

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE TURISMO



Denominación del título a obtener:

Ingeniero en Turismo

Título del Proyecto de Investigación:

“Propuesta para la implementación de un departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes del cantón Pastaza, provincia de Pastaza”

Autoras:

Verónica Adriana Armijos Malla

Domenica Solange Ortiz Malla

Tutor:

Ing. Christian Fernando Salazar Gaibor M.Sc.

Puyo-Ecuador

2019-2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros queridos padres, por su amor, esfuerzo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido un orgullo tenerlos como padres ya que han demostrado ser los mejores.

A nuestros hermanos (as) por estar siempre presentes, brindándonos su apoyo a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser el dador de sabiduría en cada momento de nuestra vida, por bendecir y guardar nuestras vidas y guiarnos a lo largo de nuestra existencia.

Gracias a nuestra querida familia por ser los principales promotores de nuestros sueños y haber sido nuestro apoyo durante todo este tiempo. A nuestro director de tesis Msc. Christian Salazar que fue más que un docente, fue un verdadero amigo quien con su experiencia, conocimiento y motivación nos orientó en la investigación.

RESUMEN EJECUTIVO

La organización de eventos se define como un suceso que surge de una motivación, ya sea de carácter social, cultural, académico, recreativos o deportivos; dentro del ámbito hotelero diversos establecimientos han venido complementando el servicio de alojamiento con la organización de eventos generando así una fuente adicional de ingresos.

El presente proyecto tiene como objetivo principal generar una propuesta para la implementación de un departamento de organización de evento en el Gran Hotel Cofanes ubicado en el cantón Pastaza provincia de Pastaza, que se dedique a la planificación, organización, ejecución y supervisión de eventos.

El propósito es ofrecer un servicio único y personalizado, que permita captar mercado mediante la variación del servicio, satisfaciendo las necesidades latentes en la organización de eventos. Para lo cual se realizó un estudio a los habitantes del cantón de Pastaza para determinar si estarían dispuesto a realizar eventos en dicho establecimiento obteniendo como resultado una plena aceptación

Los resultados obtenidos en esta investigación revelaron que es necesario la implementación de un departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes ya que la situación actual demuestra la necesidad de este departamento y proponemos adicionalmente un manual de procedimiento para el futuro departamento donde se establecerán los aspectos que se involucran en la organización de eventos con estándares de calidad, el mismo servirá para el control de calidad en la ejecución de los mismos y ayudará de guía de soporte.

Los métodos de investigación utilizados fueron de carácter cualitativo y cuantitativo, además investigaciones bibliográficas en textos y estudios ya realizados.

PALABRAS CLAVES: Hotel, calidad, manual, eventos, departamento

ABSTRACT

The organization of events is defined as an event that arises from a motivation, whether social, cultural, academic, recreational or sports; Within the hotel sector, several establishments have been complementing the accommodation service with the organization of events thus generating an additional source of income.

The main objective of this project is to generate a proposal for the implementation of an event organization department in the Gran Hotel Cofanes located in the Pastaza canton province of Pastaza, which is dedicated to the planning, organization, execution and supervision of the event.

The purpose is to offer a unique and personalized service, which allows to capture the market by varying the service, satisfying the latent needs in the organization of events. For which a study was carried out on the inhabitants of the Canton of Pastaza to determine if they would be willing to carry out events in said establishment obtaining as a result full acceptance

The results obtained in this investigation revealed that, it is necessary to implement an event organization department in the Gran Hotel Cofanes since the current situation demonstrates the need for this department and we additionally propose a procedure manual for the future department where they will be established aspects that are involved in the organization of events with quality standards, it will serve for quality control in the execution of the same and will help guide support.

The research methods used were qualitative and quantitative, in addition to bibliographic research in texts and studies already carried out.

KEYWORDS: Hotel, quality, manual, events, department

Índice de figuras	IX
Índice de Tablas.....	IX
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
CAPÍTULO II.....	6
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1. BASES TEÓRICAS	6
2.1.1. HOTEL	6
2.1.1.1. Definición de hotel.....	6
2.1.1.2. Clasificación de los hoteles	6
2.1.2. EVENTOS	8
2.1.2.1. Definición de evento	8
2.1.2.2. Tipos de eventos.....	9
2.1.2.3. Pasos a seguir en la organización y ejecución de un evento	9
2.1.3. EL SECTOR DE EVENTOS Y LA HOTELERIA.....	10
2.1.3.1. Importancia.....	10
2.1.4. BANQUETES.....	10
2.1.4.1. Tipos de servicios.....	11
2.1.4.2. Tipos de montaje y capacidad	12
2.1.5. PROCEDIMIENTO.....	13

2.1.5.1.	Definición manual de procedimiento	13
2.1.5.2.	Importancia de un manual de procedimiento	14
2.1.5.4.	Tipos de manuales	15
2.1.5.5.	Ventajas y desventajas de un manual de procedimientos	17
CAPÍTULO III		18
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1.	LOCALIZACIÓN	18
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
3.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	19
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.4.1.	POBLACIÓN Y MUESTRA	20
CAPÍTULO IV		21
4.1.	RESULTADO 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL GRAN HOTEL COFANES	21
4.1.1.	Descripción del hotel	21
4.1.1.1.	Servicios que ofrece del Gran Hotel Cofanes	21
4.1.1.2.	Condiciones del Gran Hotel Cofanes	22
4.1.1.3.	Tipos de habitaciones	22
4.1.1.4.	Casabe Restaurante Cafetería	24
4.1.1.5.	Área de Recepción	24
4.1.1.6.	Área de Producción de alimentos	25
4.1.2.	Organigrama estructural	25
4.1.3.	Organigrama funcional	25
4.1.4.	Inventario	28
4.2.	RESULTADO 2: DETERMINAR EL MERCADO OBJETIVO Y LA DEMANDA INSATISFECHA	29

4.3. RESULTADO 3: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL/ FUNCIONAL	43
4.3.1. Introducción.....	43
4.3.2. Objetivos del manual	43
Objetivo general	43
4.3.3. Beneficios del manual	43
4.3.4. Logotipo y slogan de identificación	44
4.3.5. Filosofía empresarial	44
4.3.6. Estructura organizacional y descripción de funciones	45
4.3.7. Organigrama estructural propuesto	46
4.3.8. Organigrama funcional propuesto	47
4.3.9. Procesos, descripción y diagramas de flujo de procedimientos	48
4.3.10. Unidades de trabajo.	61
4.3.11. Condiciones generales.....	61
CAPÍTULO VI	65
6. BIBLIOGRAFÍA	65
CAPÍTULO VII	67
7. ANEXOS	67

Índice de figuras

Figura 1 Montaje y capacidad .	12
Figura 2. Tipos de manuales.	16
Figura 3. Localización de Pastaza - Gran Hotel Cofanes.	18
Figura 4. Organigrama estructural	
Figura 5 Logotipo del hotel	44
Figura 7 Organigrama funcional propuesto.	47
Figura 8 Procedimiento de la cotización.	50
Figura 9 Procedimiento de organización, ejecución, control y seguimiento del evento.	52
Figura 10 procedimientos de limpieza, decoración y montaje del salón de eventos.	54
Figura 11 Procedimiento de preparación del menú	56
Figura 12 Procedimiento de adquisición de insumos	58
Figura 13 Procedimiento de contratación del evento	60
Figura 14 Unidades de trabajo.	61

Índice de Tablas

Tabla 1: Servicios	21
Tabla 2 Condiciones	22
Tabla 3. Descripción del personal	26
Tabla 4. Capacidad de salones.	28
Tabla 5. Tecnología	28
Tabla 6. Inventario de menaje	28
Tabla 7 Muestra	29
Tabla 8 Procesos	48
Tabla 9 Proceso: Organización de eventos	49
Tabla 10 Proceso de organización, ejecución, control y seguimiento del evento	51
Tabla 11 Procedimiento de limpieza, decoración y montaje del salón de evento	53
Tabla 12 Procedimiento de preparación del menú	55
Tabla 13 procedimiento de la adquisición de insumos	57
Tabla 14 Procedimiento de contratación del evento	59
Tabla 15. Inventario de vajilla	69

Tabla 16. Inventario de cubertería	69
Tabla 17. Inventario de cristalería	70
Tabla 18. Descripción del restaurante	70
Tabla 19. Inventario de mantelería	70
Tabla 20. Propuesta de menú.....	71
Tabla 21. Menú #2.....	72
Tabla 22. Menú #3.....	72
Tabla 23. Menú #4.....	72
Tabla 24. Menú #5.....	73
Tabla 25. Menú #6.....	74
Tabla 26. Menú #7.....	74
Tabla 27. Menú #8.....	75
Tabla 28. Menú #9.....	75
Tabla 29. Menú #10.....	76
Tabla 30. Menú #11.....	76

Índice de gráficos

Gráfico 1. Género	30
Gráfico 2. Edad.....	30
Gráfico 3. Estado civil.....	31
Gráfico 4. Número de hijos	31
Gráfico 5. Formación de estudios.....	32
Gráfico 6. Importancia de contratar un servicio de organización de eventos.....	32
Gráfico 7. Ha contratado el servicio de organización de eventos	33
Gráfico 8. Es importancia de una correcta planificación, diseño y control.....	34
Gráfico 9. ¿Cuán satisfecho quedo del servicio recibido?.....	34
Gráfico 10. ¿Le gustaría que un asesor profesional se encargue de la organización de su evento?.....	35
Gráfico 11. ¿Qué tipo de evento contrataría usted?.....	36
Gráfico 12. ¿Qué punto considera más relevante en una empresa?	37
Gráfico 13. ¿Dónde busca información?	38
Gráfico 14. ¿Conoce usted las ofertas y servicios que ofrece el Gran hotel Cofanes?	39

Gráfico 15. ¿Está dispuesto a contratar los servicios de eventos en el Gran hotel Cofanes?....39

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual ha venido sufriendo cambios interesantes con la integración de la mujer al campo laboral, la mayor parte constituyen factores sociales que provocan cambios en el estilo de vida de las personas. Al parecer el ritmo acelerado que llevan las personas se ha convertido en un factor de estímulo que les impulsa al deseo y necesidad de participar en eventos de esparcimiento; sin embargo, no cuentan con el tiempo necesario para planificar y llevar a cabo dichas reuniones. De esto surge una importante oportunidad de negocio que es implementar un departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes.

El tema de los eventos es muy amplio, cada vez existen más personas dedicadas a la organización de eventos y empresas dedicadas únicamente a la organización de eventos. Es un sector que sufre cambios constantemente ya no solo por las exigencias del cliente sino también por la modernización que se da al momento de realizarlo como (Aplicación de las nuevas tecnologías, tendencias en la decoración de los salones etc.), cada evento es un proyecto nuevo que se debe enfrentar como un reto y una gran oportunidad de mejorar.

La meta de toda empresa es alcanzar la excelencia mediante la satisfacción de las necesidades de sus consumidores, y el grado en que éstas sean cubiertas dependerá no sólo de las expectativas de los clientes sino también de la calidad y el valor agregado que se dan, siendo ésta la excelencia. Por lo que se pone en consideración de la ciudadanía el presente proyecto con el tema “Propuesta para la implementación de un departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes”, cuyos objetivos estén encaminados a cubrir las necesidades existentes en el mercado local de una forma profesional; que permita realizar las operaciones siguiendo un protocolo que les ayude a llegar a la excelencia que se requiere, es decir con fundamentos teóricos-prácticos capaces de cubrir las expectativas de los consumidores, ya que el mundo de los eventos es muy interesante y se convierte en una excelente oportunidad para realizar negocios rentables a corto plazo.

A pesar de la importancia de esta actividad secundaria, que es un aporte económico para la localidad, son muy escasas las investigaciones relacionadas con la organización de eventos en

general y en hoteles en particular. Los documentos que han servido para la realización de este proyecto final de grado en su mayoría fueron proyecto de tesis.

Los métodos de investigación utilizados fueron de carácter cualitativo y cuantitativo, además investigaciones bibliográficas en textos y estudios ya realizados. Para el cumplimiento del primer objetivo que es diagnosticar la situación actual del Gran Hotel Cofanes para la implementación de un Departamento de Organización de Eventos se utilizó el método descriptivo, esto permitirá describir las áreas que posee dicho establecimiento y recolectar información sobre los materiales e insumos con los que cuenta actualmente.

Para el cumplimiento del segundo objetivo planteado que es determinar el mercado objetivo y la demanda insatisfecha de la organización de eventos en la ciudad del Puyo; se utilizó el método exploratorio ya que se determinó la demanda para la organización de eventos en la ciudad del Puyo, se aplicó encuestas a una muestra representativa en la ciudad, que permitió conocer las expectativas de futuros clientes.

Como tercer Elaborar un manual de procedimientos y la estructura organizacional para el funcionamiento del departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El sector hotelero va en incremento, convirtiéndose en un mercado muy competitivo que debe adaptarse a las necesidades y exigencias de la demanda, llegando a ser muy importante la innovación de servicios de calidad que cubran los requerimientos.

El Gran Hotel Cofanes es un establecimiento de alojamiento turístico ubicado en la provincia de Pastaza, cantón Pastaza, localizado estratégicamente en el Centro de la Ciudad de Puyo en la Avenida Ceslao Marín y 27 de febrero, este se encuentra posicionado dentro del mercado al brindar productos y/o servicios de calidad; en este tiempo de servicio en la ciudad se ha visto la necesidad de generar nuevos productos y servicios al mismo nivel es por eso que resulta imprescindible una nueva proyección en la planificación, organización y ejecución correcta de eventos; al dar cumplimiento a esto permitirá afianzarse y posicionarse como la empresa líder dentro de la provincia por realizar eventos de alta gama.

El Gran Hotel Cofanes cuenta con la infraestructura necesaria para la organización de eventos, más no cuenta con un departamento y personal especializado en la organización de eventos, lo cual se traduce en una pérdida de ingresos adicionales.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Los eventos son considerados como aquella organización que brinda la oportunidad de interactuar con distintos grupos de personas; esto se genera por motivos culturales, personales u ocio; y su objetivo principal es desarrollar experiencias únicas e inolvidables. El sector de eventos ha ganado espacio en el hotelería, al considerar que los mismos pueden dinamizar la economía en sector hotelero.

El departamento de organización de eventos, permite dar a conocer los servicios o productos directamente a clientes existentes, o a potenciales clientes. Es una gran oportunidad para ampliar la red de contactos; además, genera incrementos de ingresos económicos adicionales al hotel, dando lugar a la oportunidad de negocios y fuentes de empleo, tecnificando al personal y a su vez cumplir con las exigencias de la demanda. La organización de eventos dentro del hotel, es una herramienta de marketing para el establecimiento, consiguiendo captar la atención de los clientes.

El hotel se encuentra posicionado en el mercado del sector hotelero por sus servicios de calidad como: alojamiento, alimentos y/o bebidas y organización de eventos, los cuales han tenido gran acogida por parte de los clientes nacionales.

Esta investigación se desarrolla con la finalidad de perfeccionar los procedimientos y técnicas en la organización de eventos, con el propósito de cubrir los requerimientos de la demanda.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

- Diseñar una propuesta para la implementación de un departamento de organización de eventos para mejorar la calidad del servicio en el Gran hotel Cofanes del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

1.3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del Gran Hotel Cofanes para la implementación del Departamento de Organización de Eventos.
- Determinar el mercado objetivo y la demanda insatisfecha de la organización de eventos en la ciudad del Puyo.
- Elaborar un manual de procedimientos y la estructura organizacional para el funcionamiento del departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes.

CAPÍTULO II.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. HOTEL

2.1.1.1. Definición de hotel

Un hotel es más que una edificación que brinda servicios de hospedaje hoy en día las personas que se desplazan de su residencia habitual busca encontrar el hotel perfecto el cual les brinde todo lo necesario para que su estadía sea de lo más placentera posible es por ello que en los últimos años se han visto en la necesidad de ofrecer servicios complementarios como restaurant, piscina, cafetería, guardería y en mucho de los casos un salón de eventos (Tene, 2018).

2.1.1.2. Clasificación de los hoteles

El (Ministerio de Turismo, 2016), señala que los establecimientos de alojamiento turísticos en el Ecuador tienen diferente clasificación de acuerdo a la última modificación del registro oficial del año 2016; las cuales se señala a continuación:

- **Hotel (H):** Es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para brindar servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño, ocupando la totalidad de un edificio. Deberá contar como mínimo de 5 habitaciones y según su categoría este tipo de establecimiento puede contar con servicios de alimentos y bebidas y otros servicios complementarios. Para ofrecer el servicio de hotel apartamento deberá estar compuesta como mínimo de un dormitorio, baño privado, sala, comedor y cocina equipada esto permitirá tener una estadía larga y placentera.
- **Hostal (HS):** Es un establecimiento de alojamiento turístico que brinda servicios de hospedaje, según su categoría las habitaciones pueden ser privadas o compartidas con baño privado o compartido deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones y pueden prestar servicios de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

- **Hostería (H):** Establecimiento de alojamiento turístico que se caracteriza por formar bloques independientes en el inmueble, ofrece servicios de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas con cuarto de baño interno, además presta servicios de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios, conjuntamente cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación, deportes y estacionamiento y deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
- **Hacienda turística (HA):** Establecimiento de alojamiento turístico localizada dentro de áreas naturales o cercana a centros poblados, cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecer servicio de hospedaje, dependiendo de su categoría las habitaciones privadas pueden contar con un cuarto de baño privado o compartido, y presta servicios de alimentos y bebidas su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos o culturales conjuntamente se puede realizar actividades que permiten un contacto directo con la naturaleza como: cabalgatas, siembra y actividades vinculadas con la comunidad local entre otra, además deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
- **Lodge (L):** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con las instalaciones adecuadas para ofrecer servicios de hospedaje; conforme a su categoría las habitaciones o cabañas privadas pueden contar con su propio baño privado sin necesidad de ser compartido, además prestan servicios de alimentos y bebidas. Este tipo de establecimiento se encuentra ubicado en entornos naturales donde se puede realizar excursiones, observación de flora y fauna entre otros y deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
- **Resort (RS):** Complejo turístico que cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecer servicio de hospedaje su propósito principal es ofrecer actividades de reacción o descanso donde la naturaleza es clave fundamental, sus habitaciones privadas cuentan con baño privado a más de prestos servicios de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para ello. Este establecimiento puede estar ubicado en espacios naturales como: montañas, playas, bosques, lagunas entre otras y deberá contar como minino 5 habitaciones.
- **Refugio (RF):** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje generalmente se encuentra ubicada en montañas y áreas naturales protegidas su finalidad es servir de protección a las personas que realizan

actividades de turismo, su categoría es única y sus habitaciones pueden ser privadas o compartidas con cuarto de baño privado o compartido, cuenta con una área de cocina y comedor y pueden brindar servicios complementarios y no cuenta con mínimo de habitaciones.

- **Campamento turístico (CT):** Establecimiento de alojamiento turístico de categoría única y cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en tiendas de campamento al aire libre con cuartos de baño cercanos al área donde se acampa asimismo cuentan con espacios adecuados para la preparación de los alimentos y ofrecen la seguridad y señalética en toda su área.
- **Casa de huéspedes (CH):** Su categoría es única brindan servicios de hospedaje en la residencia donde habita el prestador del servicio las habitaciones son privadas con cuarto de baño pueden brindar servicios de alimentos y bebidas su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

2.1.2. EVENTOS

2.1.2.1. Definición de evento

Según (Shone & Parry, 2010), menciona que los eventos se crean de alguna ocasión no rutinaria y tienen objetivos de ocio, culturales, personales u organizativos establecidos en forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es celebrar un evento único, entretener y generar experiencias diferentes.

Hay que tener en cuenta que los eventos no solo incluyen elementos tangibles; sino que también se añade la expectación y las emociones de las personas, un evento nace de ideas, y con esa creatividad viene la capacidad de transformar la idea en algo tangible, los elementos principales de un evento es que debe ser irreplicable, único, y con alto nivel de contacto personal e interacción, que requiere una intensidad de trabajo y compromiso, para lograr un evento de calidad y excelencia.

2.1.2.2. Tipos de eventos

Existe una diversidad de eventos, el tipo de evento está explícito por su finalidad y puede ser: social, cultural, académico, recreativo y deportivo así lo menciona (Caza, 2016).

- **Sociales:** Este tipo de evento tiene como finalidad que los participantes interactúen unos con los otros, encontramos eventos tales como: graduaciones, matrimonios, bautizos, cumpleaños, entre otros.
- **Culturales:** Están destinados a la difusión cultural, en estos eventos pueden estar ramas de las artes y por lo general cuentan con el apoyo de empresas e instituciones públicas y/o privadas.
- **Académicos:** se encuentran relacionados con las ramas de la investigación y educación, implica algún tipo de enseñanza o capacitación de interés; las personas que asisten la aprovechan y enriquecen su formación; en este ámbito se encuentran: seminarios, talleres, conferencias, entre otros.
- **Recreativos:** Tienen como fin la distracción, entretenimiento y diversión de los asistentes, brindándoles un momento de esparcimiento e interacción, generalmente son eventos al aire libre.
- **Deportivos:** Hace referencia a todo espectáculo o práctica del deporte. Se maneja específicamente en escenarios deportivos.

2.1.2.3. Pasos a seguir en la organización y ejecución de un evento

(Cabero, 2012), indica que en la actualidad no se tiene un procedimiento establecido para la organización de un evento, sin embargo, se detallan los usados comúnmente:

- **Planeación:** Se debe tener siempre claro el objetivo a conseguir que tiene la empresa en la organización del evento, sin un objetivo claro la empresa organizadora tiene una visión a dónde quiere llegar con la ejecución del evento, la planeación durará varias semanas; pero es necesario tener pautas, procesos establecidos y recursos humanos, presupuesto y proveedores para realizar un evento de alta calidad.

- **Desarrollo:** es la etapa donde se van a ejecutar todas las actividades antes planificadas, va desde el día de montaje del evento, que puede ser el mismo día o algunos días anteriores al mismo, hasta el total desmontaje.
- **Cierre y análisis:** en esta etapa final del evento, se observa la reacción de los asistentes y se evalúan todas las áreas involucradas, es buen momento para hacer el seguimiento esto nos permitirá ver que funcionó correctamente y cuales fueron nuestras falencias como organizadores del evento.

2.1.3. EL SECTOR DE EVENTOS Y LA HOTELERIA

2.1.3.1. Importancia

Los hoteles son los más utilizados y preferidos para realizar eventos, porque presentan ventajas en relación a otras localidades; su infraestructura (estacionamiento, restaurante, hospedaje, servicio de buffet, salas preparados para atender un gran número de personas), por la localización generalmente céntrica y facilidad de reconocer y llegar al lugar. (Baldunio, Baldunio, & Menezes, 2011).

El área dentro de un hotel es muy importante, porque a través de ese producto y también herramienta del marketing hotelero, el hotel puede hacerse más conocido, aprovechar nuevas oportunidades de negocio e incrementar los ingresos y tasas de ocupación. Teniendo presente que los eventos son actividades generadoras de lucro, la captación de eventos resulta una herramienta indispensable y eficaz para generar ingresos económicos dentro del hotel. (Baldunio, Baldunio, & Menezes, 2011)

2.1.4. BANQUETES

“Son todas las opciones de menú que ofrece una empresa para cada tipo de evento” (Silva, 2011, p. 8).

Los tipos de banquetes son:

- Desayunos
- Desayunos especiales
- Brindis
- Coffee break

- Estación permanente de bebidas y snacks
- Almuerzos y cenas ejecutivas
- Buffette
- Cocteles
- Comidas campestres
- Estación de cafés, aromáticas e infusiones
- Mesa de dulces

2.1.4.1. Tipos de servicios

De acuerdo a la necesidad y pedido del cliente y a su presupuesto se establecen diferentes tipos de servicios a utilizarse en los eventos, los más utilizados son:

- **Servicio emplatado o americano:** El servicio emplatado, es el que viene ya racionado y preparado en cada plato desde la cocina, el mesero se encarga de lo recoge, transporta y coloca delante del comensal, por su derecha procurando que el anagrama del plato, quede enfrente del cliente. Es un servicio sencillo y rápido, utilizado en lugares de escaso personal y sin grandes pretensiones. (Castillo, 2015)
- **Servicio francés:** Consiste en sacar los elementos del menú en bandejas finamente decoradas. El mesero se colocará a la izquierda del comensal y ellos mismos con la ayuda de cucharitas de servicio se colocarán en su plato la cantidad que requieren para su consumo y satisfacción personal. Tiene el inconveniente de ser lento por cuanto cada comensal ha de servirse de la misma fuente, y no todos tienen destreza suficiente para hacerlo con rapidez. En cambio, tiene la ventaja de la confianza que representa el que cada uno pueda servirse lo que desea, evitando restos en los platos y eliminando explicaciones sobre la cantidad que ha de servirse. (Castillo, 2015)
- **Servicio inglés:** Los alimentos se presentan en una fuente al comensal, por su lado izquierdo, y el mesero utilizando los cubiertos adecuados en cada caso sirve al comensal los alimentos. El servicio es más rápido que el servicio a la francesa, pero menos que el servicio de emplatado, el coste en cuanto a personal de servicio es alto, porque se necesitan bastantes camareros para realizar el servicio cuando el número de comensales es elevado. El manejo de la pinza de cuchara y tenedor ha de ser diestro y es necesario atender las indicaciones de cada comensal sobre la cantidad a servirle. (Castillo, 2015)

- **Servicio ruso:** El servicio de mesa se hace al lado del propio cliente en un carrito auxiliar. Los alimentos se preparan al lado del cliente. Es un servicio muy exclusivo, cuyo coste es muy elevado debido a la dedicación en exclusiva del personal de servicio a cada cliente. (Castillo, 2015)
- **Servicio Buffet :** Tipo de servicio de restauración que presenta los alimentos en bandejas y cestas sobre varios tableros, dispuestos en gradas, con elementos decorativos. Ideales para que cada comensal se sirva lo que le apetece. Una de las características de este sistema es la variedad de platos presentados, que pueden ser dependiendo de la ocasión. (Castillo, 2015)

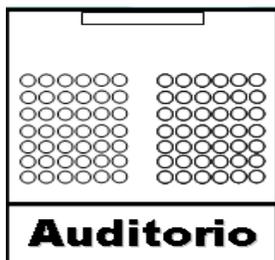
2.1.4.2. Tipos de montaje y capacidad

Capacidad del salón por tipo de montaje			
Auditorio	100 pax	Tipo U	40 pax
Escuela	70 pax	Imperial	50 pax
Banquete	90 pax		

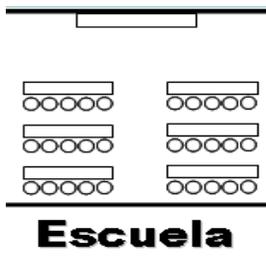
Figura 1 Montaje y capacidad

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

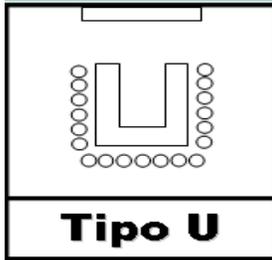
Fuente: Investigación.



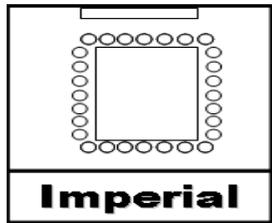
Auditorio: Consiste en montar sillas con vista hacia el expositor. Se puede dejar pequeños corredores entre los bloques de sillas para facilitar el paso de asistentes.



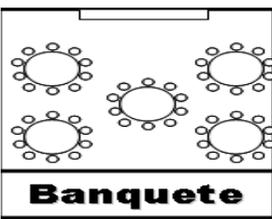
Escuela: Consiste en montar el salón con sillas y mesas rectangulares frente a estas, se utiliza para seminarios, capacitaciones, y demás eventos que creen la necesidad de realizar apuntes sobre el tema.



Tipo U o herradura: Consiste en montar mesas rectangulares formando una herradura y del otro lado las sillas, se usa para tipos de eventos en los que el conferencista o expositor además de intercambiar ideas con los asistentes, desean que ellos también puedan intercambiar ideas entre ellos mismos.



Imperial: Consiste en una mesa rectangular amplia con sillas alrededor. Se utiliza para reuniones directivas, de accionistas, reportes de resultado.



Banquete: Se montan varias mesas redondas con sillas alrededor. Se utilizan para cenas, banquetes, fiestas sociales como matrimonios, quince años, bautizos, entre otros.

2.1.5. PROCEDIMIENTO

2.1.5.1. Definición manual de procedimiento

Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque en ellos se documenta la tecnología acumulada sobre un tema, un manual de procedimientos se encarga de describir detalladamente cada paso de una determinada actividad, por esta razón un manual es muy importante para las personas que pertenezcan a una organización. Además, es instrumento de apoyo en las que se obtendrá los pasos a seguir. (Vivanco, 2017)

Los manuales son un conjunto de documentos que de una manera detallada nos describen cada paso de una actividad, proceso, operación o función que se realiza en una organización, además contribuye al logro de la independencia de los trabajadores en la ejecución de sus funciones al disponer con las instrucciones necesarias para realizar su trabajo. Se utilizan para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones, constituyen una herramienta muy

importante y básica para la coordinación y estructuración de las tareas de cada trabajador, es necesario que la información que haya en los manuales se confiables, autorizada, precisa y uniforme; para diseñar un manual de procedimientos requiere de un trabajo minucioso y responsable. (Perez & Lanza, 2014).

El manual de procedimientos es un documento de sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática, que contiene todas las instrucciones; que debe hacerse, quién debe hacerlos, cuándo, dónde, y cómo debe hacerse, las cuales permite mejorar y orientar los esfuerzos del recurso humano de una organización, para lograr un resultado de excelencia.

2.1.5.2. Importancia de un manual de procedimiento

A continuación se explicará la importancia de su uso según (Villafuerte, 2014):

- El manual de procedimiento aporta un sistema estandarizado esto permite que la empresa realice el mismo procedimiento para todos los clientes.
- Brinda información importante para la empresa, de tal forma que si una de las personas que se encuentran involucradas en el proceso abandona la empresa, la información no se pierde, sino que sirve de apoyo para el nuevo personal que ocupe el área. Al mismo tiempo ayuda aclarar procesos dudosos.
- Es una herramienta que evita que las personas esperen, ya que ayuda a conseguir respuestas con rapidez sin necesidad de examinar otros documentos.
- Permite capacitar a los empleados de una manera más eficaz, leyendo el manual.
- Permite actuar según los reglamentos gubernamentales ya establecidos u otros entes reguladores.
- Escatima tiempo al trabajador y cercioran las respuestas exactas, en lugar de buscar en algún otro lugar que podría no tener la respuesta.
- Reduce la papelería, ya que recluta información de diferentes documentos en uno solo.

2.1.5.3. Contenido de un manual de procedimientos

Es recomendable que un manual de procedimientos contenga como mínimo los siguientes puntos, sin perjuicio que se pueda incluir otros aspectos. (Trias, 2009)

- Carátula
- Índice
- Introducción y objetivos
- Mapa general del proceso o cuadro de índice de los procedimientos incluidos según corresponda.
- Organigrama de la organización, para facilitar la visualización de la ubicación jerárquica de las unidades intervinientes en los procedimientos.
- Políticas y reglas generales que guían la ejecución de los procedimientos.
- Glosario de términos utilizados y símbolos si corresponden.
- Descripción literal de cada procedimiento, detallando cada uno de los pasos a realizar, su forma de ejecución y el o los responsables de su ejecución.
- Diagramas de los procedimientos, en la medida que resulten de utilidad para los usuarios.

2.1.5.4. Tipos de manuales

Un manual sin revisión y análisis se convierte en obsoleto, y puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización. Los manuales tienden a unificar los criterios y conocimientos dentro de las diferentes áreas de la organización en concordancia con la misión, visión y objetivos de la misma. Existen algunos tipos de manuales: (Asanza, Ortiz, & Espín, 2016)

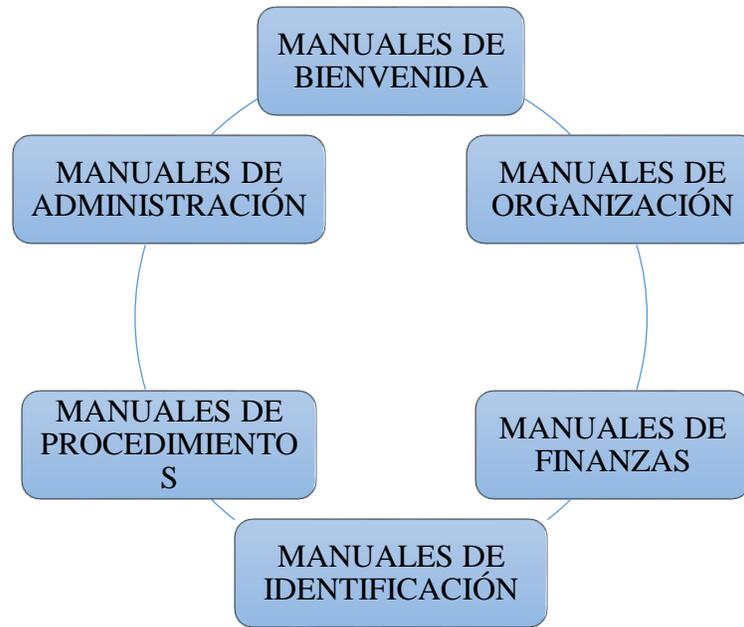


Figura 2. Tipos de manuales.
 Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
 Fuente: Investigación

- **Manuales de bienvenida:** Se encarga de hacer con la brevedad una introducción de la empresa e historia. Esta clase de manuales también deben contener objetivos, misión, visión, valores de la empresa, también las reglas internas de los trabajadores.
- **Manuales de organización:** Son aquellos que se encargan de forma resumida detallar en manera general el manejo de una empresa. Además, dan un detalle de su estructura organizacional.
- **Manuales de finanzas:** Se encarga de dar detalle de la verificación de la administración de cada uno de los bienes de la empresa.
- **Manuales de identificación:** Este tipo de manual abarca los siguientes puntos:
 - Clave de forma, este contiene las siglas de la organización, la unidad administrativa, el número consecutivo del formulario y el año.
 - Nombre de la organización.
 - Logotipo de la organización
 - Números de trabajadores de la empresa.

- **Manuales de procedimientos:** Contiene información cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí, esto ayuda a la organización de cada función, tarea y actividad específicamente.
- **Manuales administrativos:** Los manuales administrativos son documentos que concentran en forma sistemática elementos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando criterios de desempeño y acciones que deben seguir para cumplir con los objetivos establecidos. Incluyen normas legales, reglamentarias y administrativas y la relación con las funciones, procedimientos y la forma que está organizada de la empresa, se utiliza como una herramienta de soporte para la organización y comunicación.

2.1.5.5. Ventajas y desventajas de un manual de procedimientos

Un manual de procedimiento puede presentar ventajas y desventajas como las que se dará a conocer a continuación.

Ventajas

- Mantiene un plan concreto de organización.
- Asegura que las personas que se encuentran involucrados, comprendan de forma adecuada cuál es su papel a desempeñar.
- Determina la relación con cada uno de los demás departamentos existentes en una empresa.
- Define el inicio de la aprobación y organigrama de cada departamento.
- Mide el desempeño y el avance de cada empleado
- Herramienta que guía el proceso de la preparación de nuevos empleados.

Desventajas

- Muchas de las veces las compañías se consideran emprendimientos pequeños y reflexionan que no es necesario elaborar un manual de procedimiento.
- Se considera que la elaboración de un manual de procedimiento resulta costosa y que es laborioso y complejo mantenerlo actualizado.
- Se puede interpretar inflexibilidad a la hora de resolver una situación.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. LOCALIZACIÓN



Figura 3. Localización de Pastaza - Gran Hotel Cofanes.
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: SPSS

Ecuador es un país ubicado al noroeste de América del sur, cuenta con 4 regionales naturales: región sierra, costa, amazónica e insular; se encuentra dividido en 24 provincias las cuales cuentan con gran variedad de atractivos turísticos.

La provincia de Pastaza se encuentra ubicada en la región amazónica cuenta con 4 cantones: Pastaza, Mera, Santa Clara y Arajuno; tiene una superficie de 29.643,33 km², su clima oscila en los 21°C promedio en el año, su población es de aproximadamente 83.933 habitantes. (Gobierno Provincial de Pastaza, 2019).

Límites:

Norte: Provincias de Napo y Orellana

Este: República del Perú

Sur: Provincia de Morona Santiago

Oeste: Provincia de Tungurahua

La presente investigación se realizará en el Gran Hotel Cofanes, ubicado en la provincia de Pastaza, ciudad de Puyo en la Avenida Ceslao Marín y 27 de febrero, el cual brinda servicios de hospedaje, restauración y organización de eventos.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para cumplir el primer objetivo que es Diagnosticar la situación actual del Gran Hotel Cofanes para la implementación del departamento de organización de eventos se utilizó el método descriptivo, también fichas para recolectar información sobre los materiales e insumos con los que cuenta actualmente el hotel.

Para el cumplimiento del segundo objetivo planteado que es determinar el mercado objetivo y la demanda insatisfecha de la organización de eventos en la ciudad del Puyo; se utilizó el tipo de investigación exploratorio ya que se determinará la demanda para la organización de eventos en la ciudad del Puyo, se aplicará encuestas a una muestra representativa en la ciudad, que permitirá conocer las expectativas de nuestros futuros clientes.

Elaborar un manual de procedimientos y la estructura organizacional para el funcionamiento del departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes, se utilizó el método descriptivo.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación se realizará mediante un enfoque cuantitativo, ya que se pretende analizar y determinar la demanda para la organización de eventos con el fin de conocer si existe una demanda potencial. Además, es una investigación cualitativa debido a que se recolectará y se describirá las cualidades y características del servicio que ofrecen mediante las observaciones y estudios para la obtención de aplicación de resultados.

- **Cuantitativa:**

Según (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014) esta metodología ayudara a determinar y plantear problemas mediante objetivos y preguntas de investigación, se establecen hipótesis, se miden variables en un determinado contexto y se analizan las mediciones utilizando métodos estadísticos además que para la recolección de datos se pueden utilizar varios métodos como: cuestionarios cerrados, registros de

datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, entre otras.

- **Cualitativa:**

(Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014), argumenta que este tipo de investigación proporciona a profundidad datos que se encuentran dispersos o expandidos para que así el investigador forme creencias propias sobre el tema estudiado. Además, pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Estas actividades sirven, para descubrir las preguntas de investigación más importantes; y después, perfeccionarlas y responderlas. En los estudios cualitativos se pueden realizar: entrevistas exhaustivas, pruebas proyectivas, cuestionarios abiertos, sesiones de grupos, biografías, revisión de archivos, observación, entre otros.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra se obtuvo de una población de 62.016 pertenecientes al cantón Pastaza.

Para esto se estableció las siguientes condiciones: un nivel de confiabilidad del 95%, número de habitantes 62.016 y un error de muestreo del 5% (0,05).

Por lo tanto, el tamaño de la muestra se calculó en base a la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Z= Nivel de confiabilidad. 95% = 1,96

N= Población 62.016

p= Probabilidad de éxito= 0.5

d=Error de muestreo 0.05 (5%)

q= Probabilidad de fracaso=0.5

$$n = \frac{62.016 * 1.96^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (62.016 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n= 381.64 encuestas.

n=382

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADO 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL GRAN HOTEL COFANES

4.1.1. Descripción del hotel

El Gran Hotel Cofanes abrió sus puertas en el año 2015, cuenta con infraestructura propia que consta de 5 pisos, 25 habitaciones 6 matrimoniales, 6 individuales, 10 dobles, y 3 suite debidamente equipadas, disponen de una Café-Restaurante que brinda desayuno buffet y menús a la carta el cual está disponible para todo público además de que cuenta con un salón de eventos, en el cual se puede realizar todo tipo de eventos, es propiedad de la Ingeniera Alexandra Zambrano y del señor Wilson Jiménez. El hotel fue categorizado con 3 estrellas por brindar servicios de calidad y mantener un ambiente agradable y tranquilo garantizando estadía cómoda y placentera.

Tipos de habitaciones que ofrece el hotel:

4.1.1.1. Servicios que ofrece del Gran Hotel Cofanes

Tabla 1: Servicios

Accesibilidad	Adaptado para personas con capacidades especiales.
Alimentos y Bebidas	Cuenta con un café-restaurante.
Internet	Hay conexión a internet en todo el establecimiento.
Garaje	Cuenta con garaje privado.
Servicio de Recepción	Servicio de conserjería, Información turística, Recepción 24 horas.
Servicio de limpieza	Servicio diario de camarera de pisos.
Salón de eventos	Apto para todo tipo de reunión.
General	Aire acondicionado, Ascensor, Peluquería/ salón de belleza, habitaciones no fumadores, Servicio de habitaciones

Elaborado por: Armijos V. & Ortiz D.

Fuente: Investigación

4.1.1.2. Condiciones del Gran Hotel Cofanes

Tabla 2 Condiciones

Cancelación de Pago	Las condiciones de cancelación y de pago por adelantado pueden variar según el tipo de habitación. Introduce las fechas de tu estancia y consulta las condiciones de la habitación seleccionada.
Condiciones sobre niños	Pueden alojarse niños de todas las edades.
Grupo	Las reservas por grupo podrán aplicarse condiciones especiales
Forma de pago	El Gran Hotel Cofanes acepta tarjetas de crédito.

Elaborado por: Armijos V. & Ortiz D.

Fuente: Investigación

4.1.1.3. Tipos de habitaciones

- **Habitaciones Individuales:**

Clásicas y elegantes con una decoración distinguida. Muy acogedora, dan una sensación de confort temporal; diseñada para estancias tranquilas y momentos especiales. Las habitaciones individuales cuentan con una cama individual de 2 plazas, baño con ducha privada, aire acondicionado, línea telefónica y Tv de pantalla plana que incluye desayuno clásico o Buffet su costo es de \$35 por noche en el precio establecido no está incluido el IVA.



- **Habitaciones Matrimoniales:**

Clásicas y elegantes con una decoración distinguida. Muy acogedora, dan una sensación de confort temporal; diseñada para estancias tranquilas y momentos especiales. Las habitaciones matrimoniales cuentan con una cama individual de 2 plazas y medias, baño con ducha privada, aire acondicionado, línea telefónica y Tv de pantalla plana además que



incluye desayuno clásico o Buffet su costo es de \$49 por noche en el precio establecido no está incluido el IVA.

- **Habitaciones Dobles**

Clásicas y elegantes con una decoración distinguida. Muy acogedora, dan una sensación de confort temporal; diseñada para estancias tranquilas y momentos especiales. Las habitaciones dobles cuentan con dos camas una de 2 plazas y 1 de una plaza y media, baño con ducha privada, aire acondicionado, línea telefónica y Tv de pantalla plana además que incluye desayuno



clásico o Buffet su costo es de \$59 por noche en el precio establecido no está incluido el IVA.

- **Suite**

Gran habitación elegante con una decoración distinguida; diseñada para estancias tranquilas y momentos especiales dispone de una cama de 2 plazas, con una sala de estar debidamente amoblada, las suites poseen balcón con vista a la ciudad, baño con ducha privada, aire acondicionado, línea telefónica y Tv de pantalla plana además que incluye desayuno clásico o Buffet su costo es de \$79 por noche en el precio establecido no está incluido el IVA.



4.1.1.4. Casabe Restaurante Cafetería

El Gran Hotel Cofanes cuenta con un Café-Restaurant que brinda una exquisita selección de menús y una variedad de postres con precios accesibles perfecto para mantener una buena conversación tiene una vista a la ciudad su capacidad es de 45 personas y su horario de atención es de lunes a jueves de 7am a 22:00pm viernes desde las 7:00 am a 23:00pm, sábado de 8:00am a 23:00pm y Domingo 08:00am a 22:00pm.



4.1.1.5. Área de Recepción

El área de recepción se encuentra ubicada en la entrada del hotel dónde la recepcionista se encarga de recibir a las personas brindándoles una cordial bienvenida e información de los servicios que brindan cuentan con un servicio de 24 horas además de que está debidamente equipada con:

Computador, impresora, teléfono, datafono entre otros materiales dispensables para su correcta función.



4.1.1.6. Área de Producción de alimentos

El área de producción se encuentra ubicado en el cuarto piso del establecimiento, en el área trabaja 1 del chef y 1 ayudante de cocina ellos se encargan de realizar los procedimientos necesarios para convertir los alimentos adquiridos, en preparación para integrar los menús que se servirán en los distintos platillos, a los huéspedes o clientes.



4.1.2. Organigrama estructural

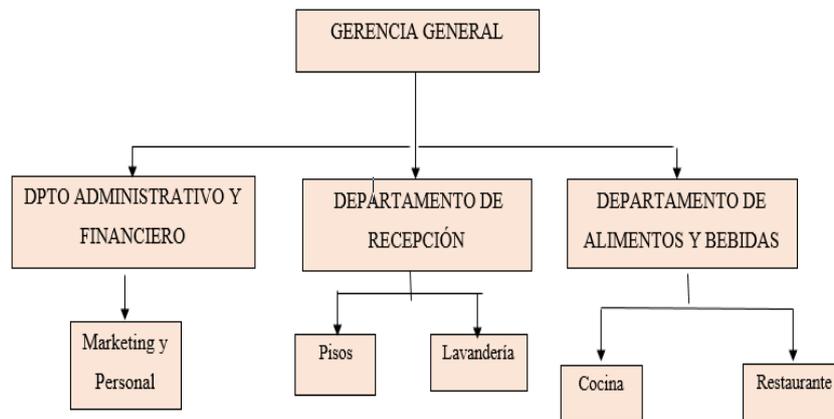


Figura 4. Organigrama estructural
Elaborado por: Armijos V. & Ortiz D.
Fuente: Investigación

4.1.3. Organigrama funcional

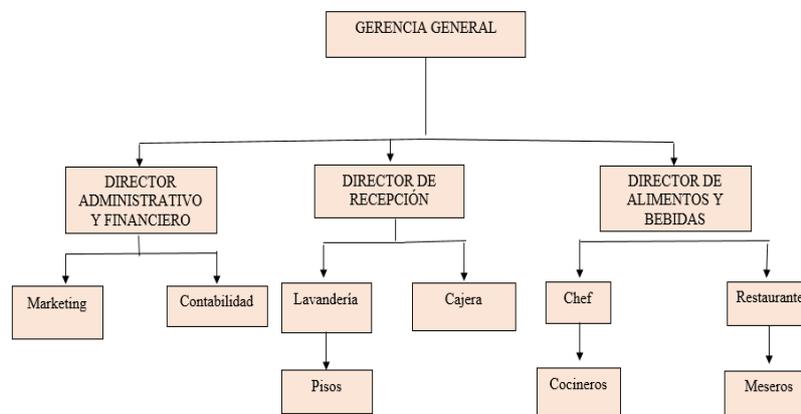


Figura 5. Organigrama Funcional.
Elaborado por: Armijos V. & Ortiz D
Fuente: Investigación de campo

Tabla 3. Descripción del personal

<p>Gerente</p>	<p>La gerencia general se encarga de realizar todas las tareas relacionadas con la política económica y financiera: análisis y control del funcionamiento del hotel, contabilidad, proveedores, compras, facturación, auditoría e intervención.</p>
<p>Gerente de operaciones</p>	<p>El gerente de operaciones tiene como función planificar, organizar y coordinar todas las funciones del hotel. Además, de formar al personal y aprendices.</p>
<p>Director administrativo y financiero</p>	<p>Diseña y controla estrategias financieras de la empresa, coordina la contabilidad, auditoría interna, tesorería y el análisis financiero.</p>
<p>Director de operaciones</p>	<p>Su función es planificar, implementar y controlar el desarrollo óptico y que se realice todas las actividades ya planificadas; además, que es el encargado de la administración de los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa.</p>
<p>Director de alimentos y bebidas</p>	<p>Sus principales funciones consisten en preparar y diseñar la oferta de los alimentos y bebidas, adaptándola al cliente y la evolución de la demanda.</p>
<p>Recepción</p>	<p>El departamento de recepción se encarga de ofrecer los servicios que brinda el hotel, controla la llegada y salida de los huéspedes; además, de gestionar, coordinar y ser la tarjeta de presentación.</p>
<p>Chef</p>	<p>Es el encargado de la producción de alimentos; planificar los menús e incluso de la contratación y capacitación del personal</p>

Cocinero	Un cocinero es el encargado de preparar alimentos simples como salsas, sándwiches, aliños pelar frutas, verduras
Meseros/as	La función de una mesera empieza desde realizar el montaje de las mesas hasta dar la bienvenida a los clientes, guiarlos hasta su mesa y brindar los servicios necesarios posteriormente de servir los alimentos y bebidas solicitados.
Camarera	Tiene como función principal la limpieza de todas las de habitaciones designadas; además, de cuidar, ordenar y mantener limpio los pasillos de la planta asignada.
Recursos humanos	La administración de recursos humanos es la encargada de reclutar, seleccionar y capacitar a los nuevos integrantes de la empresa.
Marketing	Su función principal es posesionar a la empresa dentro de un nicho de mercado, esto ayudara a incrementar las ventas y los ingresos de una forma eficaz.
Lavandería	Se encarga de mantener la ropa limpia de los clientes además de mantener limpia las sábanas, cortinas, tapicería, lencería y en mucho de los casos se encarga del lavado del uniforme del personal.
Contabilidad	Tiene como función principal suministrar información razonada, con base de las operaciones realizadas.
Cajera	Su función es recibir y registrar las cuentas de los clientes, de generar facturas de todos los pedidos despachados por los meseros, además de mantener una buena relación interpersonal con las personas.

4.1.4. Inventario

Número de empleados	12 personas
Número de habitaciones	25
¿Posee garaje?	Si
¿Cuenta con una decoradora?	No
¿Cuenta con proveedores?	Si
Tamaño del salón	100 mts

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 4. Capacidad de salones

SALONES			
Capacidad del salón por tipo de montaje			
Auditorio	100 personas	Tipo U	40 personas
Escuela	70 personas	Imperial	50 personas
Banquete	90 personas	Ruso	No lo realizan

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 5. Tecnología

TECNOLOGIA			
¿Posee este tipo de tecnología?			
Música	Si	Internet	Si
Iluminación	Si	Proyector	Si

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 6. Inventario de menaje

MENAJE					
Numero de menaje que posee					
Mesas	15	Sillas	110	Mantelería	579
Cafeteras	3	Vajilla	400	Cubertería	584
Cristalería	317	Ensaladera	10	Chefins	3

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

4.2. RESULTADO 2: DETERMINAR EL MERCADO OBJETIVO Y LA DEMANDA INSATISFECHA

La población objeto de estudio en la presente investigación se calcula en los habitantes del cantón Pastaza como potenciales clientes.

El tamaño de la muestra fue de 382 habitantes del cantón Pastaza, cuya población es finita ya que existe un número de población estipulada en el INEC. El trabajo de campo se realizó en la primera y segunda semana de noviembre del 2019.

Tabla 7 Muestra

Universo	Población finita de habitantes del cantón Pastaza
Ámbito Geográfico	Cantón Pastaza
Recopilación de información	Cuestionario
Tamaño de la muestra	382 personas
Error de la muestra	0.05
Probabilidad de éxito	0.5
Probabilidad de fracaso	0.5
Nivel de significación	95%
Fecha del trabajo de campo	Primera y segunda semana de noviembre del 2019

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

4.2.1. Género

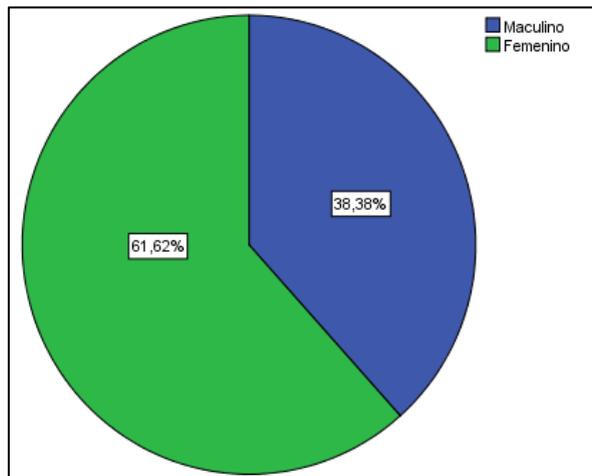


Gráfico 1. Género
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación:

Dado los resultados se evidencia que, de las 383 personas encuestadas, el 61,62% son de género femenino, el 38,38% son de género masculino. Consideramos de importancia que la mayoría de los encuestados sean de género femenino, puesto que son las que poseen mayor conocimiento sobre temas de organización de eventos.

4.2.2. Edad

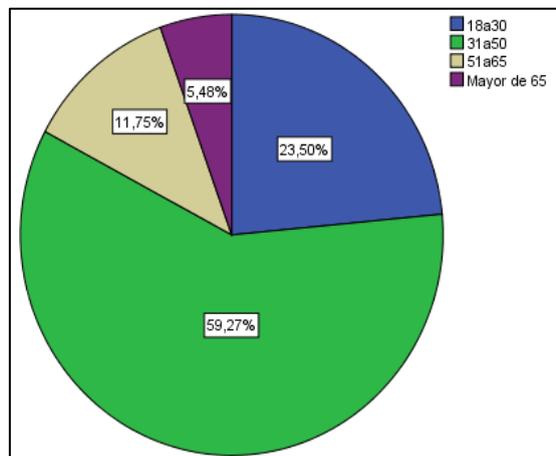


Gráfico 2. Edad
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación

Los resultados plasmados son de utilidad para determinar el segmento de mercado al cual debemos dirigirnos, y generar estrategias de enfoque a todas las edades.

4.2.1. Estado civil

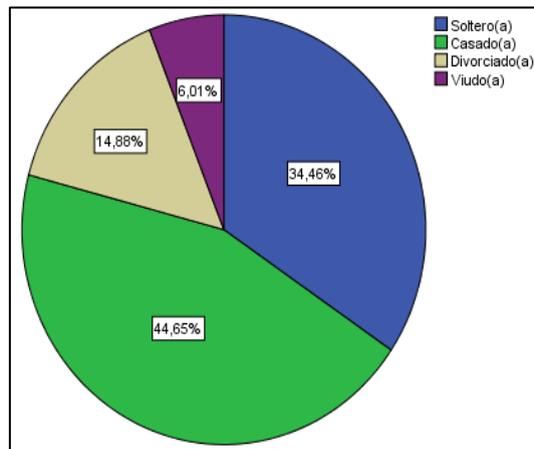


Gráfico 3. Estado civil
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación

El estado civil de 44,65% de los encuestados es casado, un 34,46% son solteros, el 14,88% son divorciados y el 6,01% son viudos.

4.2.2. Número de hijos

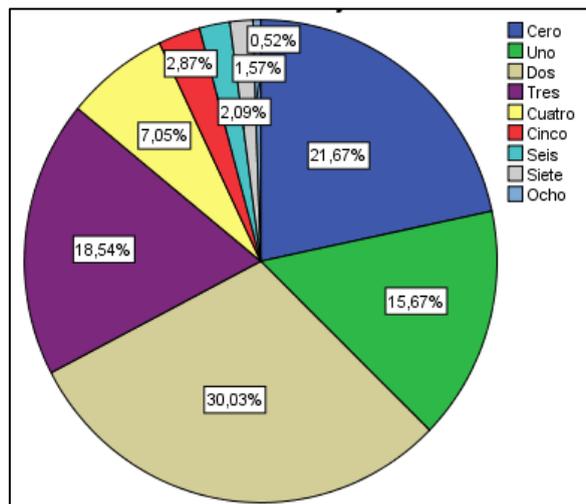


Gráfico 4. Número de hijos
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación:

Estos resultados son relevantes ya que nos permiten llegar a las siguientes conclusiones, mientras más integrantes de la familia, mayor es la necesidad de organizar eventos.

4.2.3. Formación de estudios que posee los encuestados

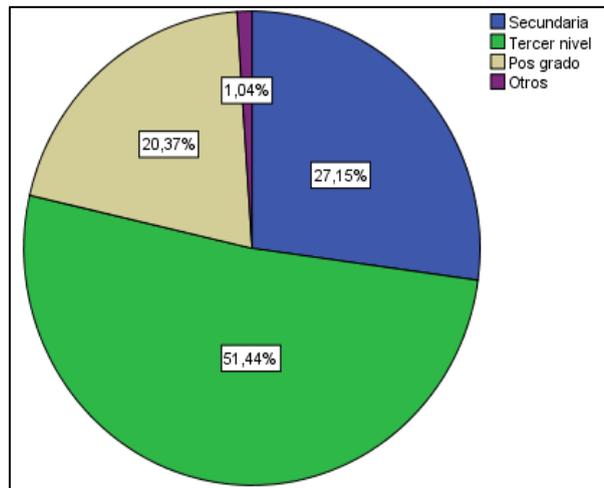


Gráfico 5. Formación de estudios.
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Análisis

De las 383 encuestas realizadas el 51,44% de las personas posee un nivel de instrucción superior universitaria, el 27,15% terminaron la secundaria el 20,37% poseen un pos grado y tan solo un 1,04% tiene una educación secundaria o inferior.

4.2.4. ¿Qué tan importante consideran contratar un servicio de organización de eventos?

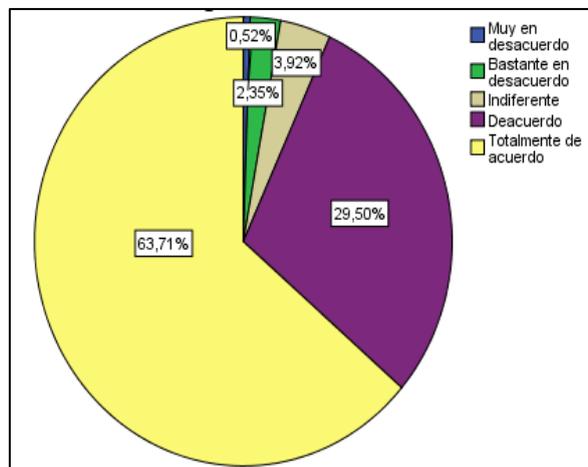


Gráfico 6. Importancia de contratar un servicio de organización de eventos
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación:

Del total de encuestados el 63,71% respondieron que están totalmente de acuerdo en contratar el servicio de organización de eventos el 29,50% manifiestan que están de acuerdo seguido del 3,92% que se muestra indiferente mientras que el 2,35% se encuentra

bastan en desacuerdo y con un 1,04% restante manifiestan que están muy en desacuerdo en contratar el servicio.

Análisis:

Dado los resultados se evidencia que las personas consideran muy importante contratar el servicio de organización de eventos, esto se debe a que hoy en día se busca la perfección en cada detalle al momento de ser ejecutado, además ayudaría al ahorro de tiempo de las familias.

4.2.5. ¿Alguna vez ha contratado el servicio de organización de eventos?

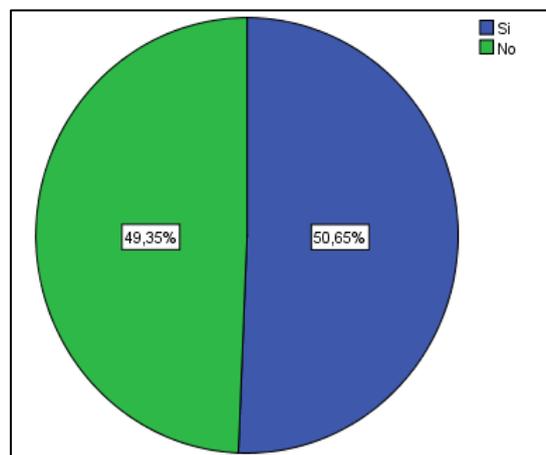


Gráfico 7. Ha contratado el servicio de organización de eventos
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación:

Se obtuvo que del total de las personas encuestadas el 50,65% han contratado el servicio de organización de eventos, mientras que el 49,35% aún no lo han hecho.

Análisis:

El resultado obtenido refleja que la mayor parte de los encuestados han contratado el servicio de organización de eventos, esto nos permite entender que las personas buscan la perfección en sus eventos.

4.2.6. ¿Cree usted que es importante la correcta planificación, diseño y control profesional en la organización de un evento?

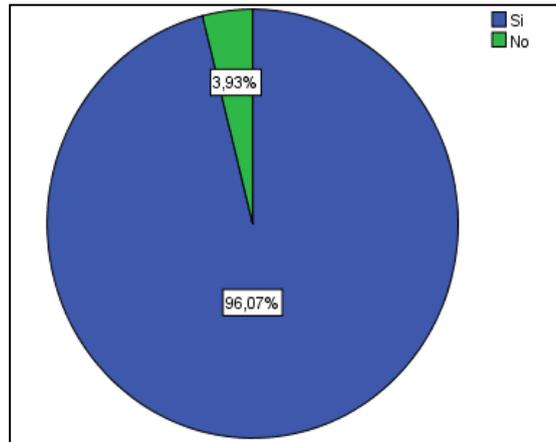


Gráfico 8. Es importante de una correcta planificación, diseño y control.
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación.

Se obtuvo que un 96,07% de los encuestados consideran importante la correcta planeación, diseño y control profesional en la organización de un evento, mientras que el 3,93% considera que no es importante.

Análisis.

En la información adquirida nos refleja que es muy importante la correcta planeación, diseño y control profesional en la organización de un evento, debido a que la improvisación puede acarrear un sinnúmero de errores al momento de la realización del evento.

4.2.7. ¿Cuán satisfecho quedo del servicio recibido?

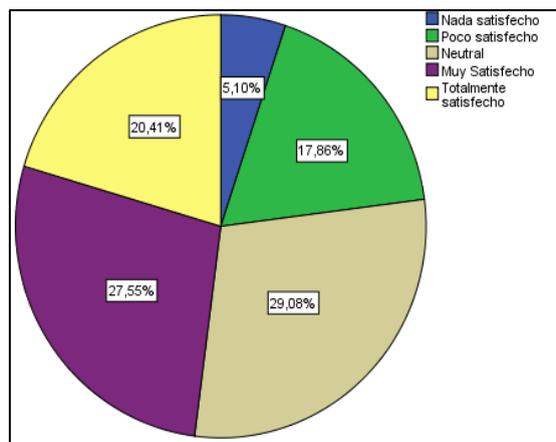


Gráfico 9. ¿Cuán satisfecho quedo del servicio recibido?
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación.

Se obtuvo que un 20,41% de los encuestados quedaron “totalmente satisfechos” en los servicios recibidos, el 27,55% manifiesta que quedaron “muy satisfechos”, el 29,08% revela que el servicio fue “neutral”, el 17,86% manifiesta que quedaron “poco satisfecho” mientras que un 5,10% muestran que no quedaron “nada satisfechos”.

Análisis.

Los encuestados manifiestan que el servicio de evento recibido fue neutral, porque se pudo observar errores en la ejecución del evento, y esto evidencio la falta de una correcta planificación por parte de los organizadores.

4.2.8. ¿Le gustaría que un asesor profesional se encargue de la organización de su evento?

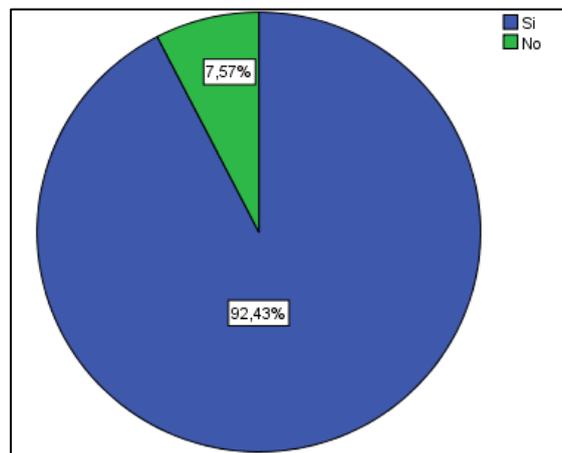


Gráfico 10. ¿Le gustaría que un asesor profesional se encargue de la organización de su evento?
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación

Se obtuvo que del total de los encuestados el 92,43% les gustaría que un asesor profesional se encargue de la organización de su evento mientras que a tan solo el 7,57% no le gustaría.

Análisis

En el resultado obtenido refleja que la mayor parte de los encuestados manifiestan que les gustaría que un asesor profesional se encargue de la organización de su evento, esto permitirá una planificación y ejecución bien estructurada, además les ahorraría tiempo

porque tendrán la confianza que el asesor contratado se encargara de cada detalle del evento y el resultado final será satisfactorio.

4.2.9. ¿Qué tipo de evento contrataría usted?

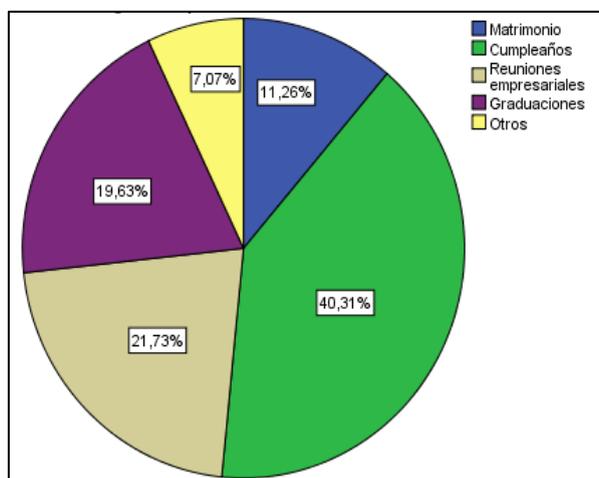


Gráfico 11. ¿Qué tipo de evento contrataría usted?

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Encuesta.

Interpretación.

Se obtuvo que el 40,31% de los encuestados le gustaría realizar un evento de cumpleaños, el 19,35% manifiesta que realiza un evento de graduación, el 21,73% les gustaría realizar reuniones, el 11,26% realizaría eventos de matrimonio y el 7,07% hace referencia a otros eventos.

Análisis.

Según los resultados obtenidos se puede ver que la mayoría opina que realizarían eventos de cumpleaños, ya que hoy en día todos buscan celebrar un año más de vida de una manera muy especial.

4.2.10. ¿Qué punto considera más relevante en una empresa que brinda servicios de organización de eventos?

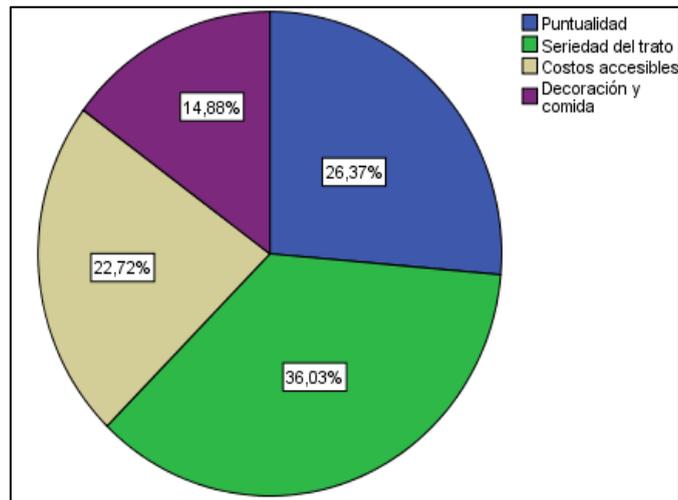


Gráfico 12. ¿Qué punto considera más relevante en una empresa?
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación:

Se obtuvo que un 36,03% de los encuestados consideran la seriedad del trato como el punto más relevante de una empresa que brinda servicios de organización de eventos, el 26,37% la puntualidad, el 22,72% son los costos accesibles y un 14,88% manifiestan que es la decoración y comida.

Análisis:

Según los datos recogidos se evidencia que la seriedad de trato al momento de contratar el servicio de organización de evento es el punto más relevante, porque así se sentirán con la confianza total en la empresa para la organización de su evento.

4.2.11. ¿Dónde busca información cuando requiere de una empresa organizadora de eventos?

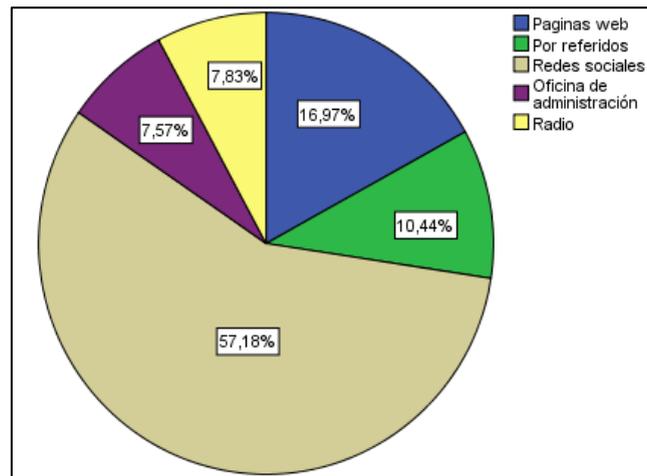


Gráfico 13. ¿Dónde busca información?
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Encuesta.

Interpretación:

Del total de las personas encuestadas indicaron por qué medios buscan información cuando requieren una empresa organizadora de eventos; el 57,18% nos manifestaron en redes sociales, 16,97% en páginas web, mientras tanto el 10,44% por referidos, el 7,83% por radio y el 7,57% mediante oficina de administración.

Análisis:

Las redes sociales son plataformas fundamentales para compartir información a nivel mundial, por esto las personas indicaron que por ese medio buscan información para contratar una empresa organizadora de eventos, debido que la tecnología está muy avanzada y es de fácil acceso para las personas.

4.2.12. ¿Conoce usted las ofertas y servicios que ofrece el Gran hotel Cofanes?

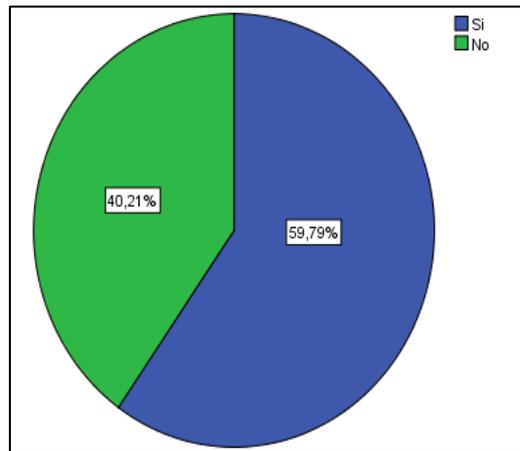


Gráfico 14. ¿Conoce usted las ofertas y servicios que ofrece el Gran hotel Cofanes?

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Encuesta.

Interpretación:

Se obtuvo que el 59,79% conocen los servicios que ofrece el Gran Hotel Cofanes, y el 40,21% indicaron que no conocen los servicios que ofertan.

Análisis:

Según los datos obtenidos se puede evidenciar que la mayor parte de los encuestados conocen los servicios que brinda el Gran Hotel Cofanes por ser uno de los mejores hoteles que posee la ciudad de Puyo, brindar servicios de calidad y tener una ubicación estratégica.

4.2.13. ¿Está dispuesto a contratar los servicios de eventos en el Gran hotel Cofanes?

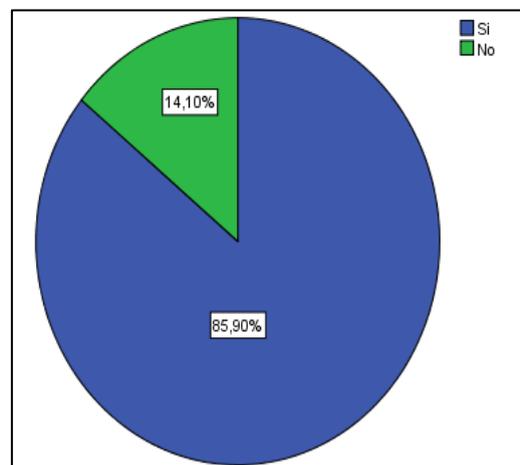


Gráfico 15. ¿Está dispuesto a contratar los servicios de eventos en el Gran hotel Cofanes?

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Encuesta.

Interpretación:

El 85,90% de los encuestados mencionaron que, si contratarían los servicios de eventos en el Gran Hotel Cofanes, mientras el 14,10% no contratarían.

Análisis:

Según lo manifestado por los encuestados si contratarían los servicios de eventos en el Gran Hotel Cofanes, porque consideran que es uno de los más reconocidos a nivel local y que han podido tener una experiencia agradable consumiendo otros servicios que ofrecen, y su infraestructura es adecuada; por lo tanto, tienen plena confianza en la empresa.

- **Conclusión del resultado 2 a la demanda.**

Después de haber efectuado las encuestas, se concluye que del total de la población de la muestra el 63,71% considera que es importante contratar un servicio de organización de eventos, dentro de esto, el 96,07% piensan que un evento necesita una correcta planeación, diseño y control profesional para su organización.

Al preguntar qué tan satisfecho quedó del servicio recibido en la organización de su evento el 29,08% menciona que fue neutral el servicio recibido por la empresa organizadora, al plantear la posibilidad de contar con un asesor profesional que se encargue de la organización de eventos la respuesta es muy significativa alcanzo un valor de 92,43% de aceptación, esto permitirá una planificación y ejecución bien estructurada del evento.

Al mencionar que punto considera más relevante en una empresa que brinda servicios de organización de eventos indica que el 36,03% mencionan que la seriedad del trato es el punto más relevante, porque sienten la confianza en la empresa organizadora. Al solicitar a la población encuestada si estarían dispuestos a contratar los servicios de eventos en el Gran Hotel Cofanes se puede notar que es un hotel posicionado porque la respuesta fue positiva con un 85,90% del total de la muestra.

En torno al análisis realizado de la información procesada en la investigación se analiza que es importante la implementación de un departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes, cuyos objetivos estén encaminados a cubrir las necesidades existentes en el mercado local de una manera profesional; es decir con fundamentos teóricos-prácticos capaces de cubrir las expectativas de los consumidores.

- **Conclusión del resultado 2 a la oferta**

La población objeto de estudio en la presente investigación se realiza a cuatro establecimientos que brindan el servicio de organización de eventos en el cantón Pastaza, se eligió los establecimientos que se detallarán a continuación porque cuentan con una marca reconocida y posicionada en el mercado por sus productos y servicios de calidad; siendo estos competencia directa para el Gran Hotel Cofanes en el ámbito de organización de eventos.

- **Bar restaurante, catering y eventos “Tapas y topes”**

Se encuentra localizado en la calle Juan de Velasco y Cacique Nayapi Frente a la piscina de olas del Parque acuático Morete Puyo. Entre sus servicios esta la organización de eventos, cuenta con un amplio salón dividido en partes según las personas que asistirán al evento, existe una persona encargada de realizar la planificación, organización, ejecución y seguimiento de eventos, pero no tiene conocimientos técnicos.

Tienen el menaje necesario para la organización (vajilla, cubertería, mesas, sillas y mantelería) que permite realizar un servicio de calidad y cubrir las necesidades del cliente.

Ofrecen servicios de alimentos y bebidas, decoración, música, dj y animación, los precios del menú van desde los \$14,50 a \$25,00 según los requerimientos del cliente; además, se pueden realizar eventos sociales, culturales y académicos. Promocionan sus productos y servicios por redes sociales porque ayuda a la empresa a reforzar su marca y promocionase.

- **Mokawa café – restaurante**

Se encuentra ubicado en las calles teniente Hugo Ortiz y Rodrigo Granja cuenta con un salón de eventos con piscina de 100 metros cuadrados con capacidad individual de 80 personas, ofrece una variedad de menús con precios accesibles que oscilan desde los \$10 a \$25 los tipos de eventos que se pueden realizar son, sociales, culturales, académicos y recreativos cuentan con profesionales encargados en la decoración además que poseen el menaje necesario para brindar un servicio de calidad su promoción es mediante redes sociales que está en constante actualización.

- **Hotel Sarmiento Imperial**

Esta localizado en la calle Cacique Nayapi y Eugenio Espejo, esquina, frente a la entrada principal al Parque acuático Morete Puyu, cuenta con 2 amplios salones “Heliconias” y “Orquídeas”, de 180 metros cuadrados cada uno con capacidad individual de hasta 150 pax tipo teatro. Además una sala V.I.P. “Anturios”, con capacidad de 25 pax, ideal para bodas y eventos cortos. Nuestros salones ocupan un área aproximada de 450 metros cuadrados.

- **Hostería Finca el Pigual**

Se encuentra ubicado en el margen izquierdo del río Puyo, cerca del malecón, en una zona ecológica provista de una naturaleza exuberante. Cuenta con 4 salones para organizar eventos.

- Salón El Pambilar es uno de nuestros 4 espacios para organizar eventos empresariales, institucionales y sociales, tiene capacidad hasta 200 personas, equipado con aire acondicionado, ventanas panorámicas, pantalla para proyecciones, material para presentaciones (atril, tarima, micrófono, parlantes, consola de audio) y la posibilidad de montar escenarios y equipos especiales (acuerdo con empresa de eventos local).
- Salón Los Cordelines es un lugar perfecto para organizar reuniones de trabajo, talleres y compartirlo con los demás espacios disponibles en su entorno: espacio cubierto y terraza de la piscina, capacidad para 60 personas, equipado de ventiladores, ventanas panorámicas, pantalla para proyecciones, pizarrón de tinta líquida.
- Salón Pomarosa es un lugar perfecto para organizar reuniones de trabajo, talleres, capacidad para 30 personas, equipado de ventiladores, ventanas panorámicas, pantalla para proyecciones, pizarrón de tinta líquida
- El espacio cubierto es uno de nuestros 4 lugares disponibles junto a la piscina, es un lugar ideal para momentos de esparcimiento, capacidad para 120 personas, espacio rodeado de áreas verdes y del área de la piscina.

4.3. RESULTADO 3: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL/ FUNCIONAL

4.3.1. Introducción

El propósito de este manual es ofrecer una guía en la organización y celebración de eventos, una vez que se ha decidido organizar un evento es necesario preparar un informe con el orden de evento, el éxito de un evento depende de la planeación y organización.

En este manual se definen de forma detallada y precisa la estructura organizacional y funcional del Gran Hotel Cofanes; además los procedimientos de las áreas involucradas en la organización y ejecución del evento.

4.3.2. Objetivos del manual

Objetivo general

Elaborar un manual de procedimientos y estructura organizacional con el fin de que el personal identifique inmediatamente los puntos críticos- cuello de botella al momento de desarrollar una actividad, permitiendo a través de ello el cumplimiento lógico y eficaz del proceso.

Objetivos específicos

- Determinar la estructura organizacional y funcional del Gran Hotel Cofanes.
- Identificar mediante flujogramas los diferentes procedimientos y actividades que se realizan en la organización de eventos.

4.3.3. Beneficios del manual

- El manual asegura que las personas que se encuentran involucradas, comprendan de forma adecuada cuál es su papel a desempeñar; convirtiéndose en una base detallada de las funciones y actividades a ser cumplidas por cada miembro involucrado en la organización de eventos.
- Además, el manual contiene un organigrama estructural y funcional del establecimiento según los actuales requerimientos.

4.3.4. Logotipo y slogan de identificación



“CONFORT EN LA AMAZONIA”

Figura 5 Logotipo del hotel
Fuente: Página web

4.3.5. Filosofía empresarial

- **Misión**

Brindar servicios hoteleros de excelencia, satisfaciendo las necesidades de quienes decidan disfrutar de la comodidad, calidad y amabilidad en nuestro servicio de alojamiento, restaurante y eventos, cuidando cada detalle, logrando así que la experiencia de nuestros clientes sea inolvidable.

- **Visión**

Representar la hospitalidad de Puyo, preservando y promoviendo nuestros valores culturales, sociales, ambientales y creando experiencia únicas que motiven a nuestros huéspedes a volver.

- **Valores**

De trabajo	De la persona
Puntualidad	Honradez
Responsabilidad	Calidez
Honestidad	Pulcritud
Consistencia	Agilidad
Efectividad	
Trabajo en equipo	
Respeto a la propiedad intelectual	

4.3.6. Estructura organizacional

Con la finalidad de conllevar procesos ágiles y oportunos que se caractericen por brindar un servicio personalizado y de calidad, el Gran Hotel Cofanes al ser un establecimiento que se encuentra posicionado en el mercado, requiere un organigrama estructural en el que se visualice con claridad el nivel jerárquico para determinar funciones y responsabilidades.

El diseño organizacional y su implementación se realizó, definiendo las líneas de mando y agrupación de equipos de trabajo, a través de un organigrama, los cuales permitan incrementar la productividad de la empresa, gracias a la especialización y delegación de los equipos en unidades.

Este constituye además un instrumento de análisis para gráficamente observar la relación de cada una de las áreas con el tipo de actividad que desempeñan así como la autoridad de la cual recibirá las diferentes disposiciones, en tal sentido a continuación se presenta el siguiente organigrama estructural y funcional.

4.3.7. Organigrama estructural propuesto

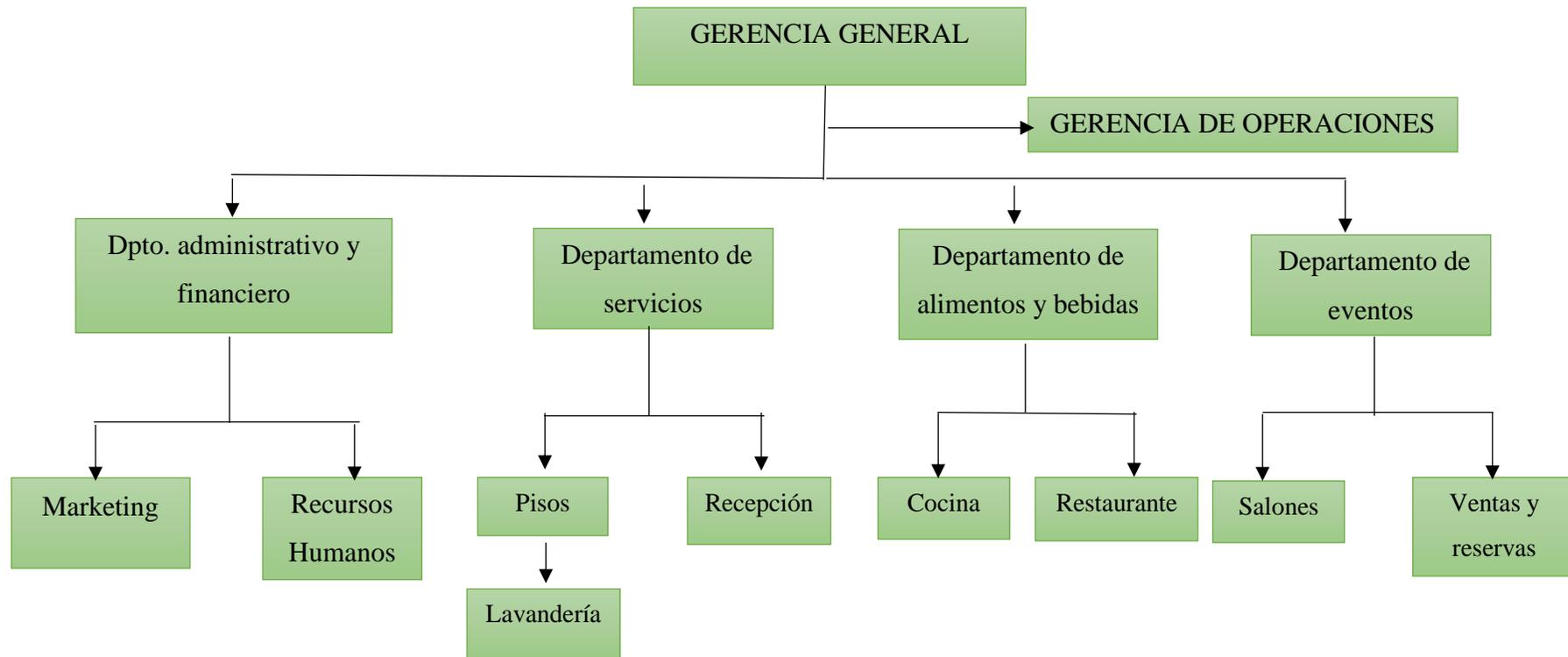


Figura 6 Organigrama estructural propuesto.
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

4.3.8. Organigrama funcional propuesto

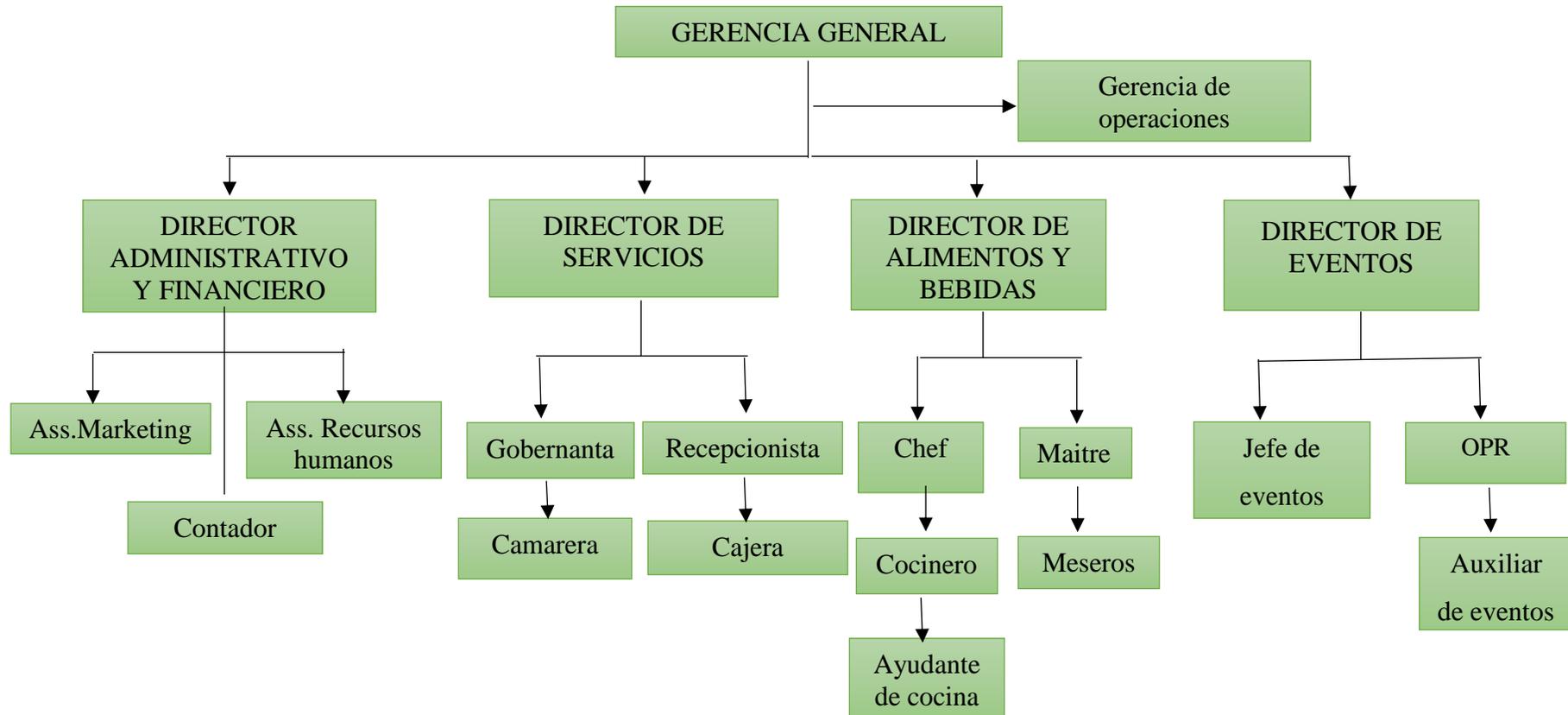


Figura 6 Organigrama funcional propuesto.
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación de campo

4.3.9. Procesos, descripción y diagramas de flujo de procedimientos

Tabla 8 Procesos

	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO
Operativos	Organización de eventos	GHC- ODE
	Cotización	GHC-ODE-01
	Organización, ejecución y control del evento	GHC-ODE-02
	Limpieza, decoración y montaje del salón de eventos	GHC-ODE-03
	Alimentos y bebidas	GHC-A&B
	Preparación del menú	GHC-A&B-01
	Administrativos	Administración y ventas
Adquisición de insumos		GHC-AYV-01
Contratación del evento		GHC-AYV-02

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Investigación de campo

Tabla 9 Proceso: Organización de eventos

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
Proceso: Organización de eventos	Código:	GHC- ODE
Procedimiento: Cotización	Código:	GHC- ODE-01
Responsable: Recepcionista de eventos		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Recepcionista de eventos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender al cliente y brindar información sobre los servicios de organización de eventos. 2. Brinda información de las tarifas del salón, servicios y productos. <p>Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Si el cliente está de acuerdo con el servicio y tarifas, continua al paso 5 4. Si el cliente no está de acuerdo con el servicio y tarifas, continua al paso 10 <p>Recepcionista:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Solicitar información de la persona o empresa, fecha, hora, tipo de evento, tipo de pago, requerimientos del cliente y número de asistentes. 6. Verificar disponibilidad del salón. 7. Realizar el documento de la cotización del evento. 8. Se emite la cotización al cliente. 9. Se despide con cordialidad al cliente <p>Para confirmar el evento, el cliente debe realizar un anticipo que puede ser el 30% O 50% del valor total, el anticipo permite bloquear el espacio. La diferencia debe ser cancelada a más tardar una semana antes del evento, la forma de pago se puede realizar en efectivo, cheque o tarjeta de crédito.</p>		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>Para el correcto funcionamiento, es fundamental contar con recurso humano capacitado e insumos necesarios para facilitar el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora • Hojas • Esferos • Calculadora • Teléfono 		

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Investigación

Flujograma de procedimiento de la cotización de eventos.

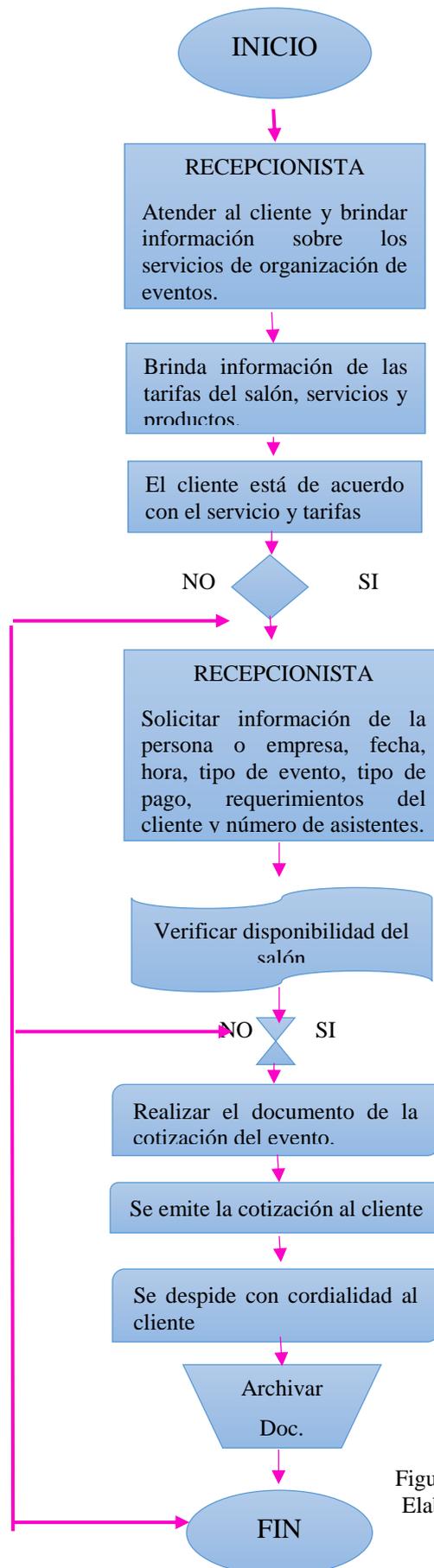


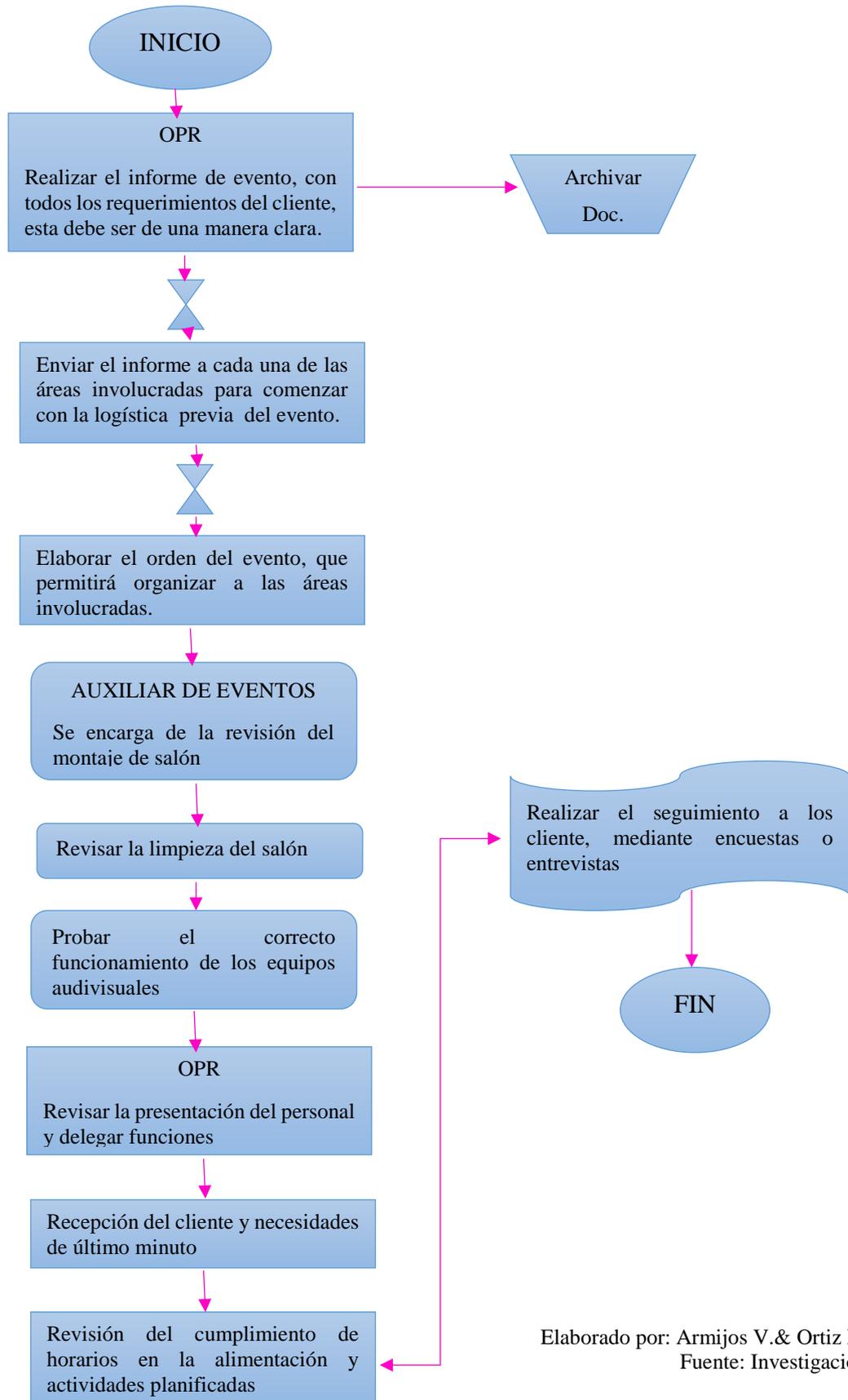
Figura 7 Procedimiento de la cotización.
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 10 Proceso de organización, ejecución, control y seguimiento del evento

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
Proceso: Organización de eventos	Código:	GHC- ODE
Procedimiento: Organización, ejecución, control y seguimiento del evento	Código:	GHC- ODE-02
Responsable: Organizador profesional de reuniones y Auxiliar de eventos.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Organizador profesional de eventos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el informe de evento, con todos los requerimientos del cliente, esta debe ser de una manera clara. 2. Enviar el informe a cada una de las áreas involucradas para comenzar con la logística previa del evento. 3. Elaborar el orden del evento, que permitirá organizar a las áreas involucradas. <p>Auxiliar de eventos</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Se encarga de la revisión del montaje del salón, no se puede escapar ningún detalle porque esto retrasaría su desarrollo. 6. Revisión de la limpieza del salón, porque es un punto fundamental que tendrá que ver con el éxito y satisfacción del cliente. 7. Probar el correcto funcionamiento de los equipos audiovisuales, para evitar fallas en la ejecución de evento. <p>Organizador profesional de eventos</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Revisar la presentación del personal, y delegar las funciones correspondientes a cada uno. 9. Recepción del cliente y necesidades de último minuto. 10. Revisión del cumplimiento de horarios en la alimentación y actividades planificadas. <p>Auxiliar de eventos</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Realizar el seguimiento a los clientes mediante encuestas o entrevistas, para obtener aspectos positivos y negativos según su percepción del evento. 		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>Para el correcto funcionamiento, es fundamental contar con recurso humano capacitado e insumos necesarios para facilitar el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora • Hojas • Esferos • Calculadora • Teléfono 		

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Flujograma de procedimiento de organización, ejecución, control y seguimiento del evento



Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Figura 8 Procedimiento de organización, ejecución, control y seguimiento del evento.

Tabla 11 Procedimiento de limpieza, decoración y montaje del salón de evento

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
Proceso: Organización de eventos	Código:	GHC- ODE
Procedimiento: Limpieza, decoración y montaje del salón de eventos	Código:	GHC- ODE-03
Responsable: Camarera, decoradora.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Camarera</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica la cantidad de insumos necesarios para la limpieza de los salones. 2. Barrer el piso 3. Aspirar o pasar la mopa húmedo en los suelos 4. Limpiar baño utilizando desinfectante y colocando ambientador 5. Pasar un trapo húmedo en las mesas y sillas que se utilizará en el evento. 6. Proveer mantelería a la decoradora. <p>Decoradora</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Cumple con la decoración solicitada por el cliente. 8. Prepara el salón con todo el menaje requerido. 9. Realiza el montaje del salón eventos. 		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>Para el correcto funcionamiento, es fundamental contar con recurso humano capacitado e insumos necesarios para facilitar el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora • Hojas • Esferos • Insumos de limpieza • Teléfono • Menaje • Materiales para la decoración requerida. 		

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Flujograma de procedimientos de limpieza, decoración y montaje del salón de eventos

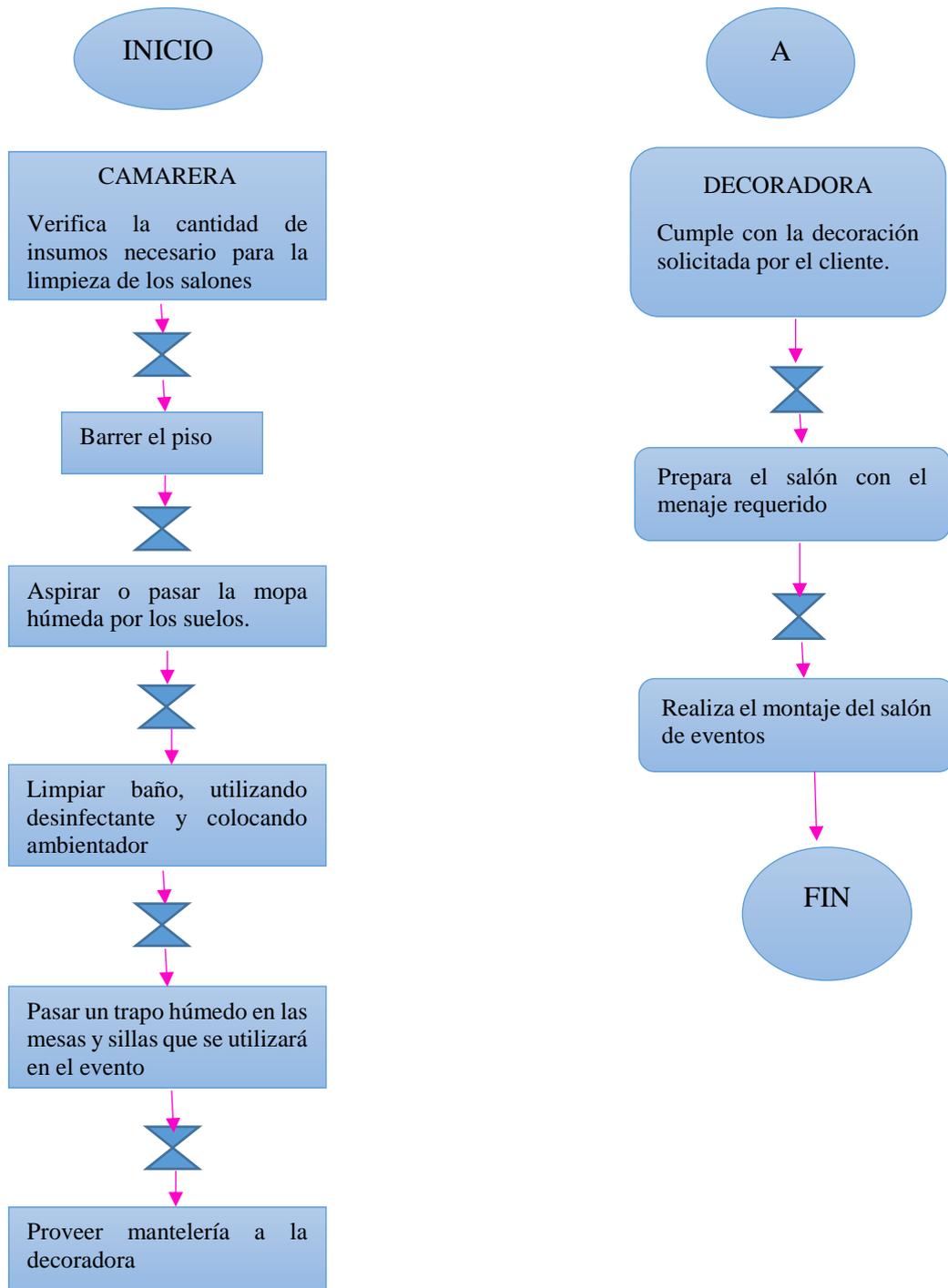


Figura 9 procedimientos de limpieza, decoración y montaje del salón de eventos
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 12 Procedimiento de preparación del menú

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
Proceso: Alimentos & bebidas	Código:	GHC- A&B
Procedimiento: Preparación del menú	Código:	GHC- A&B-01
Responsable: Chef, cocineros, ayudantes de cocina y meseros		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Chef</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir materiales y productos para la preparación del menú solicitado en el evento. 2. Coordinar los horarios del personal. <p>Cocineros</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Preparar el menú del evento <p>Ayudantes de cocina</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Medir, mezclar los ingredientes. 5. Picar los alimentos 6. Preparar las comidas simples (salsas, aliños, sopas, sandwiches) 7. Mantener limpia la zona de trabajo. <p>Meseros</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Servir los alimentos y bebidas y velar por el disfrute de los clientes. 9. Preparar y servir platillos especiales en las mesas de los comensales. 		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>Para el correcto funcionamiento, es fundamental contar con recurso humano capacitado e insumos necesarios para facilitar el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utensillos de cocina • Materiales y productos para preparar los alimentos • Insumos de limpieza • Hojas • Esferos • Teléfono 		

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Investigación

Flujograma de procedimiento de elaboración del menú

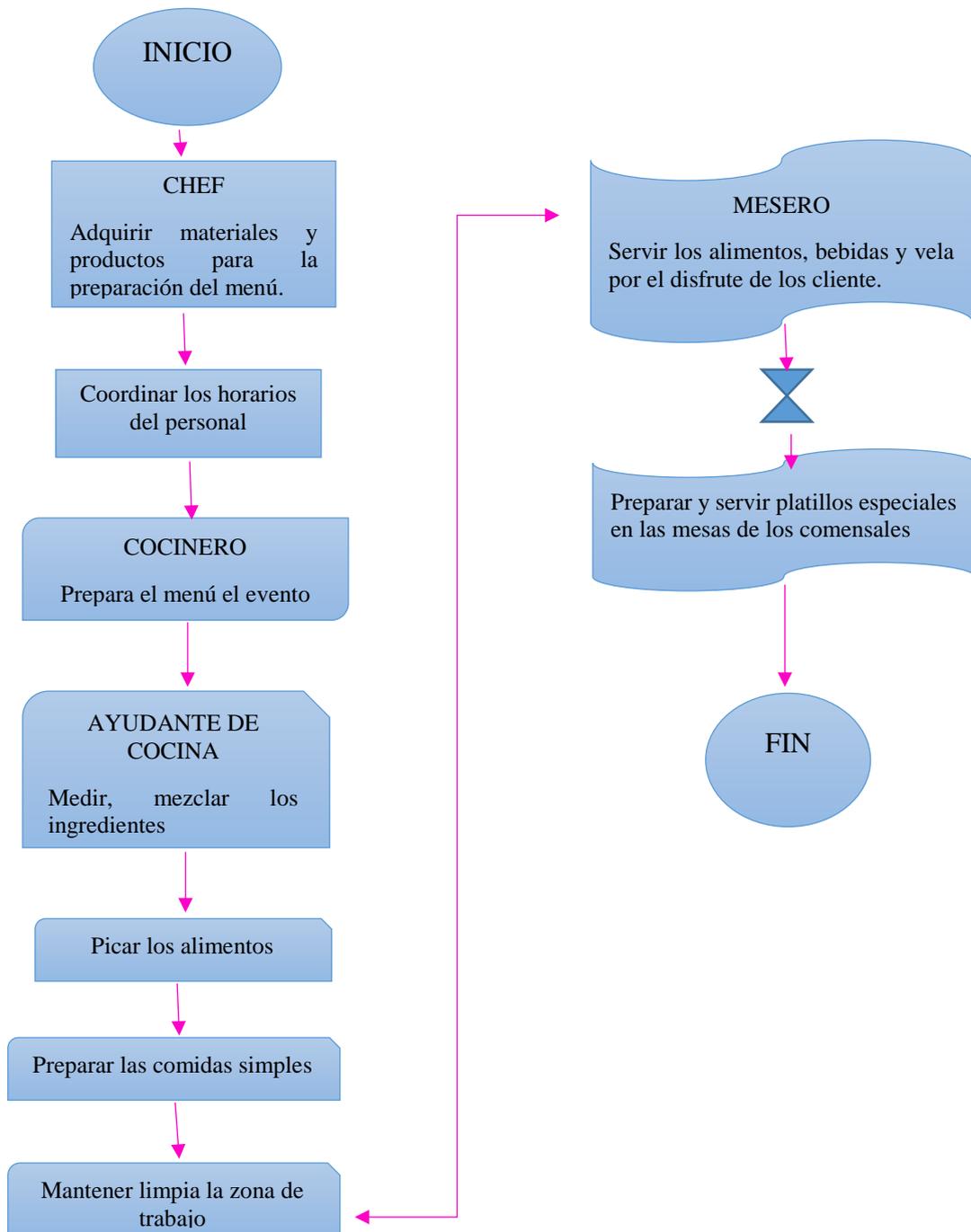


Figura 10 Procedimiento de preparación del menú
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 13 procedimiento de la adquisición de insumos

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
Proceso: Administración y ventas	Código:	GHC- AYV
Procedimiento: Adquisición de insumos	Código:	GHC- AYV-01
Responsable: Gerente – administrador.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Gerente – administrador.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecciona el proveedor 2. Elabora el orden de compras. <p>Contadora</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Recibe la orden de compra y demás documentos para efectuar el control previo y verificar disponibilidad de fondos. 4. Elabora el comprobante y cheque a nombre del proveedor, envía a Gerencia. <p>Gerente-administrador</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Revisa el cheque y comprobante de egreso, firma y envía la documentación a contabilidad. <p>Contadora</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Si el pago es por adelantado entrega el cheque y legaliza el comprobante de egreso. 7. Recibe los insumos, verifica que estén de buenas condiciones. 8. Realiza la entrega de los insumos requeridos a los solicitantes, con acta-recepción de conformidad y se archiva. 		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>Los insumos de producción son todo lo necesario para fabricar el producto, se debe tomar en cuenta cada insumo desde los más básicos hasta los finales, es importante que tener una lista clara de los materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de compra con el requerimiento de cada área. • Orden de compra • Esfero • Computador, Impresora 		

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Investigación

Flujograma de procedimiento de adquisición de insumos

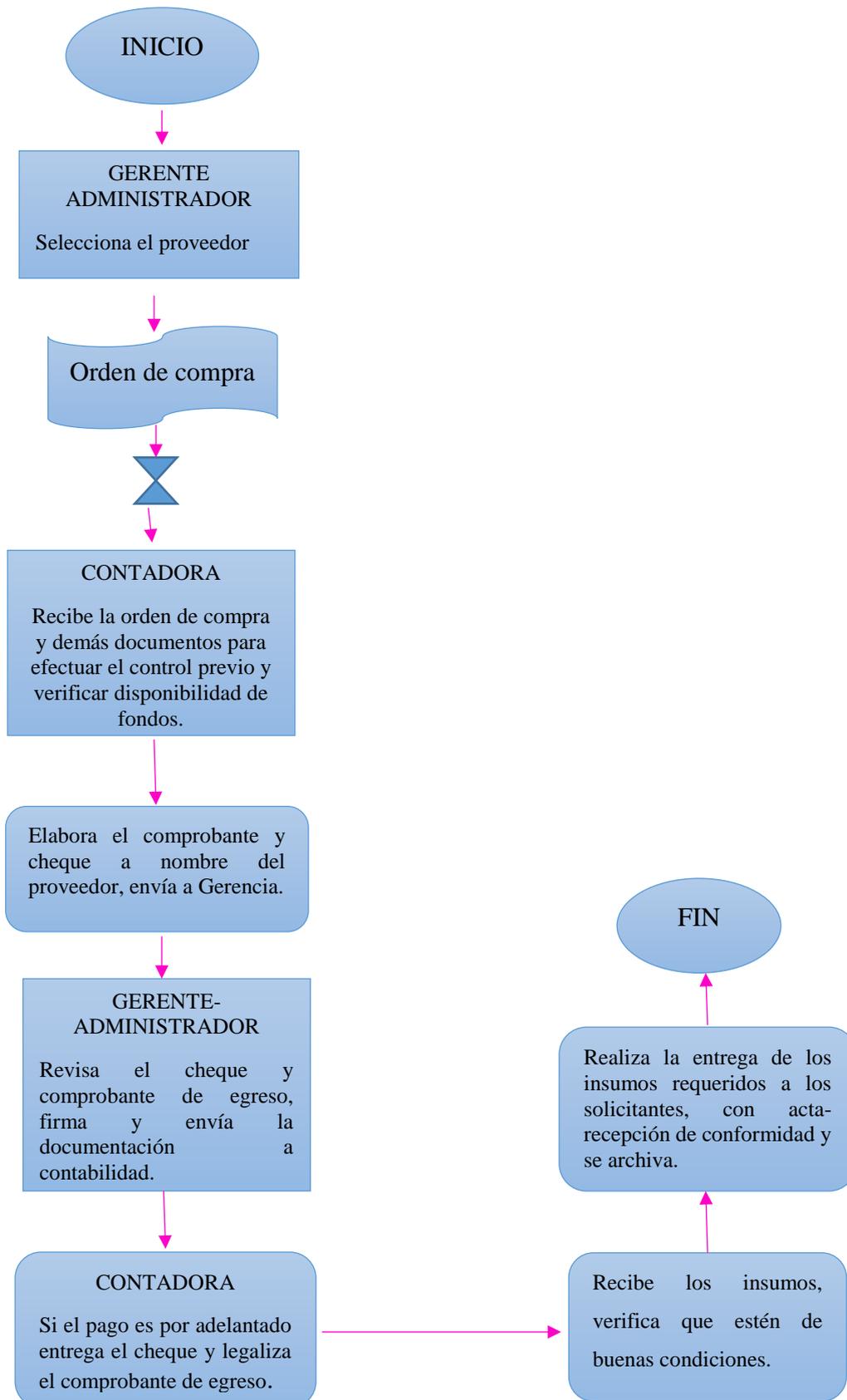


Figura 11 Procedimiento de adquisición de insumos

Tabla 14 Procedimiento de contratación del evento

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
Proceso: Administración y ventas	Código:	GHC- AYW
Procedimiento: Contratación del evento	Código:	GHC- AYW-02
Responsable: Reservas y Ventas / OPR		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza la cotización enviada 2. Confirma la adquisición de los servicios <p>Organizador Profesional de Reuniones</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Elabora un contrato donde se establecen los servicios requeridos y normas legales, que respalda al cliente y el hotel indicando que aceptaron los términos. 4. Firmas de ambas partes. <p>Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Realiza el pago inicial del 30% o 50% para garantizar el espacio. <p>Contabilidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Recibe la documentación y hoja de contratación y procede a ejecutar la reserva. 		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>La contratación del evento dentro del hotel genera ganancias y constituyen una ventaja competitiva para el establecimiento. La ubicación del Gran Hotel Cofanes juega un papel importante, por aquello el hotel lo aprovecha y ofrece.</p> <p>. Los recursos necesarios son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora • Hojas • Esferos • Teléfono 		

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Flujograma de procedimiento de contratación del evento

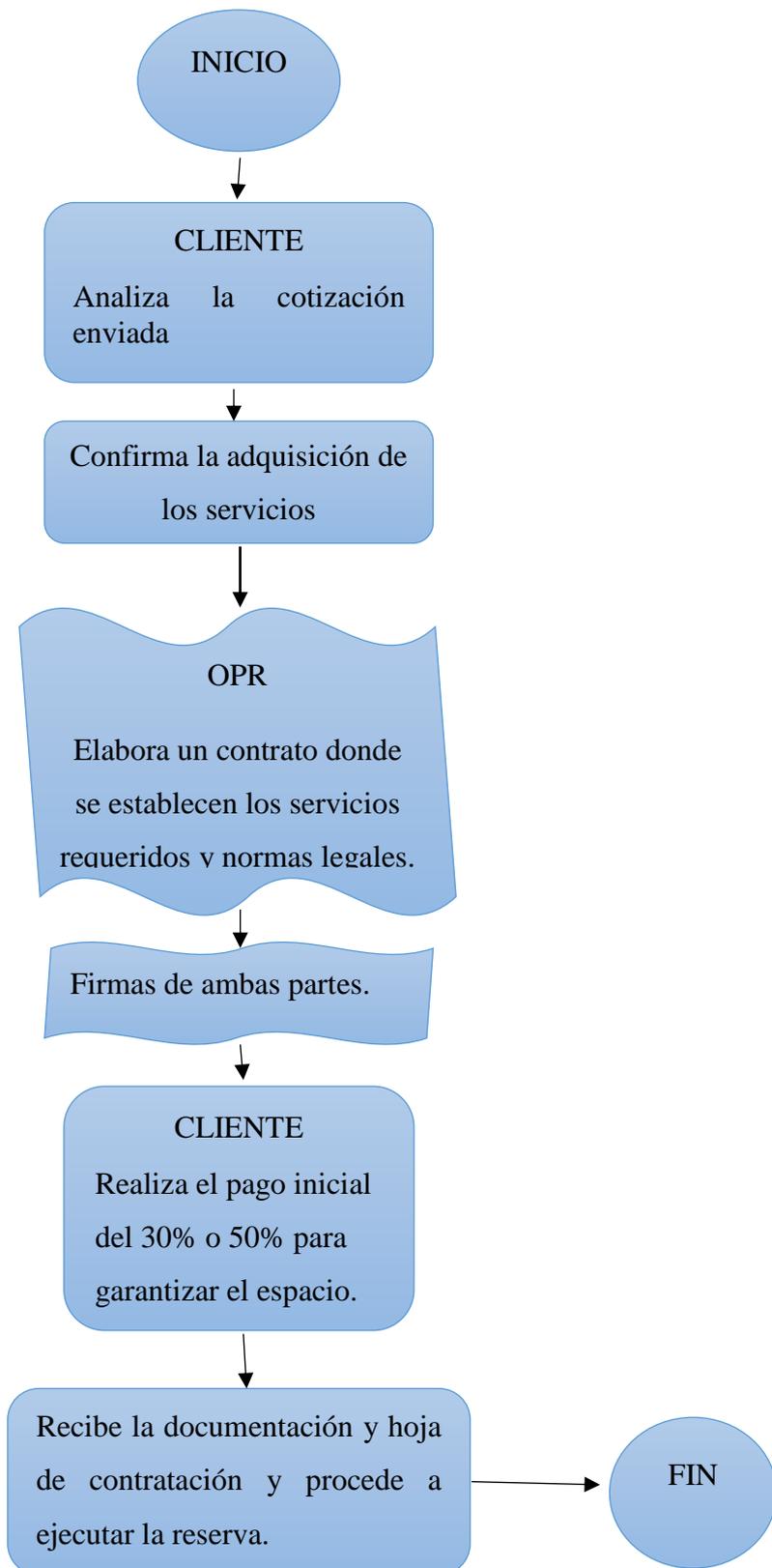


Figura 12 Procedimiento de contratación del evento
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

4.3.10. Unidades de trabajo.

El personal de cada equipo de trabajo designado deberá tener especialización y/o experiencia y trabajar en equipo que incluirá un jefe inmediato que organice, delegue y controle, para cumplir con los objetivos de cada unidad, serán cuatro equipos o unidades de trabajo:



Figura 13 Unidades de trabajo.
Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación.

4.3.11. Condiciones generales

- No se permite el ingreso de alimentos que no sea proporcionado por el Gran Hotel Cofanes.
- Las bebidas pueden ser adquiridas en el hotel o se pueden traer de afuera, siempre y cuando el cliente pague un valor adicional por el descorche.
- El alquiler del salón aplica la utilización de equipos electrónicos y audiovisuales. Para confirmar la reservación se requerirá firmar un contrato y realizar un anticipo del 70% de la totalidad del evento y el saldo restante debe ser cancelado hasta 15 días antes de que se realice el evento; además se deberá dejar garantía por cualquier eventualidad que pueda ocurrir, al finalizar el evento este será devuelto.
- No se realizarán devoluciones de dinero en caso de cancelación del evento o a su vez exista una disminución de participantes.

- No se podrá cambiar el contrato una vez firmado.
- Si aumenta el número de personas establecidas en el contrato, se deberá informar al departamento de organización de eventos con un mínimo de 72 horas de anticipación.
- Todo el material de decoración proporcionados por el cliente para ser utilizado en el evento, deberá ser ingresado en el día, lugar y hora que indique el hotel, para coordinar con la decoradora su uso.
- Es responsabilidad del cliente de retirar y verificar que todos los materiales traídos estén completos.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación permite establecer las siguientes conclusiones:

- La organización de eventos constituye un factor complementario importante en las empresas hoteleras, es un generador de recursos adicionales en la industria hotelera y turística, El Gran Hotel Cofanes en la ciudad del Puyo ha logrado posicionarse dentro de la ciudad del Puyo con una imagen fresca y moderna, cuenta con el menaje necesario e infraestructura que les permite ofreciendo servicios de calidad, al mismo tiempo en su afán por diversificar sus servicios siempre busca la innovación y creación de nuevos productos y servicios los que ayudara a consolidar su imagen y liderazgo dentro de la industria hotelera en la provincia de Pastaza.
- Después de aplicar la metodología planteada para el análisis de la oferta y demanda en el trabajo de campo se pudo determinar que existe un 63,71% del segmento de la población, que ve la necesidad de contar con empresas y organizaciones que le asesoren en la planificación, organización y ejecución en la organización de un evento, un 85,90% de la población encuestada estarían dispuestos a contratar los servicios de eventos en dicho establecimiento, por lo tanto resulta imprescindible implementar un departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes que brinde el servicio de organización de eventos con profesionales capacitados para la organización y ejecución de los mismos.
- Luego del análisis realizado se propone un Manual de procedimiento el mismo que es una herramienta muy valiosa para el desempeño del departamento de eventos del Gran Hotel Cofanes, se incorporaron 6 procedimientos que deberán ser utilizados para lograr el éxito del evento y para la consecución de los objetivos organizacionales

5.2. RECOMENDACIONES

Para la elaboración y ejecución de un evento es importante se tomen en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las empresas hoteleras deberían profesionalizarse implementando manuales de procedimientos, para el correcto funcionamiento y mejoramiento de la calidad hotelera.
- El departamento de eventos y jefes inmediatos deben capacitar a los empleados para que apliquen de manera correcta los procedimientos indicados en el manual, para obtener el beneficio máximo en la organización de los eventos.
- El manual detalla todos los procesos enfocados desde el punto de vista de un supervisor. Es decir, se debe usar el manual desde la perspectiva del organizador de eventos quién controlará que todo el proceso se realice correctamente.
- El manual de procedimiento debe ser actualizado anualmente a medida que se renuevan los procesos y aparezcan nuevas tecnologías. Las actualizaciones deben ser revisadas y analizadas con el personal de eventos para evitar confusiones o errores.

CAPÍTULO VI

6. BIBLIOGRAFÍA

Baldunio, B. C., Baldunio, J. C., & de Menezes, P. D. L. (2011). La contribución del sector de eventos a la hotelería de João Pessoa (Paraíba-Brasil). *ESTUDIOS Y PERSPECTIVAS EN TURISMO*. 20(6), 1497-1512.

Cabero, C. (2012). *Organización y reunión de eventos*. España: Cimapress.

Castillo Castro, A. (2015). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS EN LA HOSTERÍA CHUQUIRAGUA LODGE UBICADA EN EL CHAUPI*. (Tesis de Pregrado).

Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.

Caza Vásconez, R. (2016). *ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y CATERING EN EL HOTEL SANTA CLARA EN LA CIUDAD DE BAÑOS – TUNGURAHUA*. (Tesis de Pregrado). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.

Gobierno Provincial de Pastaza. (2019). *Gobierno Provincial de Pastaza*. Obtenido de <https://pastaza.gob.ec/>

Hidalgo Vicula, D. f. (2015). *IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS EMPRESARIALES EN EL GRUPO CORPORATIVO CHEF EXPRESS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.

Martinez Zena, R. (2013). *SERVICIO DE HOTELERÍA*. (Tesis de Pregrado). Universidad Tecnológica Intercontinental. Santa Rosa del Aguaray – Paraguay

Tene Torres, D. (2018). *ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y COMPETITIVIDAD DEL HOTEL MARQUEZ DE RIO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional De Chimborazo. Riobamba-Ecuador.

Alvarez Terán, M. A. (2011). *PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE CATERING Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cuenca. Cuenca-Ecuador.

Trías, G. P. (2009). *LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS DE HOY*. Obtenido de [http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los% 20Manuales% 20Administrativos% 20Hoy. pdf](http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf).

Molina, M. I. A., Torres, M. M. M., Zambrano, R. M. O., & Martínez, J. A. E. (2016). *MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LA EMPRESA*. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2016_11). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>.

Ministerio de Turismo. (18 de Febrero de 2016). Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Pérez Gutiérrez, J. y Lanza González, E.: "*MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y EL CONTROL INTERNO: UNA NECESARIA INTERRELACIÓN*" en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 201, 2014. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>.

Roberto Hernández Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Shone, A., & Parry, B. (2010). *Successful Event Management: A Practical Handbook*. Reino Unido: Cengage Learning EMEA.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Villafuerte Villavicencio, D. A. (2014). *MANUAL DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE EVENTOS CORPORATIVOS EN UN HOTEL CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.

CAPÍTULO VII

7. ANEXOS

La presente encuesta tiene como objetivo de analizar la viabilidad que tendría la implementación de un departamento de organización de eventos en el Gran Hotel Cofanes, su honesta participación respondiendo al siguiente cuestionario nos ayudará a conocer de mejor manera sus intereses y necesidades.

MARQUE CON UNA "X"

1. ¿Cuál es su género?

Masculin Femenino

2. Edad(años):

1. 18-30: 3. 51-65:
 2. 31-50: 4. Mayores de 65:

3. ¿Estado Civil?

Soltero(a) Casado(a) Divorciado(a) Viudo(a)

4. ¿Número de hijos? _____

5. ¿Qué nivel de formación posee?

Secundaria Tercer nivel Posgrado Otros _____

6. ¿Qué tan importante considera usted que es contratar un servicio de organización de eventos? (tomado en cuenta "1" = Muy En desacuerdo, "2" = Bastante en desacuerdo, "3" = Indiferente, "4" = de acuerdo "5" = Totalmente de acuerdo).

1	2	3	4	5

7. ¿Alguna vez ha contratado el servicio de organización eventos? (En caso de que su respuesta fuera si, diríjase a la pregunta 9 en caso de que su respuesta fuera no diríjase a la respuesta 10)

Sí No

8. ¿Cree usted que es importante la correcta planeación, diseño y control profesional en la organización de un evento?

Si: 2. No:

9. ¿Cuán satisfecho quedo del servicio recibido? (tomado en cuenta que "1" = Nada satisfecho, "2" = poco satisfecho, "3" Neutral, "4" = Muy Satisfecho "5" = Totalmente Satisfecho)

1	2	3	4	5

10. ¿Le gustaría que un asesor profesional se encargue de la organización de su evento?

Sí No

11. ¿Qué tipo de evento contrataría usted?

Matrimonio Cumpleaños: Reuniones empresariales: Graduaciones:
 Otros

12. ¿Cuánto dinero usted estaría dispuesto a invertir en un evento.

	\$100	\$150	\$200	\$300	\$400
Salón					
Decoración					
Comida					
Bebidas					
Música					
Animación					
Bocaditos					

13. ¿De las siguientes opciones que punto considera más relevante en una empresa que brinda servicios de organización de eventos?

Puntualidad: Seriedad del trato: Costos accesibles: Decoración y comida:

14. ¿Dónde busca información cuando requiere de una empresa organizadora de eventos

Páginas Web	
Por Referidos	
Redes sociales	
Oficina de administración	
Radio	

Otros: _____

15. ¿Conoce usted las ofertas y servicios que ofrece el Gran Hotel Cofanes?

Si: No:

16. ¿Está dispuesto a contratar los servicios de eventos en el Gran Hotel Cofanes?

Si: No:

Muchas gracias por su cooperación

Tabla 15. Inventario de vajilla

VAJILLA					
Plato pequeño para salseras	30	Plato de postre	35	Plato hondo	55
Plato grande para plato principal	40	Plato base	30	Cremero	15
Taza de café	35	Azucarero	10	Tetera	15
Taza de Té / Chocolate	15	Taza de Consomé	10	Cafetera	10
Salsera con cuchara	15	Colador	6	Sopera	40
Tapas de platos (campana)	5	Hielera de bar	3	Coctelera	10
Hielera de bar	4	Medidor de alcohol	2	Bandejas de bar	15
Hervidor de agua de gran tamaño	3	Atril para bolsas de té	4	Candelabro para 1 vela	10

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 16. Inventario de cubertería.

CUBERTERIA			
Tenedor de postre	50	Tenedor de pescado	30
Tenedor grande	76	Cuchillo de entrada y / o postre	35
Pala de Pescado	10	Cuchillo grande	60
Cuchara de café	80	Cuchara de té	80
Cuchara sopera	60	Abre lata	15
Cascanueces	8	Laminador de queso	5
Pala de torta	15	Cuchara de helado	60

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 17. Inventario de cristalería

CRISTALERIA			
Copa de Vino Blanco	40	Copa de Vino Tinto	40
Copa para Porto	10	Copa de Agua	40
Copa Cóctel (Margarita)	20	Copa Cóctel	19
Copa multiuso	20	Vaso cerveza	20
Vaso Irish coffee	30	Vaso Café cortado	20
Copa de bajativos y / o de Cognac	20	Jarras de agua y /o jugos	20
Florero soliflor - Ceniceros	8	Azucarero	10

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 18. Descripción del restaurante

RESTAURANTE	
¿Qué tipo de restaurante es?	Café Restaurant
¿Qué tipo de servicio brinda el restaurante?	Platos a la carta
Capacidad del restaurante	50 personas
¿Cuántos menús para eventos posee?	10
Tipos de menús	Variados

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 19. Inventario de mantelería

MANTELERIA			
Servilletas blancas	103	Servilletas para pulir	10
Servilletas para pulir crema	68	Servilletas rosadas	23
Camino de mesa dorados	7	Camino de mesa rosados	2
Cubre mantel rosa	2	Camino de mesa plateado	10
Camino de mesa vino	13	Cubre mantel vino	16
Cubre mantel verde	10	Faldones blancos	4
Faldones grandes blancos	2	Manteles grandes	11
Manteles pequeños	3	Cinta de laso blanco	100
Cinta de laso vino	100	Cinta de laso rosa	50

Manteles de relieve plomos	11	Tela de laso rosado	16
Caminos plomos	3	Cubre mantel azul	11
Manteles pequeños crema	4		

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 20. Propuesta de menú

MENÚ #1		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Canelones rellenos de champiñón y acelga gratinada 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Filet mignon en salsa de tamarindo, acompañado de papa rosa y ensalada rabb 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Mousse de chocolate 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 15.50	Precio aumentado el 12% 1.86	Precio de venta final 17.36

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 21. Menú #2

MENÚ #2		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Ensalada César 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Medallón de cerdo en salsa teriyaki, con papa al horno y ensalada fresca 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Mousse de maracuyá con culis de mora 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 15.50	Precio aumentado el 12% 1.86	Precio de venta final 17.36

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 22. Menú #3.

MENÚ #3		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Cóctel de camarón 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Plato fuerte dos carnes: medallón de pollo en salsa de hongos- medallón de res en salsa de tamarindo acompañado de ensalada rusa y papa croqueta 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Brownie de chocolate 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 21.00	Precio aumentado el 12% 2.52	Precio de venta final 23.52

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Tabla 23. Menú #4

MENÚ #4		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Volován de camarón 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Cordon de blue de pollo-Lomo en salsa de estragón- vegetales salteados al perfume de sásamo - muffins de papa 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Torta fría-Helado 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 21.00	Precio aumentado el 12% 2.52	Precio de venta final 23.52

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 24. Menú #5

MENÚ #5		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Salpicón de langostino 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Medallones de pavo en salsa pasión – Medallones de cerdo al vino tinto –Ensalada manantial – Puré de papa rustico 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Cheesecake rich 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 21.00	Precio aumentado el 12% 2.52	Precio de venta final 23.52

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 25. Menú #6

MENÚ #6		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Muslos madrileños en su propia salsa 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Filet migñon - Pollo en salsa de espárragos- Fetuccini a la jardinera – Gratin de zanahoria blanca 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Trilogía de chocolate 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 21.00	Precio aumentado el 12% 2.52	Precio de venta final 23.52

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 26. Menú #7

MENÚ #7		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Creps de camarones en salsa casabe 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Lomo de cerdo al vino tinto, medallón de pollo en salsa de hongos silvestres acompañado de puré rustico y vegetales albardados al tocino, ensalada alemana 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Trilogía de chocolate 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 17.16	Precio aumentado el 12% 2.34	Precio de venta final 19.50

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 27. Menú #8

MENÚ #8		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Valován de camarones 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Ballotines de pollo en salsa de hongos silvestre, lomo fino en salsa americana acompañado de croqueta de papa, vegetales albardados en tocino con arroz madraz 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 16.50	Precio aumentado el 12% 2.25	Precio de venta final 18.75

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Investigación

Tabla 28. Menú #9

MENÚ #9		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Coctel de camarones casabe 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Lomo a la pimienta, turnedó de pollo en salsa de tocino acompañado de croqueta de papa y vegetales albardados al tocino 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Mouse de maracuyá con salsa de chocolate negro 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 16.50	Precio aumentado el 12% 2.25	Precio de venta final 18.75

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.

Fuente: Investigación.

Tabla 29. Menú #10

MENÚ #10		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Canelos de champiñón en salsa rupestre 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Roulade de pollo en salsa de la pasión, lomo fino en salsa de hongos silvestres (Guarniciones de arroz, florentino, papa crema y vegetales salteados. 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Mouse de maracuyá y chocolate 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Valor total por plato sin IVA 17.16	Precio aumentado el 12% 2.34	Precio de venta final 19.50

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación

Tabla 30. Menú #11

MENÚ #11		
Entrada		
<ul style="list-style-type: none"> • Langostinos en grill en salsa casabe 		
Plato fuerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Medallones de pavo en salsa, pasión tournéado de cerdo al vino tinto con papa croqueta 		
Postre		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiramisú al wiski en salsa de chocolate 		
Bebida		
<ul style="list-style-type: none"> • Guayusa/Jamaica 		
Brindis		
<ul style="list-style-type: none"> • Vino tinto de verano 		
Valor total por plato sin IVA 21.78	Precio aumentado el 12% 2.97	Precio de venta final 24.75

Elaborado por: Armijos V.& Ortiz D.
Fuente: Investigación