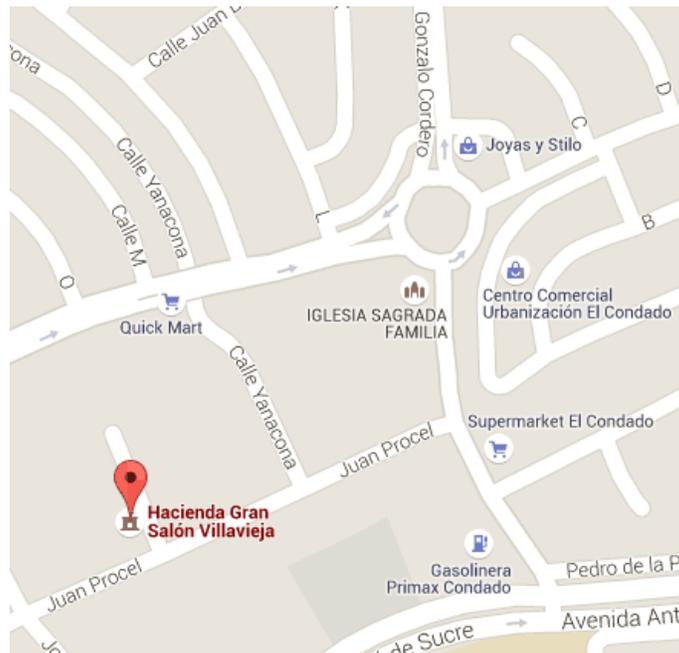
- a) Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- b) Auxilian en la inducción al puesto.
- c) Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- d) Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- e) Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- f) Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- g) Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- h) Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- i) Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- j) Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- k) Son guías del trabajo a ejecutar.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Área de Estudio

Mi área de estudio se encuentra en la empresa Hacienda “Gran Salón Villavieja” ubicada en: Río Solanga E38-N1 y Juan Prócel, sector “El Condado”. (Ilustración N1)



**Ilustración 1:** Hacienda “Gran Salón Villavieja”

**FUENTE:** Google Maps, 2017

La investigación actual demanda varias técnicas para la determinación y aplicación de los objetivos

#### 3.2 Método

Para el desarrollo de la investigación se aplicara principalmente el método deductivo (Bermeo, 2015)

### 3.3 Técnicas de Recolección De Datos

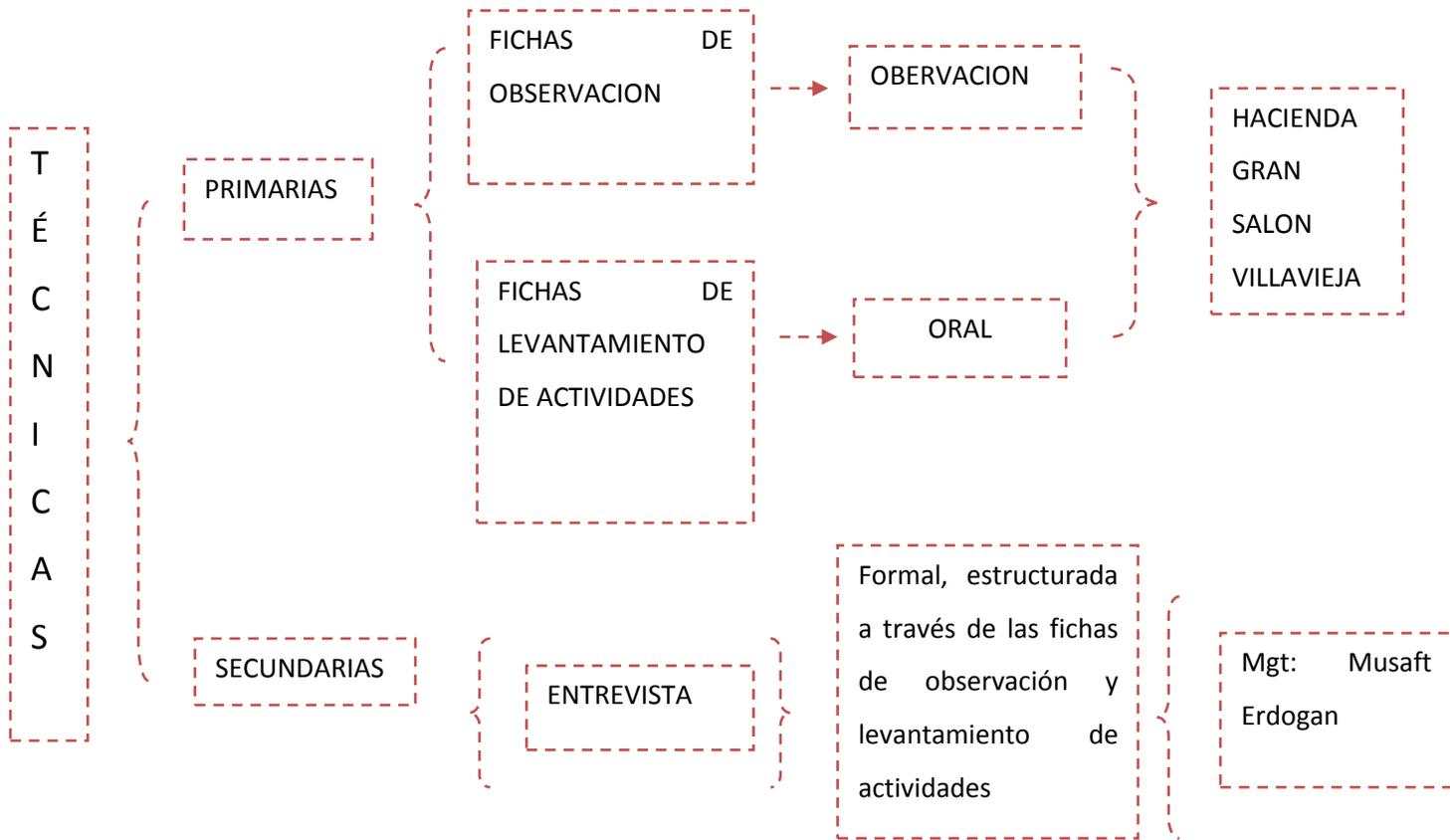


Ilustración 2 Técnicas de investigación.

Creación: Isabel Hernández, 2017. Adaptado de Bermeo, 2015.

### 3.4 Fichas de Observación de Campo

La Hacienda "Gran Salón Villavieja" se convirtió en punto de información valiosa para la investigación del presente proyecto, exclusivamente de los objetivos a lograr, es por eso que se determinó el proceso de observación de campo a través de fichas de campo. Cada proceso a ser aplicado, fue previamente estudiado y adaptado a principios hoteleros, para evitar la alteración de las actividades propias del lugar, además de las fichas de campo se utilizó una herramienta adicional

como fichas de levantamiento de actividades (Anexo No. 1), para la recolección de información.

FODA.-Diagnostico interno y externo de la hacienda

Entrevistas.- Guía para la realización de las preguntas al Gerente de la hacienda

### **3.5 Fichas Levantamiento de Actividades**

Permite explorar, reconocer y sondear el área de estudio, transformándose en el punto esencial de partida para la presente investigación (Bermeo, 2015)

El levantamiento de actividades se basó en un recorrido por toda el área de servicio utilizando fichas mediante comunicación oral (Anexo.2), en el presente proyecto la ficha nombrada anteriormente se convirtió en instrumento de apoyo hacia la investigación; sus resultados permitió determinar puntos estratégicos de información.

En esta investigación cada sub-herramienta aplicada se manejó en base a informes lo que facilitó y organizó los procesos y actividades, los resultados que desplegaron estos ayudaron a la propuesta del manual.

### **3.6 Entrevista**

La entrevista (Anexo 3) fue realizada al Gerente General Máster Musaft Erdogan de 45 años de edad el 9 de Mayo del 2017 de forma escrita y oral, con el objetivo principal de conocer si existe una herramienta técnica que sirva como guía para el personal de servicio y también para obtener información de diagnostico de la empresa (Bungue, 1983)

### **3.6.1 Informe Entrevista**

- a. Producción de preguntas.
- b. Determinación de la fecha de la cita para la entrevista.
- c. Aplicación de la entrevista.
- d. Análisis de datos obtenidos.
- e. Conclusiones y recomendaciones.

### **3.7 MATRIZ FODA**

La matriz FODA es una herramienta de análisis que se aplica a cualquier situación, individuo, producto, empresa que está actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso, el cual permite tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados (HISPAVISTA, 2009)

La propuesta de un manual de procesos operativos para eventos y banquetes requiere una evaluación anticipada de información disponible en la hacienda respecto al presente y futuro del medio interno y externo mediante las fortalezas, debilidades del presente, y amenazas, oportunidades.

Esta información ayuda a formular la tendencia del mercado dentro de su operación y desempeño, dando a entender claramente la importancia que tiene la empresa hacia el cliente, un buen servicio con calidad satisfaciendo las necesidades del mercado mediante la atención del personal interno

#### **3.7.1 INFORME FODA**

- a. Informe de los resultados de las Fichas de Observación y levantamiento de actividades

- b. Informe de los resultados de la entrevista
- c. Análisis y determinación del FODA obtenido

El análisis FODA ofrecerá información clara para conocer la situación real en la que se encuentra la hacienda, conociendo el riesgo y las oportunidades que existen en el mercado en donde se encuentra la empresa y que afectan al desarrollo y funcionamiento del negocio. (Franco, 2004)

### **3.8 MATRIZ EFE**

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS, ayuda a identificar cada una de las distintas oportunidades, amenazas que afectan a la hacienda y los distintos factores asociados al entorno. La evaluación de los factores externos, permite determinar las oportunidades y amenazas que presenta en la Hacienda "Gran Salón Villavieja", identificados al momento de visitar el lugar de investigación (HISPAVISTA, 2009)

### **3.9 MATRIZ EFI**

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS está matriz formula estrategias evalúa las fuerzas y debilidades importantes dentro de las áreas funcionales, ofreciendo una base para identificación y evaluación de las relaciones dentro de la hacienda, orientado al enfoque interno en el cual se encuentra, siendo esta información vital para el surgimiento del manual (HISPAVISTA, 2009)

La evaluación de los factores internos, determina debilidades y fortalezas que presenta en la investigación. Estas matrices se utilizan para la elaboración del segundo objetivo donde se planteó el diagnóstico de la hacienda.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

El presente capítulo recopila todos los resultados obtenidos de la investigación y los, mismos que pasaron por un proceso de interpretación y análisis. Para el desarrollo de este capítulo se dividió en secciones de estudio, siguiendo el orden de los informes realizados en el Capítulo III (Metodología).

Un gran Salón y un divino jardín favoreciéndose con viejos árboles patrimoniales, antiguas fuentes. Una casona con fachada Republicana, eso es Hacienda Villavieja, un lugar privilegiado dentro de la ciudad que ofrece un ambiente lleno de versatilidad, perfección y encanto. Es un espacio absolutamente exclusivo con todos los servicios necesarios para desarrollar todo tipo de eventos sociales y en especial corporativos.



**Ilustración 3:** Fachada Hacienda Gran salón Villavieja

#### **4.1 Misión**

Somos una empresa altamente confiable que trabaja siempre con responsabilidad; comprometida con la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios, con la satisfacción de nuestros clientes, fomentando valores culturales, morales y éticos, entregando amor a nuestras tareas con cordialidad, alegría y servicio personalizado, generando así gratas y memorables experiencias.

(HACIENDA VILLAVIEJA, 2016)

#### **4.2 Visión**

Ser una empresa líderes en los sectores de servicio y gastronomía, reconocidas por la calidez, calidad y servicio personalizado a nuestros clientes, conformadas por un grupo humano honesto, ingenioso, capaz de responder acertada y oportunamente a los retos diarios que demanda la excelencia y la idealización de nuestros clientes.

(HACIENDA VILLAVIEJA, 2016)

#### **4.3 Valores**

Nuestros valores son parte fundamental para brindar servicios de calidad distinguiéndonos mediante:

- Honestidad
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Comunicación

(HACIENDA VILLAVIEJA, 2016)

#### **4.4 Distribución del Salón Villavieja**

Como hemos mencionado anteriormente este salón tiene capacidad desde 35 personas hasta 3000 y lo clasifican de la siguiente manera

35 a 120 personas se realiza por lo general externamente



**Ilustración 4:** Salón Villavieja externo.

Internamente de 120 hasta 3000 personas teniendo en claro que la última palabra lo decide el cliente.



**Ilustración 5:** Salón Villavieja interno.

4.5 Organigrama

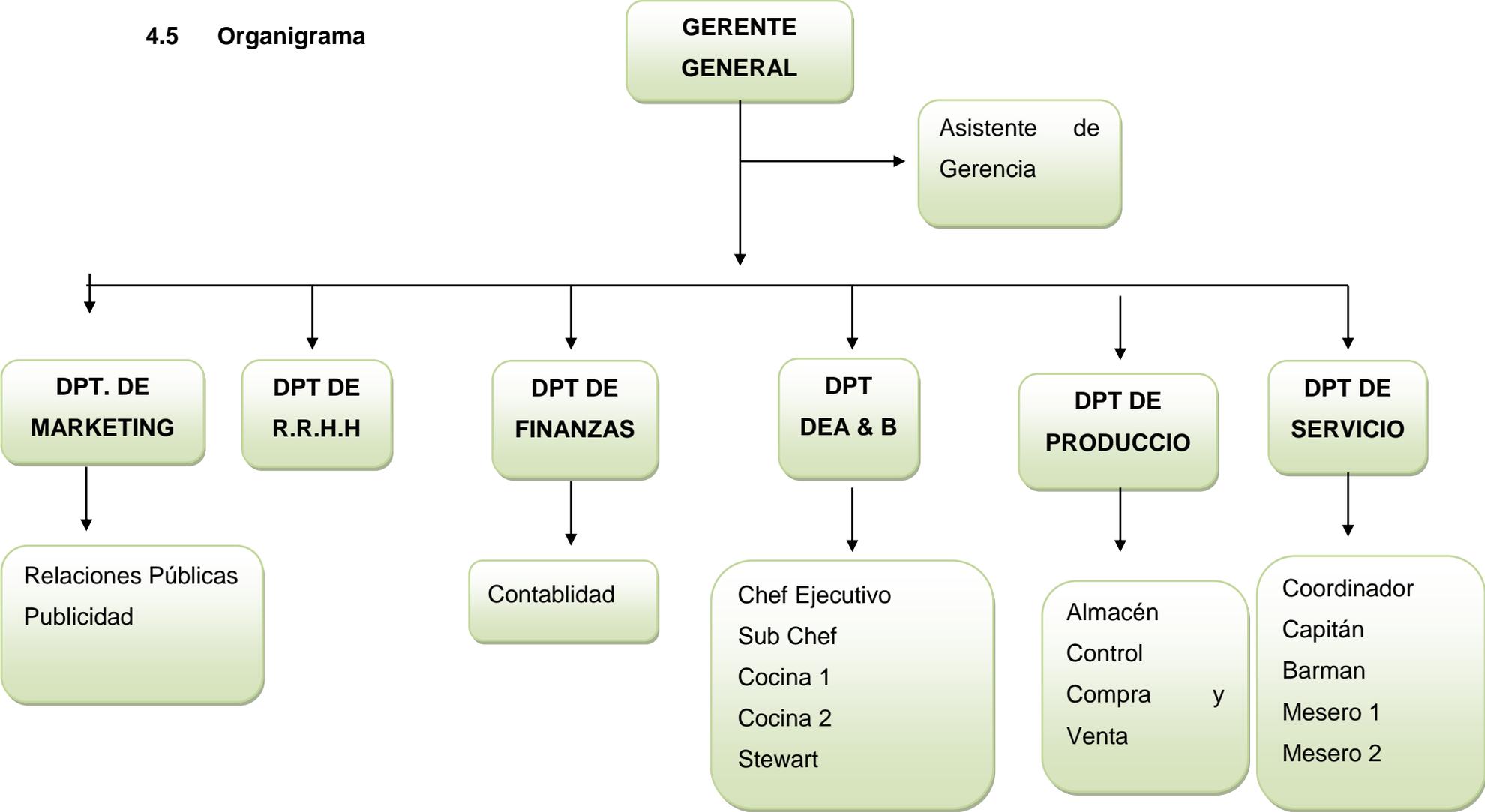


Ilustración 6: Organigrama del Salón Villavieja.

Fuente: (HACIENDA VILLAVIEJA, 2016)

## 4.6 Historia

Grupo del Hierro cuenta con una amplia experiencia de más de 20 años en la industria alimenticia y de servicio, ofreciendo alta calidad, basada en estándares internacionales, brindando a sus clientes experiencias y momentos únicos.

El nuevo Gran Salón Villavieja, con sus modernas instalaciones y su funcional infraestructura física, ofrece facilidades para llevar a cabo celebraciones sociales, corporativas, congresos, lanzamientos de productos y aniversarios empresariales con altos requerimientos de calidad, garantía de espacio. La infraestructura es 100% amigable para personas con discapacidad física.

Salón Villavieja cuenta con una capacidad de 1000 en servicio a la mesa y de 3000 para servicio de cóctel, la atención personalizada, calidad de los menús, el servicio y asesoría profesional, permite garantizar el éxito de su evento. Todo esto, en un ambiente rodeado de naturaleza y tradición; en una moderna infraestructura, adaptándose a las necesidades y gustos de todos los clientes.

El principal objetivo del Salón Villavieja es brindar una solución integral para las diferentes necesidades de todos los clientes, al garantizar un servicio de calidad y muy alto nivel.

Tomando en cuenta que el núcleo central de la hacienda es la organización de eventos y Banquetes, misma que requiere una guía que oriente a los trabajadores de servicio, se tomó la iniciativa de readecuar actividades para transformar en funciones profesionales dentro del departamento de servicio. Donde aparecieron las siguientes cuestiones.

## INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.7 Análisis de las Fichas de Observación

El empleo de este procedimiento permitió clasificar aspectos complejos de los sucesos que se dan en instantes concretos, dentro de un muestreo instantáneo de tiempo el cual permitió representar un registro continuo de la complejidad de las variables de observación realizando dicho registro con precisión de la siguiente manera

**Objetivo:** Diagnosticar interna y externamente la situación actual de la hacienda y a su vez servir de guía para la realización de las preguntas de la entrevista

**Duración** 7 semanas

**Observación:** 3 fichas por evento (antes, durante y después del servicio)

**Total de las fichas de observación:** 84

**Periodos:** 8 horas de observación, variando media hora. Intervalos. 10 segundos de observación, cinco de registro y cinco de descanso.

En la Hacienda Gran salón Villavieja se encuentra ubicado en el norte de Quito De acuerdo a lo observado personalmente mediante fichas de observación se concluye con lo siguiente:

- Falta de conocimiento en normas de etiqueta para servir bebidas
- Falta de conocimiento Servicios de bar y restaurante
- Desconocimiento Básicos de enología y del servicio de vinos
- No saben reconocer vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas
- Uso de materiales, utensilios y operación de los equipos del salón.
- Falta Agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;

- Falta Agudeza visual para distinguir graduación de color;
- Falta de coordinación motriz para transportar y manipular objetos con manos y dedos
- Distribución inadecuada del área de servicio
- Competencia interna desleal.
- difícil integración por parte de los proveedores
- Alta rotación de personal
- Salón amplio y técnicamente bien distribuido
- Posicionamiento de la empresa
- Seguro de protección antirrobo
- Recetas propias del Salón.
- Alimentos orientados a todo tipo de gustos
- Respuesta rápida al cambio
- Amplia experiencia

#### **4.8 Análisis de las Fichas de Levantamiento de Actividades**

Este procedimiento apoyo la clasificación de los aspectos más relevantes de forma oral el mismo que permitió realizar un registro continuo realizando una comparación con las fichas de observación

**Objetivo:** Apoyar al diagnóstico interno y externo de la situación organizacional de la hacienda y a su vez servir de guía para la realización de las preguntas de la entrevista

**Duración:** 7 semanas

**Asistencia:** 3 fichas por evento (antes, durante y después del servicio)

**Total de las fichas de observación:** 84

**Periodos:** 8 horas de observación, variando media hora. Intervalos. 10 segundos de observación, quince de registro y quince de descanso.

En la Hacienda Gran salón Villavieja se encuentra ubicado en el norte de Quito De acuerdo a lo hablado personalmente mediante fichas de levantamiento de actividades se concluye con lo siguiente:

- Contratación de personal de servicio sin conocimiento
- Costo alto del menú del salón
- Competencia en costos de los demás departamentos
- Incrementos de productos de primera necesidad.
- Competencia en crecimiento progresivo
- Creciente índice de desempleo dentro de la empresa.
- Competencia del salón de eventos
- Desintegración por parte de los proveedores
- Mayores exigencias legales
- Servicio a domicilio
- Demanda creciente de eventos empresariales
- Adquisición de seguridad industrial
- Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con hoteles y proveedores directos
- Aceptación del menú en los clientes atendidos.
- Expansión de mercado en eventos sociales
- No manejan Procesos y procedimientos dentro del área de servicio
- técnicas de definición de precios, productos y servicios
- Falta de liderazgo de personal y equipos de trabajo
- No manejan procesos de mejora continua
- No manejan métodos de evaluación de desempeño de personal
- Inexistencia de planificación de corto y largo plazo;
- Falta de toma de decisiones; raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada
- No saben reconocer tipos de evento y su montaje, funcionamiento y respectivas rutinas;

- No manejan técnicas de atención, reglas de etiqueta y protocolo;
- Vocabulario técnico regular
- Higiene y presentación personal adecuadas
- garantizan privacidad y seguridad de los participantes internos y externos del evento.

#### **4.9 Análisis de la Entrevista**

**Objetivo:** Definir los fundamentos teóricos de las normas y procesos operativos dentro del área de servicio en la hacienda y conocer las fortalezas administrativas y datos generales de la hacienda.

#### **Diseño del banco de preguntas de la Entrevista**

##### **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR**

**Encuestado:** MGS Musaft Erdogan

**Cargo:** Gerente del Gran Salón Villavieja

**Fecha:** Quito 19 de mayo del 2017

**Encuestador:** Martha Isabel Hernández Jumbo

1. ¿Qué es para Usted el Gran Salón de la Hacienda Villavieja?
2. ¿Cómo se encuentra organizada operativamente la Hacienda?
3. ¿Considera que los servicios de Banquete en, la Hacienda Villavieja han decaído técnicamente debido al personal contratado en los últimos 12 meses? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son los programas que tiene usted como administrador para realizar dichas mejoras?
5. ¿Ha notado usted si el cliente interno (meseros) se preocupa por la satisfacción del cliente?

6. Usted desea normalizar su operación de servicio de alimentos y bebidas a través de la creación de un manual ¿Por qué?
7. ¿Estaría usted de acuerdo con realizar renovaciones al en cuanto al servicio con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente?
8. ¿Cómo cree que se pueda lograr un crecimiento sostenido en la satisfacción de clientes?
9. ¿Qué elementos considera que puede mejorar la hacienda en procesos de servicio?
10. ¿Cuáles son los problemas que usted percibe en cuanto a la satisfacción que se lleva el cliente al realizar un evento en este lugar?
11. Como desearía que fuera el manual mediante gráficos, flujo gramas o solo texto

#### **4.9.1 Desarrollo y evaluación**

La entrevista se aplicó el jueves 19 de mayo de 2017 al Grt. Mustafá Erogan, Gerente de la hacienda "Gran Salón Villavieja "quien se encarga de dirigir, coordinar y supervisar todas las áreas del salón, además mantiene buenas relaciones con los clientes, socios y proveedores.

#### **4.9.2 Información recabada en la entrevista**

El Gerente Musaft Erdogan mantuvo una amena conversación diciendo lo siguiente que el Gran Salón de la hacienda Villavieja para él es como su hogar nos explico a breve rasgos que la parte operativa del salón esta divida en lo que comprende catering (cocina) y servicio ( meseros ), tuvo el agrado de indicar el organigrama de la empresa supo explicar que el salón tiene gran acogida de clientes corporativos, es por eso que se trata de aprovechar al máximo cada recurso y al mismo tiempo conservarlos y protegerlos.

El considera que si ha decaído el servicio y supone que es por la alta rotación del personal, dentro del salón no se maneja programas de mejoramiento continuo y los meseros no les interesa la satisfacción del cliente, si desea normalizar su operación de servicio de alimentos y bebidas a través de la creación de un manual ya que así tendría una guía de evaluación hacia el personal,

Musaft está convencido que el cliente ya se encuentra satisfecho pero a él le interesa ir más allá de eso, Nos menciona que a él le interesa que en el manual estén descritos pocos procesos pero que sean los más importantes y a su vez desearía que fuera el manual mediante flujo gramas

#### **4.10 Matrices Estratégicas**

### **ANÁLISIS FODA**

**Objetivo:** Plasmar las debilidades y amenazas a través de a ver realizado visitas técnicas hacia la hacienda; con la finalidad de convertirlas en fortalezas y oportunidades

ANÁLISIS ESTRATÉGICO CON LA MATRIZ DAFO	
HACIENDA GRAN SALON VILLA VIEJA	
FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Falta de conocimientos en servicio de alimentos  Distribución inadecuada del área de servicio  El gerente general no es propietario del salón  No manejan el control de personal de trabajo.  Contratación de personal de servicio sin conocimiento  Costo alto del menú del salón  Competencia en costos de los demás departamentos  Competencia interna desleal.  Fácil integración por parte de los proveedores  Alta rotación de personal</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Incrementos de productos de primera necesidad.  Competencia en crecimiento progresivo  Creciente índice de desempleo</p> <p>Desintegración por parte de los proveedores  Mayores exigencias legales</p>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Salón amplio y técnicamente bien distribuido  Pocionamiento de la empresa  Seguro de protección antirrobo  Recetas propias del Salón.  Alimentos orientados a todo tipo de gustos  Respuesta rápida al cambio</p> <p>Amplia experiencia  Prestigio en el área de eventos empresariales</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Servicio a domicilio  Demanda creciente de eventos empresariales  adquisición de seguridad industrial  Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con hoteles y proveedores directos  Aceptación de productos en los clientes atendidos.  Expansión de mercado en eventos sociales</p>

**Tabla 1** :Matriz F.O.D.A de la Hacienda Gran Salón Villavieja

**Creación:** Isabel Hernández 2017.

## MATRIZ EFI (FACTORES INTERNOS)

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
<b>Debilidades</b>			
Falta de conocimientos en servicio de alimentos	0,01	2	0,02
Distribución inadecuada del área de servicio	0,03	1	0,03
El gerente general no es propietario del salon	0,03	2	0,06
No manejan el control de personal de trabajo.	0,04	1	0,04
Contratación de personal de servicio sin conocimiento	0,4	1	0,4
Costo alto del menú del salón	0,04	2	0,08
Competencia en costos de los demas departamentos	0,01	1	0,01
Competencia interna desleal.	0,03	2	0,06
Facil integracion por parte de los proveedores	0,02	2	0,04
Alta rotacion de personal	0,02	1	0,02
<b>Fortalezas</b>			
Salon amplio y tecnicamente bien distribuido	0,04	4	0,16
Pocionamiento de la empresa	0,03	3	0,09
Seguro de protección antirobo	0,02	3	0,06
Recetas propias del Salon.	0,03	4	0,12
Alimentos orientados a todo tipo de gustos	0,02	4	0,08
Alimentos orientados a todo tipo de gustos	0,03	3	0,09
Respuesta rapida al cambio	0,04	3	0,12
Amplia experiencia	0,03	4	0,12
Prestigio en el area de eventos empresariales	0,04	3	0,12
<b>Totales</b>	<b>0,91</b>		<b>2,30</b>

**Tabla 2:** Matriz EFI de la Hacienda Gran Salón Villavieja

**Creación:** Isabel Hernández, 2017.

### **Análisis e Interpretación**

Cuando el Índice total es menor a 2.5 se considera que la empresa no está en condiciones de afrontar el ambiente interno de manera adecuada, el cual requiere una intervención inmediata utilizando las debilidades

<b>MATRIZ EFE</b>			
<b>(FACTORES EXTERNOS)</b>			
<b>Factores</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>AMENAZAS</b>		<b>50%</b>	
Incrementos de productos de primera necesidad.	0,03	1	0,03
Competencia en crecimiento progresivo	0,06	2	0,12
Creciente índice de desempleo dentro de la empresa.	0,4	2	0,8
Competencia del salón de eventos	0,15	3	0,15
Desintegración por parte de los proveedores	0,2	1	0,2
Mayores exigencias legales	0,15	2	0,3
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>50%</b>	
Servicio a domicilio	0,3	2	0,60
Demanda creciente de eventos empresariales	0,2	1	0,20
adquisición de seguridad industrial	0,01	3	0,03
Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con hoteles y proveedores directos	0,02	1	0,02
Aceptación de productos en los clientes atendidos.	0,3	2	0,4
Expansión de mercado en eventos sociales	0,05	1	0,05
<b>Totales</b>			<b>2,76</b>

**Tabla 3:** Matriz EFI de la Hacienda Gran Salón Villavieja

**Creación:** Isabel Hernández 2017.

### **Análisis e Interpretación**

Cuando el Índice total es mayor a 2.5 se considera que la empresa está en condiciones de afrontar el entorno de manera adecuada, utilizando las oportunidades para enfrentar las amenazas

#### **4.11 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

En la investigación que se realizó en la Hacienda Gran Salón Villavieja, se pudo detectar que los procesos de servicio de alimentos en eventos y Banquetes no se la está llevando a cabo de una manera adecuada, por lo que el Gerente y empleados de servicio de la hacienda, coinciden en señalar que la causa principal se debe a la manera en la que se brinda el servicio, manteniendo una estructura de áreas bien definidas que operan (Cocina y Servicio) en la que las personas que realizan el trabajo de servicio no están especializadas en tareas específicas.

Así mismo, se pudo conocer que la solución para mejorar el servicio de alimentos y cumplir con los índices mínimos exigidos por los entes de control, es la propuesta de un manual de procesos en eventos y banquetes, que dicha propuesta es factible de realizar en la hacienda, para lo cual se procedió a realizar visitas técnicas, entrevistas con personal que labora en la hacienda con el fin de determinar los procesos, procedimientos así como sus actividades, responsabilidades y otros que finalmente permitirán elaborar un manual

La propuesta que se plantea para solucionar el problema, está constituida por un Manual de Procesos que incluye el antes, durante y después de la realización de un evento dentro de la hacienda.

#### **4.12 Beneficiarios**

Los beneficiarios de la propuesta serán: La hacienda Gran Salón Villavieja, en particular el área de Servicio y los trabajadores que laboran en ella, ya que se podrá, mejorar los índices de atención al cliente y su imagen ante sus clientes; como beneficiarios que recibirán un mejor servicio

### 4.13 Diagramas y Simbología

Se utiliza diagramas IDEFL (Integrated Definition Language), se usa para simbolizar procesos en una combinación de actividades, insumos, salidas, controles y mecanismos. La simbología se limita a rectángulos, líneas y flechas. Se utiliza este tipo de diagrama para representar procesos de servicios de alimentos en eventos y banquetes

Para la representación gráfica de cada uno de los procesos se utiliza diagramas de flujo de funciones cruzadas.

Simbolos de diagramas de flujo de funciones cruzadas

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	INICIO
	PROCESO O TAREA
	PROCESO O TAREA PREDEFINIDO
	DECISION
	DATOS ALMACENADOS
	MODOS PARALELOS
	TRANSFERENCIA DE CONTROL
	DOCUMENTO
	REFERENCIA EN PAGINA
	REFERENCIA A OTRA PAGINA
	TERMINADOR

**Ilustración 7. Simbología de Diagramas.**

Fuente: IDEFL, 2012.

### 4.14 Lineamientos estratégicos

#### 4.14.1 Perfiles técnicos

Para establecer un enfoque por procesos primero se debe crear un perfil técnico al personal del área involucrada en este caso el departamento de Servicio aquí definimos perfiles técnicos adaptados de las normas INEN

PERFIL DEL GERENTE DE EVENTOS Y BANQUETES DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA			
EXPERIENCIA			
Mínima	3 años	Deseable	7 años
GENERO			
Aplica ambos sexos			
NIVEL EDUCATIVO			
Tercer y Cuarto nivel educativo			
COMPETENCIA			
El Gerente de eventos y banquetes, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos y procedimientos administrativos y contables</li> <li>• técnicas de definición de precios, productos y servicios</li> <li>• técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo</li> <li>• procesos de mejora continua</li> <li>• técnicas de negociación y administración de contratos</li> <li>• métodos de evaluación de desempeño de personal</li> </ul>			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de corto y largo plazo;</li> <li>• Toma de decisiones; raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita;</li> <li>• Interpretación del lenguaje corporal.</li> </ul>			
ACTITUDES			
<p><b><i>Innovador</i></b> Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.</p> <p><b><i>Perseverante</i></b>. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.</p>			

**Tabla 4.** Perfil Técnico del Gerente.

**Creación:** Isabel Hernández, 2017 **Adaptado:** Normas INEN 2450:2008

PERFIL DEL COORDINADOR DE EVENTOS Y BANQUETES DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA			
EXPERIENCIA			
Mínima	2 años	Deseable	4 años
GENERO			
Aplica ambos sexos			
NIVEL EDUCATIVO			
Tercer y Cuarto nivel educativo			
COMPETENCIA			
El coordinador de eventos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de evento y su montaje, funcionamiento y respectivas rutinas;</li> <li>• Técnicas de atención, reglas de etiqueta y protocolo;</li> <li>• Vocabulario técnico relativo a eventos;</li> <li>• Higiene y presentación personal adecuadas;</li> <li>• Procedimientos para garantizar privacidad y seguridad de los participantes del evento.</li> </ul>			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral y escrita, clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y Vocabulario adecuados;</li> <li>• Planificación de corto plazo;</li> <li>• Cálculos de estimación numérica y de tiempo</li> </ul>			
ACTITUDES			
<p><b>Previsor.</b> Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.</p> <p><b>Equilibrado emocionalmente.</b> No transparentan emociones, reservado en sus sentimientos</p>			

**Tabla 5.** Perfil Técnico del Coordinador.

Creación: Isabel Hernández, 2017 Adaptado: Normas INEN 2448:200

PERFIL DEL BARMAN DE EVENTOS Y BANQUETES DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA			
EXPERIENCIA			
Mínima	3 años	Deseable	5 años
GENERO			
Aplica ambos sexos			
NIVEL EDUCATIVO			
Mínima	Técnico	Deseable	Tercer Nivel
COMPETENCIA			
El bartender, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de etiqueta para servir bebidas</li> <li>• Servicios de bar y restaurante</li> <li>• Principios básicos de enología y del servicio de vinos</li> <li>• Tipos, clasificación y técnicas de preparación y servicio de bebidas alcohólicas</li> <li>• Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas</li> </ul>			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral clara, elocuente y expresiva, con el uso de gramática y vocabulario adecuados;</li> <li>• Agudeza visual para distinguir graduación de color;</li> <li>• Coordinación motriz para transportar y manipular objetos</li> </ul>			
ACTITUDES			
<p><b><u>Detallista.</u></b> Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</p> <p><b><u>Confiable.</u></b> Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir</p>			

**Tabla 6.** Perfil Técnico del Barman.

**Creación:** Isabel Hernández, 2017 **Adaptado:** Normas INEN 2438:2008

PERFIL DEL CAPITÁN DE MESEROS DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA			
EXPERIENCIA			
Mínima	3 años	Deseable	5 años
GENERO			
Aplica ambos sexos			
NIVEL EDUCATIVO			
Mínima	Bachiller	Deseable	Tercer Nivel
COMPETENCIA			
El capitán de meseros, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón</li> <li>• Normas de servicio de eventos especiales</li> <li>• Principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas</li> <li>• Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas</li> </ul>			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual</li> <li>• Manejo de crisis en situaciones especiales con clientes</li> </ul>			
ACTITUDES			
<p><b><u>Atento.</u></b> Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.</p> <p><b><u>Controlador.</u></b> Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.</p>			

**Tabla 7.** Perfil Técnico del Capitán de Meseros.

**Creación:** Isabel Hernández, 2017 **Adaptado:** Normas INEN 2439:2007

PERFIL DE MESERO I DE EVENTOS Y BANQUETES DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA			
EXPERIENCIA			
Mínima	6 meses	Deseable	2 años
GENERO			
Aplica ambos sexos			
NIVEL EDUCATIVO			
Mínima	Bachiller	Deseable	Técnico
COMPETENCIA			
El mesero uno, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón</li> <li>• Tipos de servicio a la mesa</li> <li>• Técnicas para servir bebidas, licores y vinos</li> <li>• Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas</li> <li>• Funciones y responsabilidades de los diversos servicios del salón</li> </ul>			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;</li> <li>• Integración para ejecutar trabajo en equipo;</li> <li>• Memoria de corto plazo para recordar detalles</li> </ul>			
ACTITUDES			
<p><b><u>Detallista.</u></b> Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</p> <p><b><u>Confiable.</u></b> Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir</p>			

**Tabla 8.** Perfil Técnico del Mesero I.

Creación: Isabel Hernández, 2017 Adaptado: Normas INEN 2440:2007

PERFIL DE MESERO II DE EVENTOS Y BANQUETES DE LA HACIENDA GRAN SALÓN VILLAVIEJA			
EXPERIENCIA			
Mínima	un mes	Deseable	1 año
GENERO			
Aplica ambos sexos			
NIVEL EDUCATIVO			
Mínima	Bachiller	Deseable	Técnico
COMPETENCIA			
El mesero dos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas;</li> <li>• Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón;</li> <li>• Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación</li> <li>• Preparaciones básicas de platillos.</li> </ul>			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinación motriz para transportar y manipular objetos</li> </ul>			
ACTITUDES			
<p><b><u>Detallista.</u></b> Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</p>			

**Tabla 9.** Perfil Técnico del Mesero II.

Creación: Isabel Hernández, 2017 Adaptado: Normas INEN 2454:2007

#### **4.15 Enfoque por procesos**

Se determinó que actualmente el salón Villavieja no trabaja en base a funciones y que la mejor alternativa para mejorar el servicio es organizar en forma sistemática una serie de procesos, para lo cual se determinó que lo conveniente es la elaboración de un manual, el mismo que, una vez analizado, se considera que su implementación permitirá servir como guía para capacitar, motivar, evaluar también se podrá realizar una revisión periódica

Una vez realizada la investigación y elaboración de los perfiles técnicos hacia el personal del departamento de servicio de la hacienda, se procede a la elaboración de los flujogramas solicitados por el gerente para la confección del manual mediante el análisis de actividades que se lleva a cabo dentro del salón.

Cada uno de los procedimientos que intervienen se realizó en base a sus funciones en forma conjunta que están direccionadas al objetivo del salón que es brindar una excelente atención al cliente mediante un servicio profesional.

Se determinó un antes, durante y después del servicio, los mismos que son incluidos en la propuesta y reajustados en algunos casos que así lo requirieron.



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b><u>MICE EN PLACE</u></b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Preparar y disponer todos los elementos necesarios para la realización del evento.

### **ALCANCE**

El Mice en Place comprende desde la confirmación del evento hasta el aprovisionamiento del personal.

### **REFERENCIA**

- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D' Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.

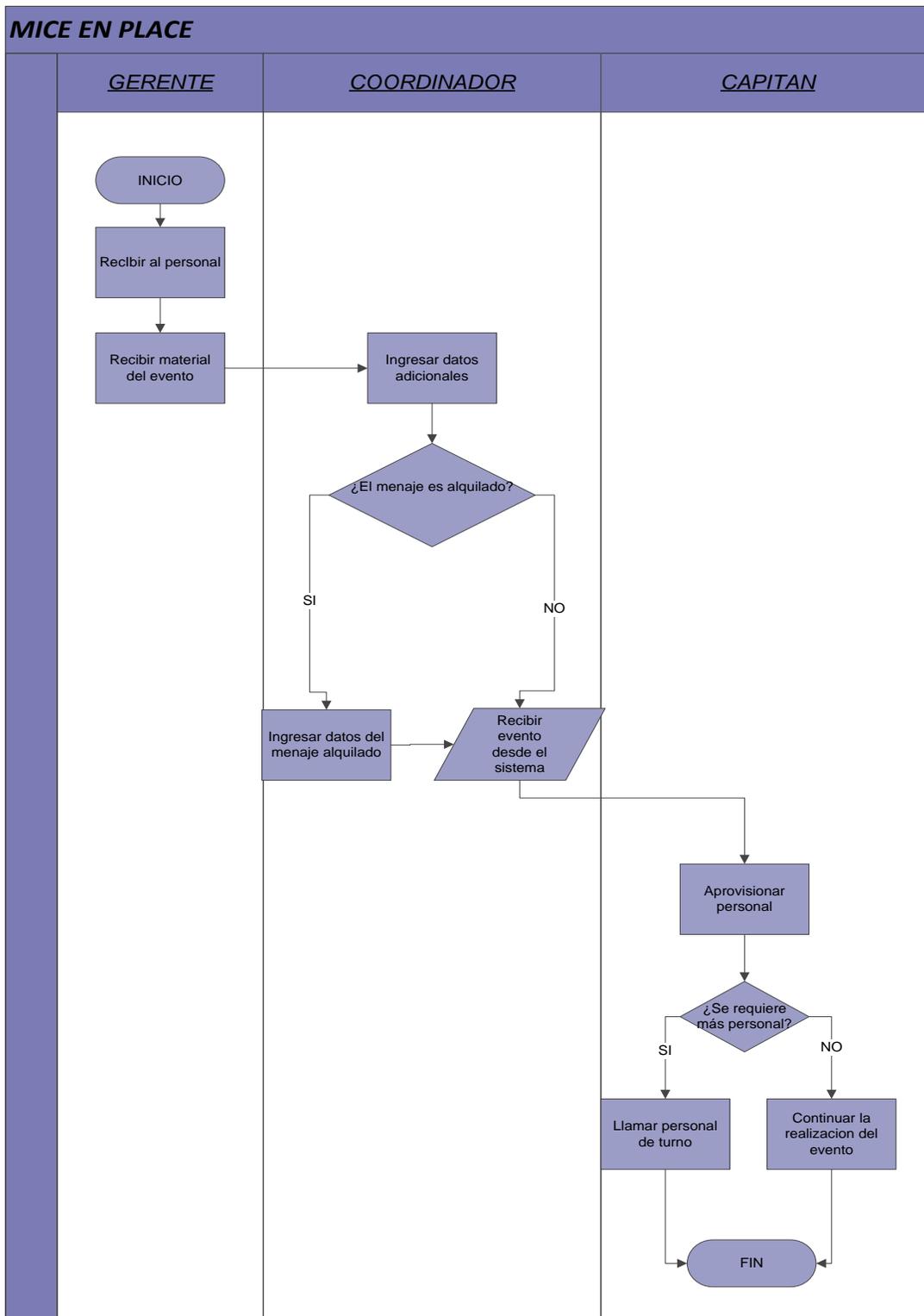
Ficha de levantamiento de actividades y observación

### **RESPONSABLES**

Gerente, Coordinador, Capitán

**Ilustración 8.** Proceso Mice en Place

**Creación: Isabel Hernández, 2017**



**Tabla 10.** Flujograma Mice en Place  
**Creación:** Isabel Hernández 2017.



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b>VERIFICACIÓN</b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Supervisar y conservar las instalaciones maquinarias, equipos e insumos

**ALCANCE**

La verificación comprende desde la preparación del ambiente del evento hasta la confirmación de los posibles cambios

**REFERENCIA**

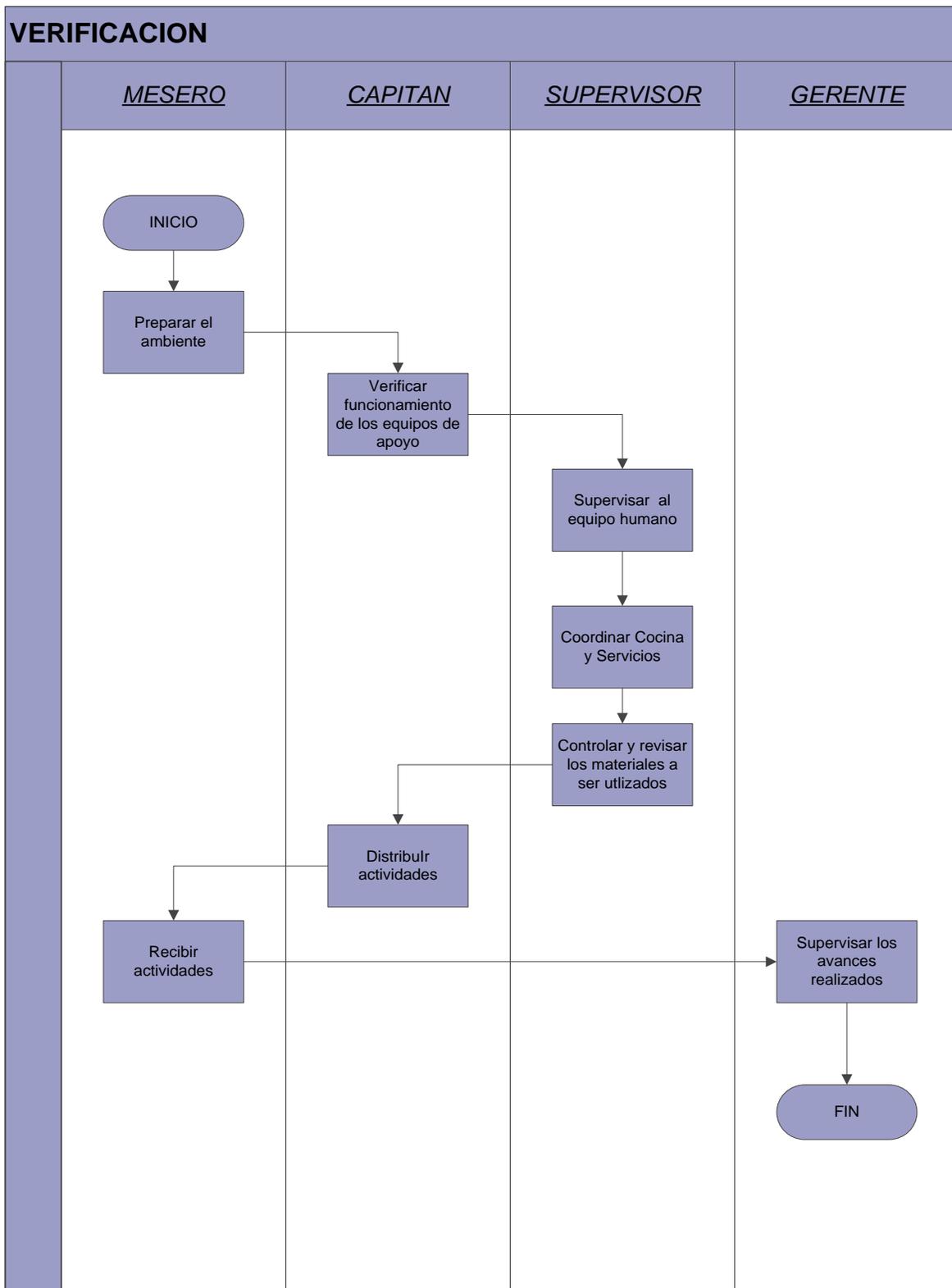
- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D’ Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

**RESPONSABLES**

Gerente, Coordinador, Capitán, Mesero

**Ilustración 9:** Proceso Verificación.

**Creación:** Isabel Hernández, 2017



**Tabla 11.** Flujograma Verificación

**Creación:** Isabel Hernández 2017.



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b><u>COORDINACIÓN</u></b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Ordenar ciertas cosas, tareas para la toma de decisiones de determinadas acciones.

### **ALCANCE**

La coordinación comprende desde el personal faltó en el evento hasta la presentación del salón hacia el cliente

### **REFERENCIA**

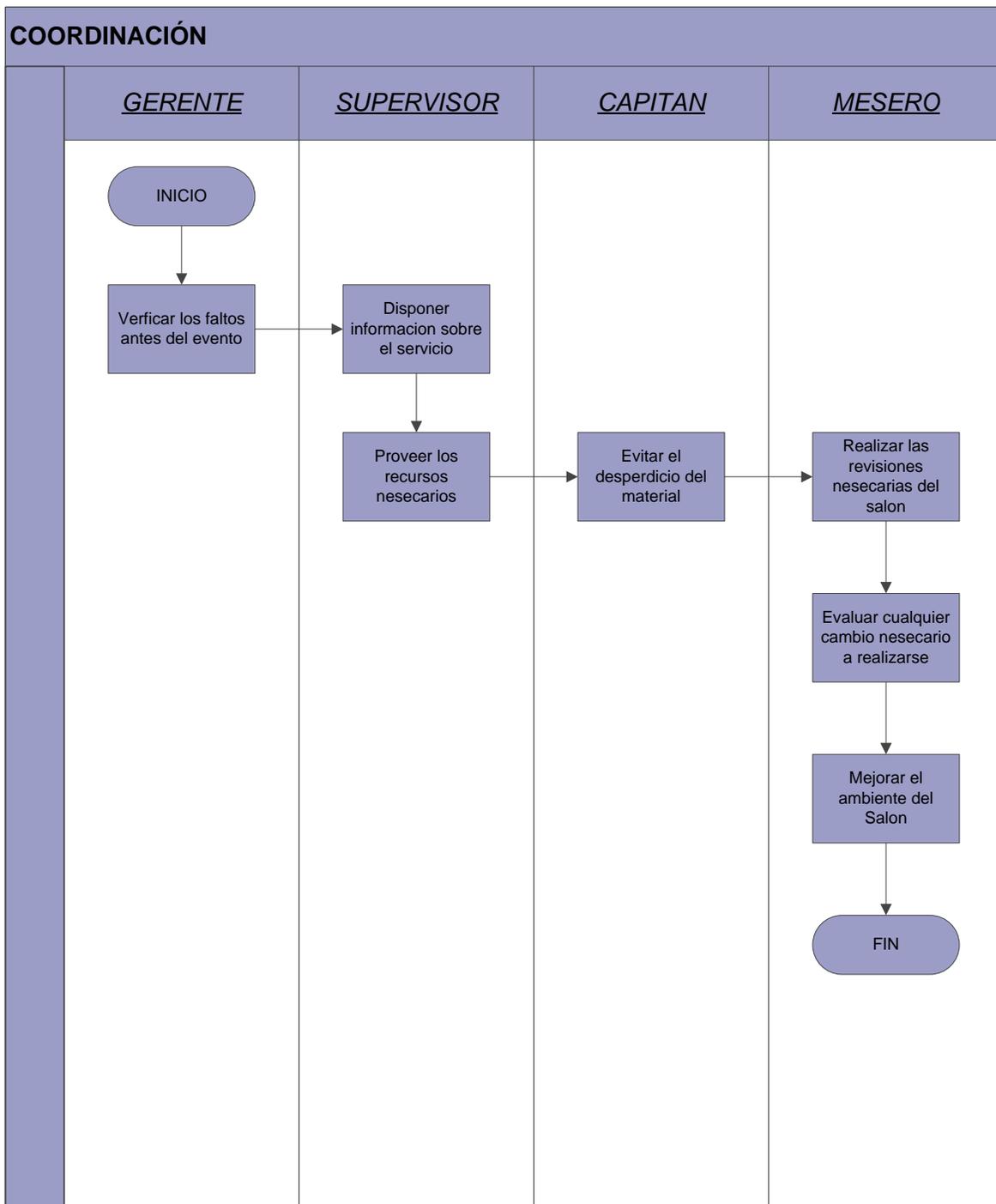
- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D' Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

### **RESPONSABLES**

Gerente, Coordinador, Capitán, Mesero

**Ilustración 10.** Proceso Coordinación

**Creación:** Isabel Hernández, 2017



**Tabla 12.** Flujograma Coordinación

**Creación:** Isabel Hernández 2017.



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b>SERVICIO DE AGUA</b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer ciertos pasos predefinidos para desarrollar un servicio profesional

### ALCANCE

El servicio de agua comprende desde la presentación del salón hacia el cliente hasta el repaso

### REFERENCIA

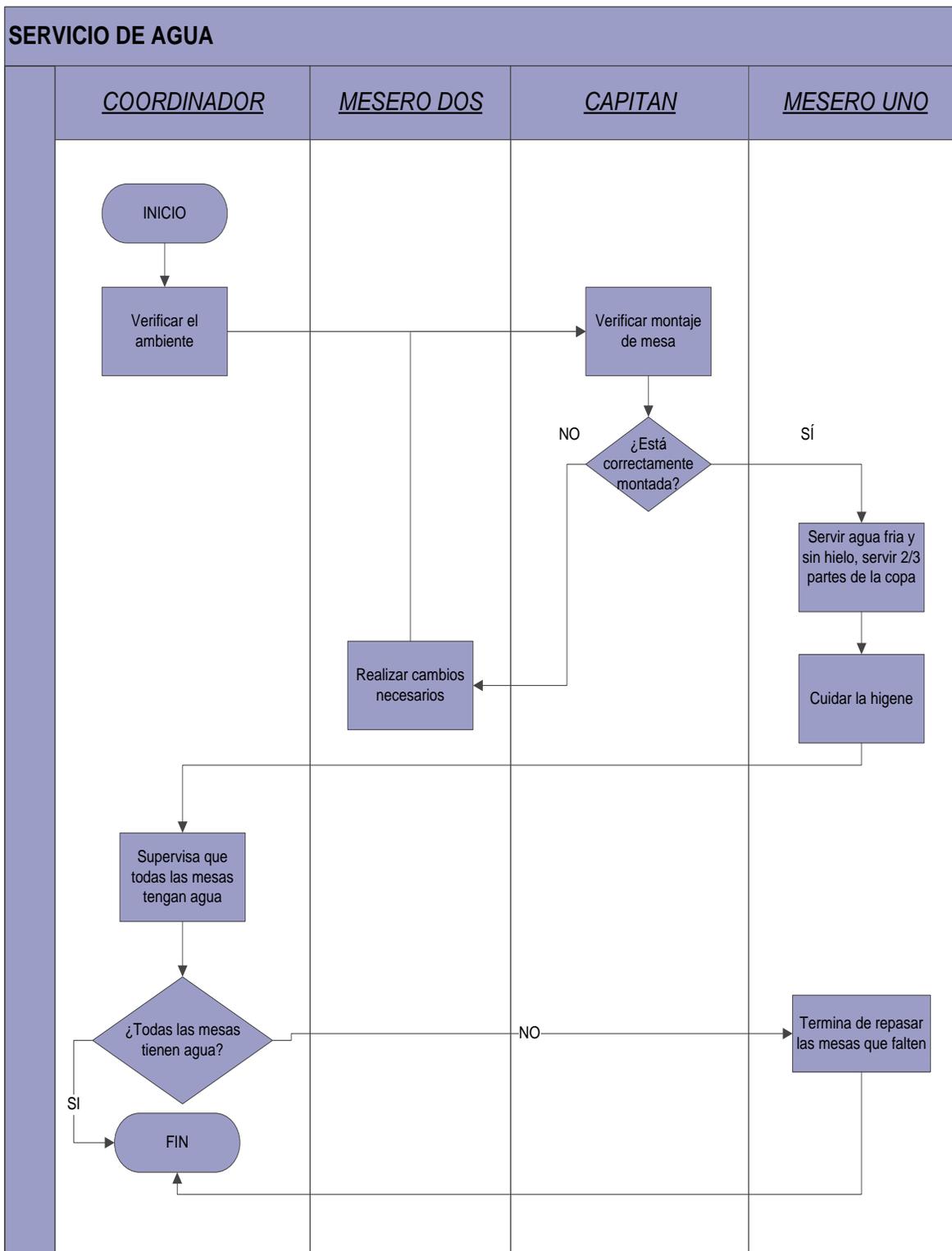
- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D' Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

### RESPONSABLES

Coordinador, Capitán, Mesero uno, Mesero dos

*Ilustración 11 Proceso Servicio de Agua.*

**Creación:** Isabel Hernández, 2017



**Tabla 13** Flujograma Servicio de Agua

**Creación:** Isabel Hernández 2017



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b>SERVICIO DE VINO</b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Analizar las cualidades de las principales bebidas, el proceso de elaboración y su posterior presentación ante el cliente.

### ALCANCE

El servicio de vinos comprende desde el recibimiento desde la cava hacia el servicio del vino

### REFERENCIA

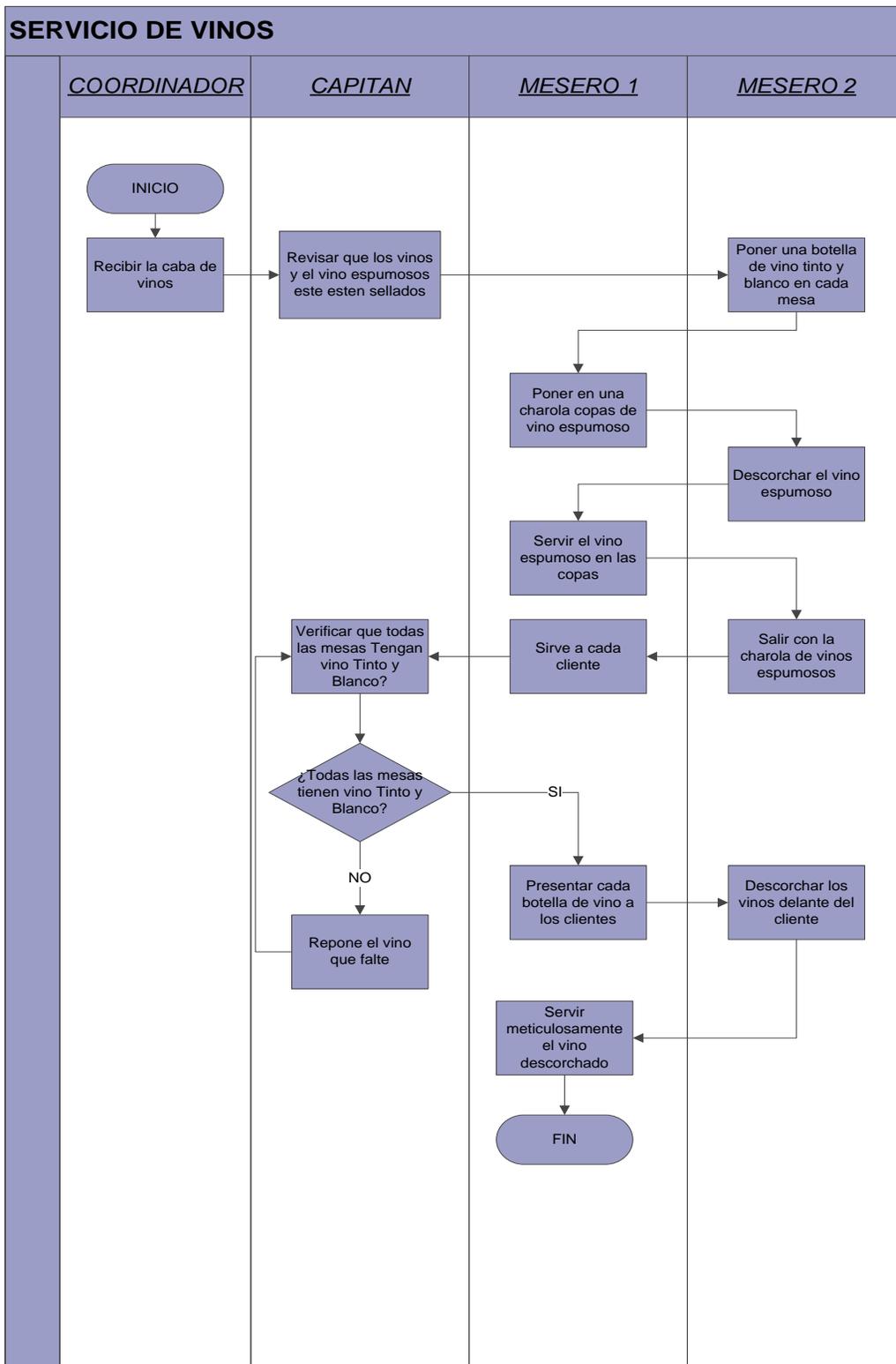
- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D' Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

### RESPONSABLES

Coordinador, Capitán, Mesero uno, Mesero dos

*Ilustración 12. Proceso Servicio de Vinos.*

Creación: Isabel Hernández, 2017



**Tabla 14.**Flujograma Servicio de Vinos

**Creación:** Isabel Hernández 2017.



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b>SERVICIO DE ALIMENTOS</b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Ejecutar el servicio a la inglesa

**ALCANCE**

El servicio de alimentos comprende desde el recibimiento del cliente hasta la culminación del servicio de postre

**REFERENCIA**

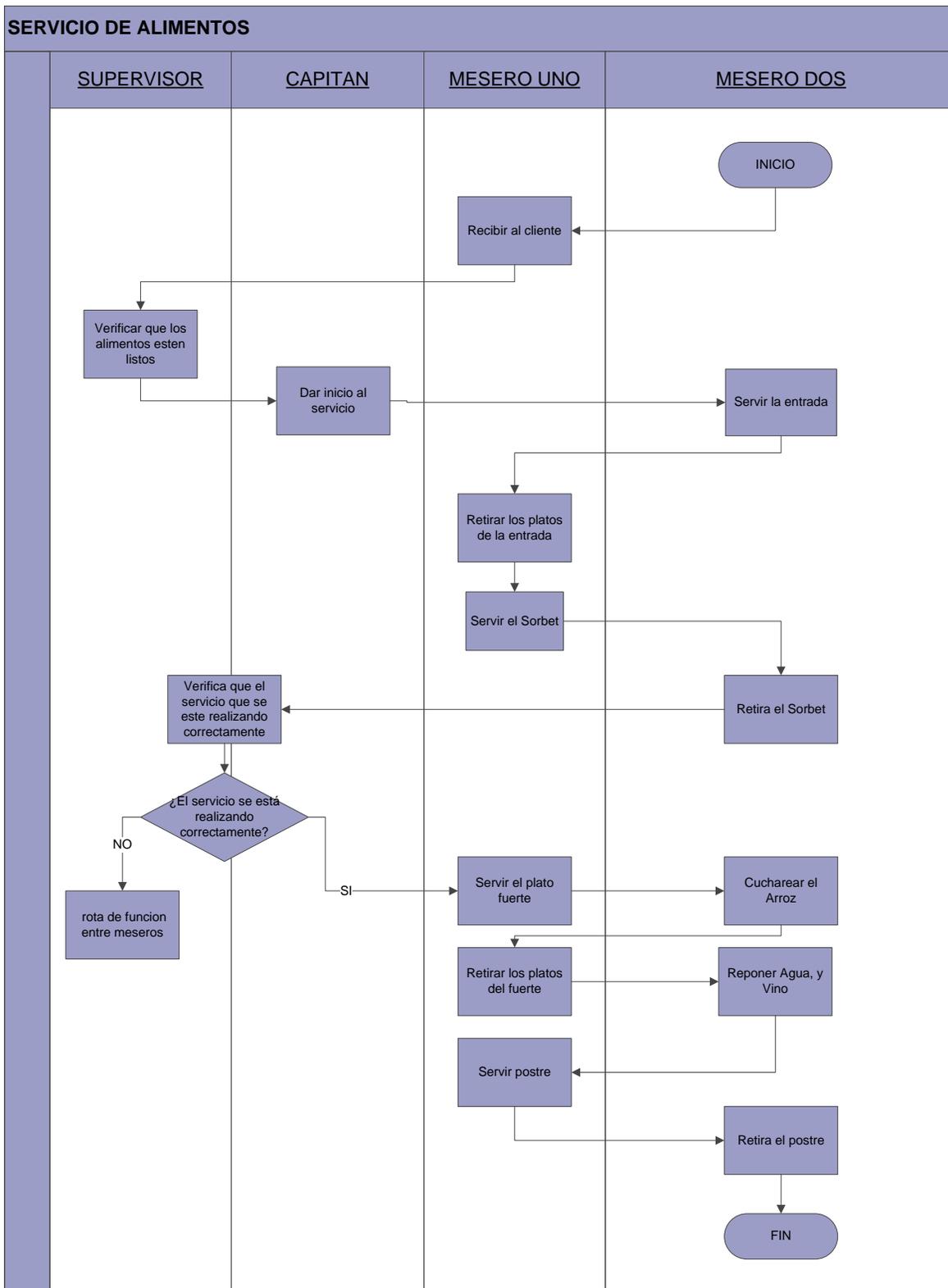
- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D' Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

**RESPONSABLES**

Coordinador, Capitán, Mesero uno, Mesero dos

*Ilustración 13: Proceso Servicio de Alimentos.*

**Creación:** Isabel Hernández, 2017



**Tabla 15.**Flujogrma Servicio de Alimentos

**Creación:** Isabel Hernández 2017.



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b><u>ALMACENAMIENTO</u></b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Seguir el proceso a través del cual se tiene que actuar

**ALCANCE**

El almacenamiento comprende desde el fin del servicio hasta la reposición del menaje en bodega

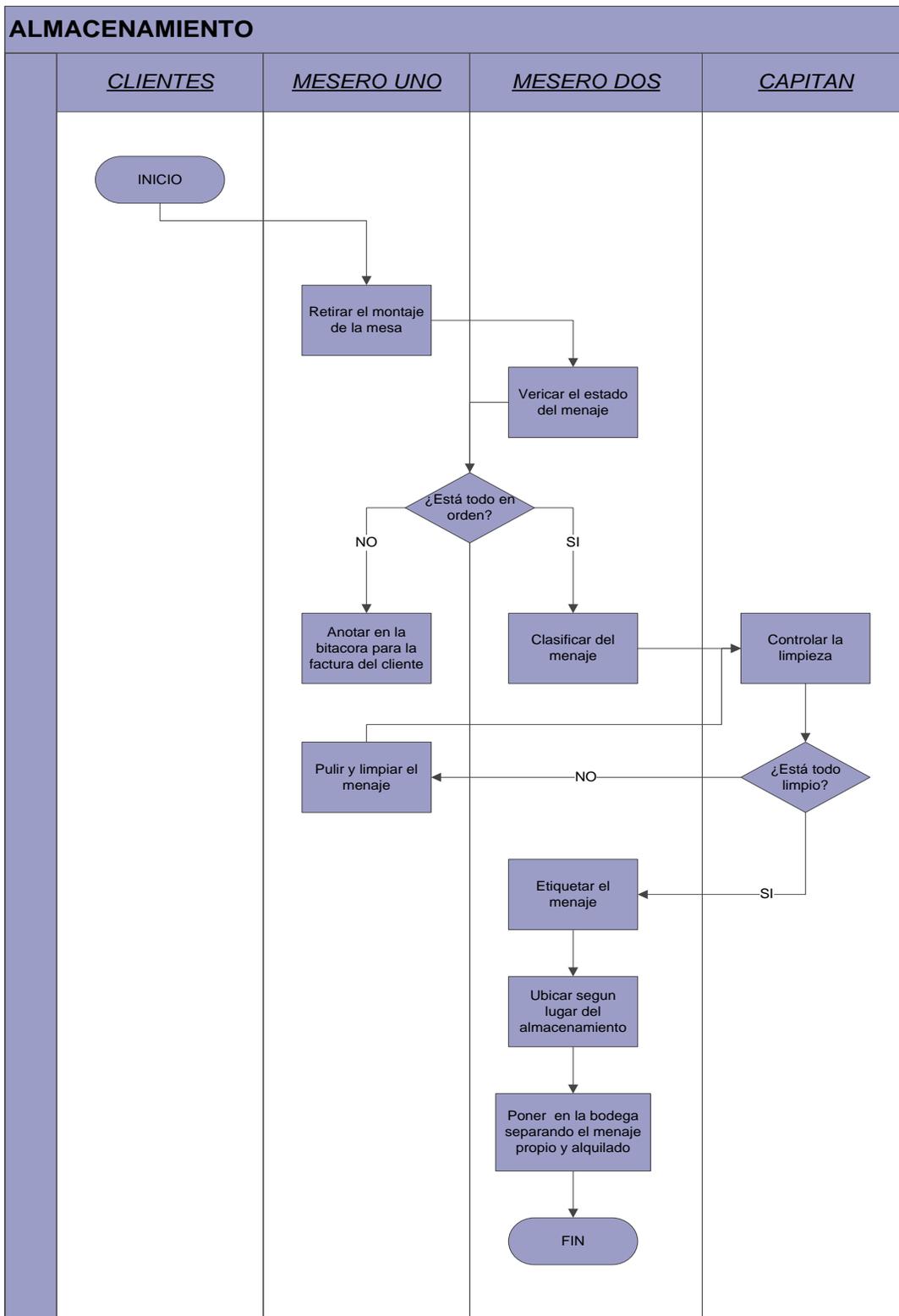
**REFERENCIA**

- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D’ Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

**RESPONSABLES** Capitán, Mesero uno, Mesero dos

*Ilustración 14. Proceso Almacenamiento.*

**Creación: Isabel Hernández, 2017**



**Tabla 16.**Flujograma Almacenamiento

Creación: Isabel Hernández 2017.



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b><u>DISPOSICIÓN</u></b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Disponer de una cobertura actividades requeridas para la correcta finalización del evento

### **ALCANCE**

La Disposición comprende desde la verificación de la reposición hasta el mando del personal

### **REFERENCIA**

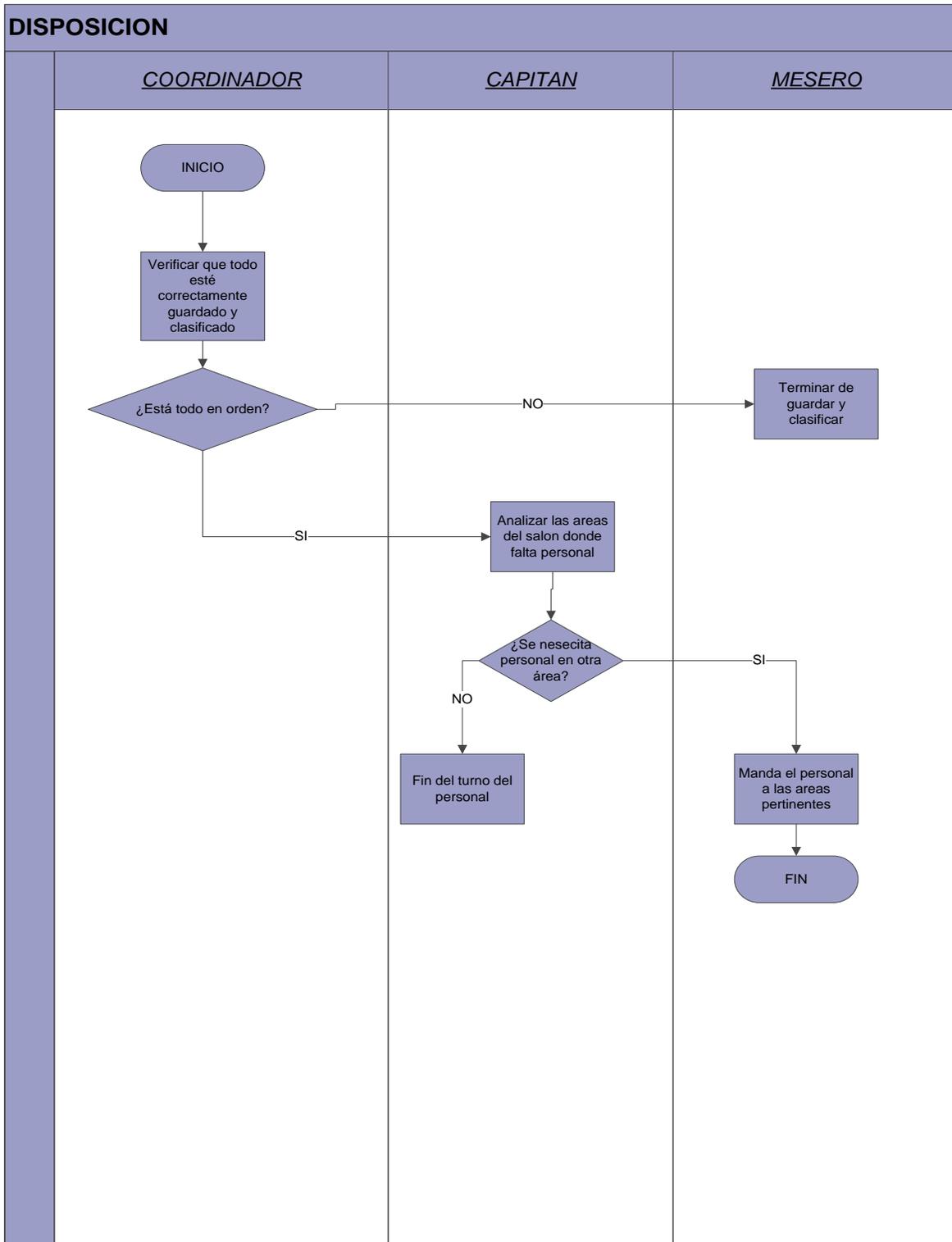
- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D' Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

### **RESPONSABLES**

Coordinador, Capitán, Mesero uno, Mesero dos

*Ilustración 15. Proceso Disposición.*

Creación: Isabel Hernández, 2017



**Tabla 17.** Flujograma Disposición

**Creación:** Isabel Hernández 2017



PROCEDIMIENTO	PR-DO-01
<b><u>CONTROL DE CAMBIOS</u></b>	FECHA:16/06/2016
	PAGINA
ÁREA RESPONSABLE: SERVICIO	VERSIÓN: 1

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Evaluar la eficiencia, eficacia de las operaciones de su personal para garantizar una correcta ejecución de las funciones y actividades

### **ALCANCE**

El control de cambios comprende desde la verificación de rotación personal hasta la implantación de nuevos procesos

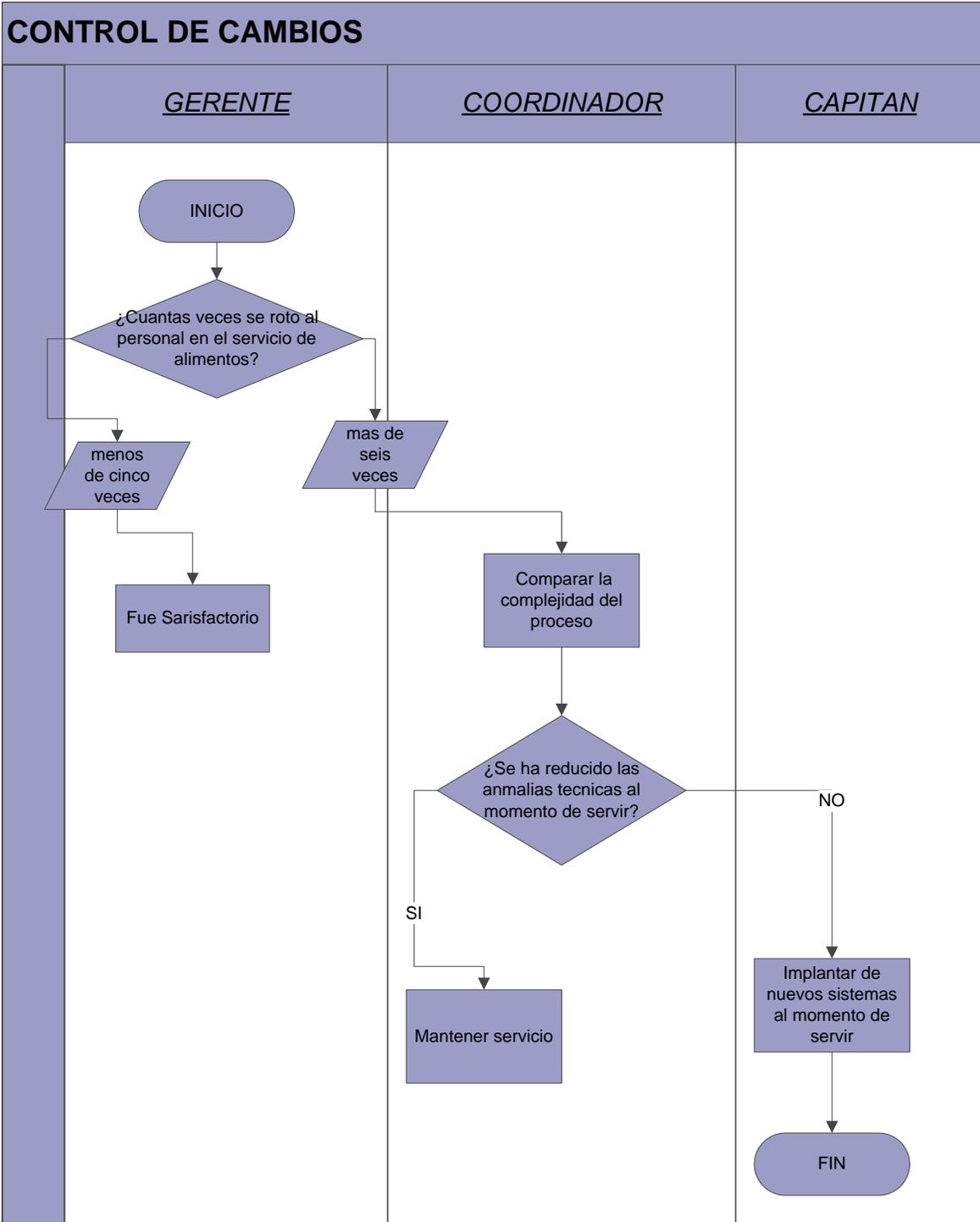
### **REFERENCIA**

- Centro de Cultura y Correspondencia. (1976). Curso Maître D' Hotel (Jefe de Comedor). San Sebastián, España: CCC.
- Cera, Javier. (1999). Curso de servicios hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- Comblence, Lambertine Leonie (2000). Alimentos y bebidas. Higiene, manejo y preparación. México: CECSA.
- Ficha de levantamiento de actividades y observación

**RESPONSABLES** Gerente, Coordinador, Capitán

*Ilustración 16: Proceso Control de Cambios.*

**Creación:** Isabel Hernández, 2017



**Tabla 18.** Flujograma Control de Cambios

**Creación:** Isabel Hernández 2017.

#### 4.16 BASES DOCUMENTALES

Estas bases están adaptadas a las necesidades del personal y con el fin de capacitar y evaluar al personal

REQUIERE LA APLICACION DE CAPACITACION				
TARJETA N				
AREA DE SERVICIO		FECHA		
ANTES		DURANTE		DESPUES
MICE EN PLACE	SERVICIO DE AGUA			ALMACENAMIENTO
VERIFICACION	SERVICIO DE VINOS			DISPOSICION
COORDINACION	SERVICIO DE ALIMENTOS			CONTROL DE CAMBIOS
FECHA PROGRAMADA			FECHA TERMINACION	
RESPONSIBLE DE INSPECCION				
FIRMA				

*Ilustración 17* Aplicación de Capacitación

**Creación:** Isabel Hernández, 2017. **Adaptado de** (Cera, 1999)

DEPARTAMENTO DE SERVICIO						
RESPONSABLE		NOMBRE DEL EVENTO				
DESCRIPCION INICIAL DEL EVENTO				DESCRIPCION FINAL DEL EVENTO		
ACCIONES A TOMAR						
	INDICADOR	SITUACION INICIAL	OBJETIVO	QUE	QUIEN	CUANDO
MICE EN PLACE						
VERIFICACION						
COORDINACION						
SERVICIO DE AGUA						
SERVICIO DE VINOS						
SERVICIO DE ALIMENTOS						
ALMACENAMIENTO						
DISPOSICION						
CONTROL DE CAMBIOS						
CONTROLADO		CODIGO	AUTORIZACION	FECHA ORIGINAL		
SI	NO					
FIRMA						

*Ilustración 18:* Reporte del Evento

**Creación:** Isabel Hernández, 2017. **Adaptado de** (Sanchez M. , 2014)

TIPO DE SUPERVISION	PERIODICIDAD	PERSONA QUE LA REALIZA	ASPECTOS A SUPERVISAR	TECNICAS DE SUPERVISION
SERVICIO	SEMANALMENTE	GERENTE		SEGUIMINETO DE LISTADO

*Ilustración 19:* Supervisión del Evento

**Creación:** Isabel Hernández, 2017. **Adaptado de** (Cera, 1999)

REPORTES		
REPORTADO POR	NOMBRE	OBSERVACIONES
FIRMA		

*Ilustración 20: Reporte*

**Creación:** Isabel Hernández, 2017. **Adaptado de** (Cera, 1999)

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA							
DEPARTAMENTO DE SERVICIO		RANGO				COMENTARIOS	
ELEMENTOS		1	2	3	4		
MICE EN PLACE	Se ha receiptado todo el material del evento						
	Los articulos fueron pedidos directos en bodega						
	El capitán tiene una lista de articulos a utilizar						
VERIFICACION	Chequea los funcionamientos de los equipos de apoyo						
	Supervicion al equipo humano						
	Controla y revisa los materiales a ser utilizados						
	Distribuye actividades						
COORDINACION	Verifica los faltos antes del evento						
	Realiza las revisiones nesecarias del salon						
	Evalua cualquier cambio nesecario a realizarse						
	Dispone informacion sobre el servicio						
SERVICIO DE AGUA	Verificacion del ambiente						
	Verficacion del montaje de la mesa						
	Cambia lo que se nesecita						
	Cuida la higene						
SERVICIO DE VINOS	Recibe la caba de vinos						
	Sirve meticulosamente el vino descorche						
	Verifica que tengan todas las mesas vino Tinto y Blanco						
SERVICIO DE ALIMENTOS	Verifica que los alimentos esten listos						
	Da el inicio de servicio a la inglesa						
	Verifica que el servicio que se este realizando correctamente						
ALMACENAMIENTO	Vericacion del estado del menaje						
	Mercaderia esta correcta						
	Control de la limpieza correcta						
DISPOSICION	Verifica que este correctamente guardado y clasificado						
	Terminar de realizar						
CONTROL DE CAMBIOS	Compara la complejidad del proceso						
	Comprobar las condiciones tecnicas del servicio						
	Implantacion de nuevos sistemas al momento de servir						
TOTAL							
FIRMA DEL EVALUADOR		FIRMA DEL EVALUADO				FIRMA DEL GERENTE	

*Ilustración 21: Hoja de Control de Cambios*

**Creación:** Isabel Hernández, 2017. **Adaptado de** (Cera, 1999)

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

En el desarrollo de la presente investigación se han logrado concretar, los objetivos generales y específicos planteados al inicio del proyecto, mismos que se mencionan a continuación:

El diagnóstico realizado demostró que no existen procesos de servicio, impidiendo orientar al personal, por lo que está afectada por esta situación. Por lo cual se logró concretar con la utilización de herramientas que se ubicaron en la investigación de campo, que están disponibles para la elaboración de diagramas.

Al crear perfiles técnicos de eventos y banquetes que se rige en la hacienda Gran Salón Villavieja también rigen a otras empresas que organizan eventos y, por lo que la investigación realizada y la propuesta planteada pueden adaptarse a otras organizaciones.

La propuesta de un Manual de Procesos Operativos de Servicio de alimentos para Eventos y Banquetes determino se puede corregir en gran medida las deficiencias encontradas en el diagnóstico, mejorando la productividad y servicio del salón.

El enfoque por procesos detallados están organizadas en base actividades que cumplen en forma aislada cada uno de ellos, considerando como un proceso conjunto que ejecutan su parte sin considerar el todo

## **5.2 Recomendaciones en función de conclusiones**

Gerente de la hacienda "Gran Salón Villavieja " se recomienda emprender en los enfoques por procesos elaborados en el manual con el fin de que el servicio en eventos y banquetes, se encargue de direccionar al personal que ejecuta las acciones que se requieran capacitar continuamente desde un antes hasta después del servicio.

Al gerente se recomienda brindar todas las facilidades y recursos para concretar el servicio por procesos, tal como se lo define en la propuesta, lo que permitirá mejorar sustancialmente la productividad del personal y los índices de satisfacción al cliente.

Es necesario desarrollar manuales de procesos para otros departamentos de la hacienda "Gran Salón Villavieja ", el cual es el Departamento de Alimentos y Bebidas ya que tiene relación directa con el Departamento de servicio, considerando que, también trabaja a cabo en base a funciones.

Considerando que el personal que interviene en el proceso de servicio de eventos y banquetes es similar en otras empresas de organización de eventos, se cree que este trabajo puede servir de base para desarrollar e implantar manuales que se adapten a las necesidades de otras investigaciones.

## 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

**Alimentos y Bebidas (A y B):** Departamento de un Hotel que tiene a su cargo la preparación y servicio de alimentos y bebidas en todos los restaurantes y bares del establecimiento, incluyendo servicio a la habitación y la provisión de comidas y bebidas para eventos (Martínez, 2008)

**Barman:** encargado de servir o preparar bebidas alcohólicas en la barra de un bar (Hernández, 2009)

**Buffet:** comida servida y dispuesta generalmente sobre una mesa, junto con su cubertería, que consiste principalmente en que los comensales se sirven a discreción de los alimentos. Se trata de un método muy general para servir a un gran número de personas, proporcionando al comensal elegir libremente la cantidad y el detalle de los alimentos (Morfín, 2010)

**Cliente externo:** persona que en ocasiones hace uso solamente del servicio del restaurante (Martínez, 2008)

**Cliente Interno:** persona que hace uso de los servicios de alojamiento y restaurante (Martínez, 2008)

**Comensal:** cada una de las personas que comen en una misma mesa (Morfín, 2010)

**Desinfección:** comprende todos los procesos implicados en la destrucción de la mayoría de los microorganismos de las superficies y del equipo, pero no necesariamente de las esporas bacterianas. Aunque persisten algunos microorganismos viables estos no deben afectar a la calidad microbiológica de los alimentos que están en contacto con las superficies desinfectantes (Morfín, 2010)

**Limpieza:** cubre todos los procesos implicados en la eliminación de todo tipo de suciedad de las superficies y el equipo, pero no los que corresponden a la desinfección. Los desechos a eliminarse con la limpieza son residuos de comida, tierra, grasas y otros residuos (Hernández, 2009).

**Proceso:** acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. (Monteros, 2005)

**Servicio Operativo:** conjunto de técnicas que gestiona los recursos humanos del empleado y provee servicios a los comensales, realizando de modo privilegiado respecto de los restantes (Monteros, 2005)

**Manual:** instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución (Morfín, 2010)

**Menaje:** conjunto de los utensilios de cocina (Hernández, 2009)

**Mise en place en el servicio de restaurante:** se le llama también puesta a punto; es la preparación de los géneros para su terminación, en el momento requerido, es decir la mecánica del trabajo diario, durante las horas anteriores al servicio del comedor, limpieza, aderezos (Hernández, 2009)

**Pax:** número que define la cantidad de personas a ser atendidas ya sea cliente o huésped (Martínez, 2008)

**PetitMenage:** utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio: saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, palilleros, azucareros, ceniceros de mesa, entre otros (Martínez, 2008)

**Seguridad Alimentaria.** estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo (Hernández, 2009)

## 7. BIBLIOGRAFÍA

### 7.1 BIBLIOGRAFÍA IMPRESA

- Baez, S. (2009). *Hoteleria*. San Juan Tihuaca: Grupo Editorial Patria .
- Barragan del Rio, L. (2010). *Hoteleria del siglo XXI*. Mexico DF: Instituto Politecnico Nacional.
- Barrona , A. (2008). *Desarrollo Personal*. Mexico DF: Grupo Editorial Ariel .
- Bernal , C. (2009). *Metodologia de la Investigacion para las Ciencias Economicas y Administrativas*. Barcelona : Ariel.
- Bolivia, M. d. (2007). *Escuelas Superiores de Formacion*. La Paz: Calameo.
- Bungue, M. (1983). *La Investigacion Cientifica*. Ariel.
- Castillo , J. (2006). *Administracion del personal un enfoque hacia la calidad*. Mexico DF: Grupo Editorial Vertice.
- Cera, J. (1999). *servicios hoteleros*. Madrid : Paraninfo.
- Craig , R., & Bitter, L. (2008). *Manual de entrenamneto y desarrollo personal* . Managua: Piramide.
- Degrossi. (2015). *Como diseñar una Organizacion* . Oberta UOC.
- Feijoo, & Garcia. (2009). *Alimentos y bebidas: Gerenciamiento en hoteles y Restaurantes*. Buenos Aires: Grupo Editorial Nobuko.
- Franco, A. (2004). *Administración de la Empresa Restaurantera*. Mexico DF: Editorial Trillas S.A.
- Gularte, H. (2009). *La Gastronomía del Siglo XXI. Una Vision tecnica del nuevo escenario*. Buenos Aires: Editorial Ugerman .
- Hernández, C. (2009). *Calidad en el Servicio*. México: Editorial Trillas.
- Iglesias, R. (2000). *Ciclos Formativos, Comercialización de Productos y Servicios Turísticos*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Jijena, R. (2010). *Como organizar eventos con exito. 2da Edicion*. Buenos Aires: Ugerman Editorial.
- Lafuente, C. (2011). *Servicio de Restaurante*. Malaga: IC Editorial.
- Martínez, H. (2008). *Diccionario de Hospitalidad*. Quito: Quito. Gráficas Cobos.

- Monteros, B. (2005). *Administración de Servicios de Alimentación*. Bogotá: Editorial Universidad de Antioquia.
- Morfín, M. (2010). *Administración de Comedor y Bar*. México: Editorial Trillas.
- Sanchez, A. (2011). *Servicios Especiales en Restauracion*. Malaga: Inovacion y Cualificacion SL.
- Sanchez, M. (2014). *Gestion Administrativa y Comercial en Restauracion*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Yanez, P. (2014). *INCYT*. Quito.

## 6.2 BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- Bermeo, J. (7 de Noviembre de 2015). *La Investigación*. Recuperado el 7 de Enero de 2016, de Tipos de Investigacion : Bermeo, J. (2011)En [http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes\\_y\\_directivos%5Carticulos/4955\\_Fcevallos\\_00009.pdf](http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes_y_directivos%5Carticulos/4955_Fcevallos_00009.pdf)
- ECURED. (6 de Julio de 2015). Recuperado el 2016 de Diciembre de 07, de Gastronomía: En <https://www.ecured.cu/Portal:Gastronom%C3%ADa>
- Erogan, M. (12 de Mayo de 2016). *Hacienda Gran Salon Villa vieja* . Obtenido de Reseña Historica : <http://haciendavillavieja.com/>
- HACIENDA VILLAVIEJA. (12 de Mayo de 2016). Recuperado el 12 de mayo de 2016, de Reseña histórica de la hacienda Gran Salón Villavieja.: En:<http://haciendavillavieja.com/nosotros/>.
- HISPAVISTA. (02 de 06 de 2009). Recuperado el 10 de 04 de 2017, de Planeacion Estrategica: <http://planeacionestrategica.blogspot.es/1243897868/>
- HOSTELERIAS. (7 de Diciembre de 2016). Recuperado el 7 de Diciembre de 2016, de Técnicas de Servicio: HOSTELERIAS. (2016). En [http://www.hostelerias.com/TECNICAS\\_SERVICIO/tecnicasdeservicio/servicioalinglesa/index.html](http://www.hostelerias.com/TECNICAS_SERVICIO/tecnicasdeservicio/servicioalinglesa/index.html).
- Jimenez Cornejo, D. (24 de Mayo de 2014). *ORGANIZACION Y GESTION* . Recuperado el 07 de Enero de 2017, de MANUAL DE POLITICAS:

<https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/45212/consejos-para-trabajar-con-familiares/>

Moragues Cortada, D. (2006). *Organizacion de Estados Americanos* . Obtenido de Turismo, Cultura y Desarrollo : <http://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm#subir>

*Real Academia Española*. (17 de Enero de 2016). Recuperado el 17 de Enero de 2016, de DRAE: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

*SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN*. (12 de 07 de 2016). Recuperado el 12 de 07 de 2016, de Normas Ecuatorianas : En: <http://www.normalizacion.gob.ec/>

*UNAM*. (7 de 12 de 2016). Recuperado el 7 de 12 de 2016, de Ingenieria en Manual de Procedimientos: INGENIERIA UNAM. (En:<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>).

# ANEXOS

## Anexo 1

Ficha de levantamiento de actividades enfatizando las actividades del personal  
mediante la norma INEN 2918

PROCESO:  
CARGO:

ZONA:  
N° PERSONAS:

HORARIO DE TRABAJO:

ACTIVIDADES	RUTINARIA	NO RUTINARIA	TAREAS	MATERIALES	HERRAMIENTAS	EQUIPOS	EPP

## Anexo 2

Ficha de observación de la norma INEN 14001 enfatizando el desempeño y la capacitación del personal de servicio.

Nombre del Evento	
Instructor:	
Fecha:	
Observaciones.	
Tipo de servicio	
¿Cómo realiza el servicio?	
¿Cómo Manipula el mensaje?	
¿Cómo realiza Mise en place de servicio?	
¿Cómo pule el mensaje?	
¿Dispone de todo el material necesario para la prestación del servicio?	
¿Cómo se maneja la reposición de bebidas?	
¿Se realiza mantenimiento y limpieza de los equipos?	
Antes del evento ¿la barra se encuentra en correcto orden y limpieza mediante una instrucción específica?	
Clientes	
¿Cómo se entiende al cliente referente a tiempo?	
¿Cómo se establecen las normas de actuación para conseguir una acogida satisfactoria en el caso de los clientes en necesidades especiales?	
¿Cómo se utiliza tratamiento de despedida establecido por la empresa?	
Principales deficiencias que existen	
Conclusiones	

### **Anexo 3**

Entrevista.

#### **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR**

**Encuestado:** MGS Musaft Erdogan

**Cargo:** Gerente del Gran Salón Villavieja

**Fecha**

**Encuestador:** Martha Isabel Hernández Jumbo

1. ¿Qué es para Usted el Gran Salón de la Hacienda Villavieja?
2. ¿Cómo se encuentra organizada operativamente la Hacienda?
3. ¿Considera que los servicios de Banquete en, la Hacienda Villavieja han decaído técnicamente debido al personal contratado en los últimos 12 meses? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son los programas que tiene usted como administrador para realizar dichas mejoras?
5. ¿Ha notado usted si el cliente interno (meseros) se preocupa por la satisfacción del cliente?
6. Usted desea normalizar su operación de servicio de alimentos y bebidas a través de la creación de un manual ¿Por qué?
7. ¿Estaría usted de acuerdo con realizar renovaciones al en cuanto al servicio con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente?
8. ¿Cómo cree que se pueda lograr un crecimiento sostenido en la satisfacción de clientes?
9. ¿Qué elementos considera que puede mejorar la hacienda en procesos de servicio?
10. ¿Cuáles son los problemas que usted percibe en cuanto a la satisfacción que se lleva él Como desearía que fuera el manual mediante gráficos, flujogramas o solo texto

## ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA







