

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Diseño de un plan de gestión para la Escuela de Organización Integral de Eventos  
de la carrera de Turismo de la ESPOL

**Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciatura en Turismo**

Presentado por:

Alvarado Saraguay Alexander

Rivera Morales Josselyn

Guayaquil - Ecuador

Año: 2023

## Dedicatoria

---

El presente proyecto lo dedico principalmente mi familia y amigos más cercanos quiénes han sido pilar fundamental durante esta etapa académica de mi vida.

Alexander Alvarado S.

El presente proyecto va dedicado con mucho amor a mi familia y amigos por el apoyo incondicional que me han dado a lo largo de mi vida académica.

Josselyn Rivera M.

## Agradecimientos

---

Un inmenso gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, de igual a mis padres y hermanos y amigos quienes me han brindado todo su apoyo incondicional. A los docentes que estuvieron durante este proceso Miss Cinthy Veintimilla y Miss Raizza Maquizaca gracias por su paciencia y dedicación.

Alexander Alvarado S.

Agradezco profundamente a Dios por darme la fuerza para poder cumplir una meta más de mi vida. A mis padres y hermanas por el apoyo incondicional que me han dado a lo largo de mi carrera universitaria y más que nada por estar conmigo en los momentos buenos y malos. A mis amigos por siempre estar para mí, por escucharme y darme consejos. Y docentes por la enseñanza brindada.

Josselyn Rivera M.

## Declaración Expresa

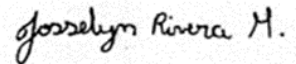
---

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Alvarado Saraguayo Alexander Isaac* y *Rivera Morales Josselyn Tatiana* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOI realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



---

Alvarado Saraguayo  
Alexander



---

Rivera Morales Josselyn



## Evaluadores

---

**Cinthy Veintimilla Marino**

Profesor de Materia



---

**Raizza Maquizaca Najera**

Tutor de proyecto

## Resumen

La Escuela de Organización Integral de Eventos (EOIE) nace en el año 2019 sin embargo, comienza sus actividades oficialmente a inicios del 2023, busca otorgar a estudiantes de la carrera de Turismo la experiencia de brindar el servicio y atención al cliente por medio de la realización de actividades y roles que caben dentro de la Escuela de Eventos. A partir de ello, surge el objetivo de diseñar un plan de gestión integral que permita la optimización del funcionamiento y mejora de la calidad de los servicios que ofrece la misma. Se utilizó la metodología de Design Thinking y se aplicaron entrevistas, FODA y análisis de mercado para la pertinente obtención de información. Los resultados que se obtuvieron reflejan la poca organización que hay entre el personal y una necesidad constante de recibir capacitaciones sobre la atención al cliente, de manera que, la propuesta de valor fue realizar un manual de proceso que permita la correcta distribución de actividades y garantice un mayor entendimiento del paso a paso en cada etapa de un evento como lo es el antes, durante y después de un evento académico.

**Palabras Clave:** Catering, eventos académicos, servicio al cliente, manual de procesos.

## **Abstract**

*The Escuela de Organización Integral de Eventos (EOIE) was born in 2019, however, it officially begins its activities at the beginning of 2023, it seeks to give students of the Tourism career the experience of providing service and customer service through the carrying out activities and roles that fit within the School of Events. From this, the objective arises of designing a comprehensive management plan that allows the optimization of the operation and improvement of the quality of the services offered by it. The Design Thinking methodology was used and interviews, SWOT and market analysis were applied to obtain relevant information. The results that were obtained reflect the little organization that exists among the staff and a constant need to receive training on customer service, so that the value proposition was to create a process manual that allows the correct distribution of activities and guarantee a greater understanding of the step by step in each stage of an event such as before, during and after an academic event.*

**Keywords:** Catering, academic events, customer service, process manual.

## Índice General

Resumen .....	1
Abstract .....	2
Índice General .....	3
Abreviaturas .....	5
Índice de Figuras .....	6
Índice de Tablas .....	6
Capítulo 1 .....	7
1. Introducción .....	8
1.1. Descripción del problema .....	9
1.2. Justificación del problema .....	10
1.3. Objetivos.....	10
1.3.1. Objetivo general .....	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. Marco teórico.....	11
1.5. Metodología.....	13
Capítulo 2 .....	15
2. Diagnóstico y Análisis del Mercado .....	16
2.1. Diagnóstico.....	16
2.1.1. Empatización.....	16
2.1.2. FODA .....	17
2.1.3. Árbol de Problemas .....	20
2.2. Análisis del Mercado .....	20
2.2.1. Datos históricos .....	21
2.2.2. Frecuencia de compra.....	27
2.2.3. Percepción de consumo .....	30

Capítulo 3 .....	35
3. Propuesta de valor .....	36
3.1. Manual de procesos .....	36
Capítulo 4 .....	39
4. Pronósticos financieros .....	40
4.1. Pronóstico de Ingresos .....	44
4.2. Pronóstico de Costos .....	48
4.3. Pronóstico de ganancias y pérdidas .....	50
4.4. Punto de Equilibrio .....	52
Capítulo 5 .....	54
5. Conclusiones y Recomendaciones .....	55
5.1. Conclusiones .....	55
5.2. Recomendaciones .....	56
Referencias .....	58
Apéndices .....	61

## **Abreviaturas**

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
EOIE	Escuela de Organización Integral de Eventos
FADCOM	Facultad de Arte, Diseño y Comunicación Audiovisual
FCV	Facultad de Ciencias de la Vida
FCNM	Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas
FCSH	Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas
FICT	Facultad de Ingeniería en Ciencias de la Tierra
FIEC	Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación
FIMCP	Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción
FIMCM	Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>FODA Descriptivo de la Escuela de Organización Integral de Eventos</i> .....	18
<b>Figura 2.</b> <i>Resultado FODA Cruzado de la Escuela de Organización Integral de Eventos</i> .....	19
<b>Figura 3.</b> <i>Árbol de Problemas</i> .....	20
<b>Figura 4.</b> <i>Análisis de la demanda de la EOIE de enero a junio 2023</i> .....	26
<b>Figura 5.</b> <i>Total de servicios de alimentación enero a junio 2023</i> .....	29
<b>Figura 6.</b> <i>Listado de clientes entrevistados</i> .....	31
<b>Figura 7.</b> <i>Pronóstico de Ingresos de la EOIE para 10 años</i> .....	47
<b>Figura 8.</b> <i>Porcentajes de distribución de Costos fijos y variables de la EOIE.</i> .....	48
<b>Figura 9.</b> <i>Punto de Equilibrio de la EOIE.</i> .....	52

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Resumen Metodología de Design Thinking con herramientas</i> .....	14
<b>Tabla 2.</b> <i>Servicio de alimentación brindado por la EOIE</i> .....	21
<b>Tabla 3.</b> <i>Servicio de alimentación especializado por la EOIE</i> .....	21
<b>Tabla 4.</b> <i>Demanda de la EOIE mes de enero.</i> .....	22
<b>Tabla 5.</b> <i>Demanda de la EOIE mes de febrero</i> .....	23
<b>Tabla 6.</b> <i>Demanda de la EOIE mes de marzo</i> .....	23
<b>Tabla 7.</b> <i>Demanda de la EOIE mes de abril</i> .....	24
<b>Tabla 8.</b> <i>Demanda de a EOIEI mes de mayo</i> .....	24
<b>Tabla 9.</b> <i>Demanda de la EOIEI mes de junio</i> .....	25
<b>Tabla 10.</b> <i>Clientes de la Escuela de Organización Integral de Eventos</i> .....	27
<b>Tabla 11.</b> <i>Frecuencia de Consumo de enero a junio 2023</i> .....	28
<b>Tabla 12.</b> <i>Codificación de entrevista a Lesly Delgado – FIEC</i> .....	31
<b>Tabla 13.</b> <i>Codificación de entrevista a Jennifer Cucalón - FIMCP</i> .....	32
<b>Tabla 14.</b> <i>Codificación de entrevista a Roxana López - FADCOM</i> .....	33
<b>Tabla 15.</b> <i>Resumen Financiero de la EOIE – Enero a junio 2023</i> .....	40
<b>Tabla 16.</b> <i>Pronóstico de Ingresos de la EOIE</i> .....	43
<b>Tabla 17.</b> <i>Pronóstico de Ingresos de la EOIE año 1 al 5</i> .....	45
<b>Tabla 18.</b> <i>Pronóstico de Ingresos de la EOIE año 6 al 10</i> .....	46
<b>Tabla 19.</b> <i>Pronóstico de Costos de la EOIE para 10 años</i> .....	49
<b>Tabla 20.</b> <i>Pronóstico de pérdidas y ganancias de la EOIE para 10 años.</i> .....	50
<b>Tabla 21.</b> <i>Punto de equilibrio de la EOIE</i> .....	52

## **Capítulo 1**



## **1. Introducción**

La atención al cliente es una parte fundamental para el éxito de cualquier negocio. Se trata de poder interactuar y saber comunicarse con el cliente, conocer sus necesidades, resolver sus inquietudes y proporcionarles un excepcional servicio.

En palabras de Martínez (2014), la buena atención al cliente va de la mano con el saber comunicarse, usar un buen tono para saludar y el detalle con el lenguaje apropiado para dirigirse de manera respetuosa hacia el cliente para proporcionar calidad de atención.

Por otro lado, la atención al cliente no solo trata de resolver problemas o necesidades del cliente, implica también poder ofrecer una experiencia positiva en cada momento durante un servicio. Como lo describe un influyente autor: "El servicio al cliente es una oportunidad de oro para ofrecer un impacto positivo y memorable en el cliente, para demostrar que eres diferente y mejor que tu competencia". (Tschohl, 2000)

La atención y servicio al cliente se ha convertido en un diferenciador clave durante un servicio, siendo así que la Escuela de Organización Integral de Eventos Turismo-ESPOL a fin de proporcionar una experiencia a los estudiantes de la carrera de Turismo busca que los mismos estudiantes palpén la realidad de la importancia de atender a un cliente y como este proceso permite que sus habilidades y conocimientos a lo largo de su preparación académica se expandan a fin de desenvolverse de manera fluida en el ámbito laboral.

Por consiguiente, al ser estudiantes las personas que ocupan los puestos dentro de la Escuela de Organización Integral de Eventos, y estos en sus labores estudiantiles dividen sus actividades, necesitan una guía que les permita conocer el proceso de las actividades que se realizan en la EOIE. Ante este problema para evitar atrasos e inconvenientes y agilizar los procesos dados durante la prestación de servicios y conseguir una mejora en la calidad de estos, se propone un manual de procesos que será una pieza clave para el entendimiento de todos aquellos estudiantes

que desean ser partícipes de adquirir conocimientos y experiencias del mundo de la atención y servicio al cliente.

### **1.1. Descripción del problema**

La Escuela de Organización Integral de Eventos de la carrera de Turismo de la ESPOL ubicada en la ciudad de Guayaquil, es una organización que nace en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas a finales del 2019, que en la actualidad el personal encargado de la organización son los docentes que imparten las asignaturas de Alimentos y Bebidas junto con Congresos y Eventos. Esta organización surge con la finalidad de otorgar una experiencia más cercana al ámbito del servicio al cliente a los estudiantes de la carrera de Turismo.

Desde sus inicios la EOIE se ha caracterizado por mantener una estructura organizacional equilibrada en el ámbito de eventos académicos logrando posicionarse como una de las organizaciones en brindar un servicio de calidad que a principio era únicamente ofrecido para la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, pero en la actualidad provee de sus servicios a la mayoría de las facultades y organizaciones que forman parte del campus politécnico; sin embargo, la EOIE en su propósito de querer potenciar y lograr una proyección más amplia a futuro en el área de eventos académicos y lograr la sostenibilidad en el tiempo, busca implementar un plan de gestión que permita mantener una estructura organizacional eficaz. Por lo que, la ausencia de este plan integral afecta en la organización y coordinación de responsabilidades de roles en la Escuela de Eventos, así como también la carencia de un estudio de mercado y proyecciones financieras que solventen una auto sustentabilidad dentro del marco eventual.

## **1.2. Justificación del problema**

Desde sus inicios la Escuela de Organización Integral de Eventos ha brindado un servicio de excelente calidad dentro de la ESPOL. No obstante, un diseño de una estructura organizacional que proporcione detalles de la misma aportará un equilibrio en las actividades que se dan antes, durante y después de la realización de los eventos buscando así hacerse de renombre fuera del campus politécnico.

Por esta razón, es importante solventar estos requerimientos generando un análisis situacional de la EOIE que pudiese ser presentada a través de un plan de gestión que incorpore una visión del mercado, un conocimiento de que tanta apertura tendrá la demanda con respecto a los servicios ofrecidos, análisis y funciones del equipo, así como también tener claro los números, sabiendo cuáles son las metas cuantitativas, lo que permitirá que la Escuela de Eventos sea sostenible, elevando la demanda dentro su mercado y el crecimiento organizacional de la misma.

## **1.3. Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo general***

Desarrollar un plan de gestión integral para la Escuela de Organización Integral de Eventos de la carrera de turismo de la ESPOL, mediante el análisis de los recursos y del personal que posee, optimizando así su funcionamiento, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y estableciendo bases para su sostenibilidad financiera a largo plazo.

### ***1.3.2. Objetivos específicos***

1. Diagnosticar la situación actual de la Escuela de Organización Integral de Eventos haciendo uso de un mix de herramientas (FODA, mapas de empatía, árbol de problema) para obtener una visión completa y diseñar estrategias adecuadas.
2. Realizar un análisis de mercado identificando el segmento objetivo y oportunidades de crecimiento en el campo de los eventos turísticos.

3. Establecer un manual de procesos para la correcta distribución de tareas y responsabilidades del personal de la Escuela de Organización Integral de Eventos de la ESPOL.
4. Realizar un análisis de la situación financiera de la Escuela de Organización Integral de Eventos considerando un escenario que permita la auto sustentabilidad económica de la misma.

#### **1.4.Marco teórico**

Para entrar en contexto acerca del tema de estudio se debe de definir ¿Qué es un **evento**? Según Shone & Parry (2010), un evento es un acto o una situación que no pertenecen a la rutina diaria y estos pueden ser de carácter de ocio, personal y cultural que permiten celebrar, enseñar o entretener a un grupo de personas. En palabras más simples, el término **evento** obtenido de la Real Academia Española (2023), sugiere es “un suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportivo”.

Al ser los eventos una forma de comunicación y promoción importante para las empresas y al ser la Escuela de Organización Integral de Eventos de la ESPOL una organización que busca la atención de nuevos clientes es necesario conocer qué son los **eventos para las empresas**. De acuerdo con Torrents (2005), es un acto ‘en vivo’ cuyo propósito es el de llamar la atención de ciertos segmentos de mercado para comunicar un mensaje y este genere una respuesta o una actitud por parte de los interesados. Por otro lado, para Otero (2011), los eventos para las empresas son ‘actos públicos no oficiales’ que pueden ser organizados por asociaciones, fundaciones, colegios profesionales, clubes deportivos, universidades, entre otros (p.61-62).

Por consiguiente, al ser un tema inmerso en el ámbito universitario, es importante definir la terminología de los **eventos académicos**. De acuerdo con Comitivos (2019), un evento académico es un espacio creado por instituciones o empresas cuyo principal objetivo es difundir

enseñanzas de temas que ahonden en la actualidad y de esta forma los participantes aprovechen en enriquecer su imagen profesional.

En cuanto a la **gestión** de un evento académico es importante precisar y entender su aplicación. Según la Norma ISO 9000 (2005), menciona que, la gestión son aquellas actividades coordinadas o gestionadas para dirigir y controlar una organización. Así mismo, la definición de gestión según la Real Academia Española (2023), “es toda acción o tarea para gestionar o administrar”. Estas definiciones nos ayudan a comprender el contexto de una gestión y como se integra a los eventos bajo un plan adecuado. De manera que, al definir una **gestión integral**, según, Gallego (2013), es toda construcción en donde se encuentran relacionados distintos aspectos y recursos como el personal, el lugar de trabajo y las actividades a realizar, de la cual al implementar un sistema de gestión mejora la organización, no solo central, sino de todas sus obras bajo una correcta planificación, control y seguimiento de un plan de calidad.

Por ende, para obtener un correcto plan de gestión se debe de tener en cuenta **la estructura organizacional**. Para Gilli, J.J. (2017) definir ‘estructura’ implica una estrategia, entendiéndose como una forma en cómo se dividen las tareas entre el personal y como serán coordinadas, además del hecho en como estas se subdividirán en áreas, niveles y tomas de decisiones de acuerdo con los puestos de trabajo. Adicional, es imprescindible tener en cuenta que, al hablar de una estrategia organizacional dentro de sus principios básicos se debe considerar el área financiera en el desarrollo del plan de gestión acorde a los objetivos que se desean alcanzar. Así mismo, para la realización de la estrategia organizacional se debe de contemplar el entorno y factores que interviene en ella, como lo es el mercado objetivo. (Esquiaqui, G., & Escobar, 2012).

De tal forma que, para alcanzar el público objetivo que la EOIE desea conseguir es necesario conocer lo que significa la **segmentación del mercado**. Para Andrade et al., (2008) “la segmentación permite a las empresas identificar las principales necesidades del cliente, para luego, diseñar el plan de marketing idóneo para posicionarse en la mente de los consumidores”. Desde

otra perspectiva, de acuerdo con Kotler & Armstrong (2013), la segmentación de mercado se basa en crear perfiles de los consumidores que pertenezcan a un mercado más grande, estos perfiles serán secciones pequeñas que pertenecen al mercado de estudio, permitiendo así identificar perfiles con diferentes comportamientos, necesidades y características (p.164).

### **1.5. Metodología**

El Design Thinking es un método que un diseñador usa para hacer coincidir las necesidades de las personas de una manera factible y basado a estrategias de negocios que le dan un valor al cliente y oportunidad al mercado (Brown, 2008). Según Mentzer et al. (2015) este enfoque es un planteamiento de aprendizaje único que plasman perspectivas socio-constructivas, promoviendo la exploración de nuevos temas, ideas y propuestas como también la creatividad y competencias metacognitivas.

Design Thinking es un proceso que contiene 5 etapas: empatizar, definir, idear, prototipar y validar. En ese sentido, cada una de las etapas se las asocio con uno de los objetivos específicos del proyecto de estudio obteniendo lo siguiente:

**Tabla 1.***Resumen metodología de Design Thinking con herramientas*

Etapas	Descripción	Herramientas	Objetivos
Descubrir	En esta primera etapa se realizan mapas de empatías a los colaboradores pertenecientes a la EOIE -Turismo ESPOL para conocer sus puntos de vistas, emociones, que piensan y sienten en lo que respecta al momento de la planificación y ejecución de los eventos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de empatía</li><li>• Entrevistas a profundidad (personal de la EOIE)</li><li>• FODA</li><li>• Árbol de problemas</li></ul>	Objetivo 1
Definir	Se precisa la definición del segmento objetivo para el análisis posterior de la información que servirá para efectuar una mejora en los aspectos de los servicios ofertados.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigación de mercado (Perfil del consumidor)</li><li>• Entrevistas semiestructuradas</li></ul>	Objetivo 2
Diseñar	Se establece la distribución y responsabilidades en el área de trabajo dentro de la EOIE. Finalmente se realizará un análisis financiero para determinar indicadores de rentabilidad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Canvas</li><li>• Manual de procesos</li></ul>	Objetivos 3 - 4
Prototipar	Presentar el manual de funciones al cliente para su debida aprobación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de procesos</li></ul>	Objetivo 3
Validar	Se presenta el plan de gestión para la Escuela de Organización Integral de Eventos con las respectivas correcciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica herramienta</li></ul>	Validar todos los objetivos

*Nota.* Elaboración propia. (2023)

## **Capítulo 2**



## **2. Diagnóstico y Análisis del Mercado**

Para el desarrollo de este capítulo se incluyen los objetivos específicos 1 y 2 del proyecto de investigación el respectivo análisis y evaluación de los mismos se basan bajo la metodología de Design Thinking como se lo mencionó con anterioridad en la *Tabla 1*.

### **2.1. Diagnóstico**

En la etapa de diagnóstico se utilizaron herramientas como mapas de empatía, FODA y árbol de problemas con el objetivo de analizar actualmente la situación tanto interna como externa de la EOIE permitiendo evaluar las preocupaciones y mejoras que se deben de realizar.

#### **2.1.1. Empatización**

El mapa de empatía es una herramienta que nos permite identificar cuáles son las características de mejora para nuestro producto o servicio ajustándose a las necesidades e intereses del consumidor (Salcedo, 2020).

Según García (2019), es una herramienta que nos ayuda a tener una idea precisa de lo que el cliente busca en un producto o servicio, ya sea a través de sus emociones y sentimientos potenciando así un modelo de negocio y creando una propuesta de valor para el cliente.

Gracias a esta herramienta visual de mapa de empatía se comprendieron los puntos de vistas del personal de la EOIE, en este caso el personal de primera línea encargado de brindar los servicios: el director de la Escuela, la coordinadora de eventos, sous-chef y encargada de compras y costos. En resumen, ellos piensan y sienten que la EOIE necesita una mejor organización y distribución de las tareas, como también la limitación de personal para los eventos.

Así mismo, ellos consideran que necesitan de gente que esté comprometida con la EOIE, que asuman sus responsabilidades de manera eficiente y ayuden a conseguir el

desarrollo óptimo de la misma. Adicional, mencionan la necesidad de un medio de transporte fijo que los ayude a la movilización del menaje y demás equipo al momento que se vaya a brindar un servicio. (Véase Apéndice A)

### **2.1.2. FODA**

El análisis FODA es una herramienta que consiste en poder analizar los factores tanto internos como externos de una organización, ya sea evaluando sus puntos fuertes, débiles, oportunidades y amenazas permitiendo obtener una perspectiva general estratégica de la misma (Sarli, et al., 2015, p.18). En cuanto al modelo utilizado es la adaptación del modelo de Chapman (2018), en la cual se basa en medir la relación existente entre los factores de fortaleza y oportunidades; fortaleza y amenazas; debilidades y oportunidades; y debilidades y amenazas.

**FODA Descriptivo:** Para la descripción de este FODA se emplearon los métodos de observación y las entrevistas a profundidad al personal de la EOIE. Entre las principales fortalezas se identificaron la capacidad de adaptación por parte del personal a la hora de realizar eventos a último momento manteniendo la calidad del servicio y también resalta la experiencia de los docentes dentro del área de eventos.

Como se evidencia en la *Figura 1*, en cuanto a las oportunidades se reconoció la experiencia que pueden obtener los estudiantes de la carrera de Turismo, el crecimiento y reconocimiento de la EOIE por su calidad de servicio y a través de cual puede conseguir patrocinadores que impulsen la organización.

Por otra parte, las debilidades a recalcar se asocian con la limitación de personal para brindar el servicio en los eventos, la ausencia de un transporte propio para movilización del menaje y la falta de un manual de procesos para la correcta distribución de tareas.

Mientras que, en las amenazas se identificó la limitación de recursos financieros, el incremento de precios de productos por parte de proveedores, como la ausencia de

prestación de servicios por parte de las facultades debido a contrato de proveedores externos.

**Figura 1.**

*FODA Descriptivo de la Escuela de Organización Integral de Eventos.*

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	El personal docente a cargo de la Escuela de Organización Integral de Eventos tiene experiencia dentro del área de prestación de servicio	O1	Los estudiantes de la carrera de Turismo adquieran experiencia dentro del área gastronómica y prestación de servicios.
F2	Al pertenecer a la ESPOL se garantiza un servicio de calidad y grato ambiente	O2	Crecimiento de la Escuela de Organización Integral de Eventos captando la atención del mercado externo debido a la calidad del servicio que ofrecen.
F3	El personal es empático, dinámico y responsable.	O3	Al pertenecer a una institución de renombre posibilita un ingreso económico ya que las facultades van a requerir de sus servicios para la organización de sus eventos
F4	El área de producción de los alimentos se encuentra bien dotada con los equipos necesarios para garantizar una producción eficaz	O4	Demostración en ferias estudiantiles sobre sus menús y servicios para obtener reconocimiento a nivel interno y externo.
F5	Se reciben muy pocas quejas por parte de la clientela pese a manejarse con un personal de servicio muy pequeño.	O5	El reconocimiento por parte de la Espol permite la oportunidad de conseguir patrocinadores que inyecten capital a la Escuela de Organización Integral de Eventos.
F6	Capacidad de adaptarse a eventos solicitados a último momento brindando la misma calidad de servicio.	O6	Uso de redes sociales que permitan conectar con los clientes ya que así venderán experiencia y aumentarán su visibilidad online
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Personal limitado para la prestación del servicio en los eventos.	A1	Que las facultades no requieran de los servicios que brinda la Escuela de Eventos y decidan contratar a proveedores externos
D2	No cuentan con un manual de funciones para la correcta distribución de tareas.	A2	El personal muestra inquietud a la hora de asistir a eventos predispuestos los fines de semana, dado a que, no cuentan con transporte propio.
D3	Posee menús con precios no tan rentables para la Escuela de Organización Integral de	A3	Recibir opiniones negativas de la prestación de servicio por parte de los clientes
D4	Escasez de menaje para la preparación de los platillos.	A4	El incrementos en los precios de los productos que ofrecen los proveedores.
D5	Ausencia de un transporte propio de la escuela para la correcta movilización de menaje a los eventos.	A5	Cambios de requisitos por parte del cliente a última hora con respecto a la cotización en general para el evento.
D6	Pocas capacitaciones para el personal de las áreas de servicio y cocina	A6	Limitación en cuanto a recursos financieros.





*Nota.* Elaboración propia (2023)

**FODA Cruzado:** Luego de que se realizó el análisis del FODA descriptivo detallando los aspectos que rodean de manera interna y externa a la EOIE, se procedió a examinar los resultados del FODA Cruzado como se ve en la *Figura 2*, se refleja un mayor

número en fortalezas y oportunidades, por lo cual, la Escuela de Organización Integral de Eventos se encuentra en una Zona de Éxito (FO), revaluando así estrategias ofensivas que aporten al crecimiento interno y externo como organización de eventos.

**Figura 2.**

*Resultado FODA Cruzado de la Escuela de Organización Integral de Eventos.*

		TOTAL	ZONAS	TIPOLOGÍA DE ESTRATEGIAS
FO		173	Zona de Éxito	Estrategias Ofensivas
DO		96	Zona de Ilusión	Estrategias Adaptativas
FA		109	Zona de Desgaste	Estrategias Defensivas
DA		136	Zona Vulnerable	Estrategias de Supervivencia

Nota. Elaboración propia (2023)

Razón por la cual, en base al ejercicio se enlistaron posibles estrategias que aportarán a la formación, crecimiento y auto sustentabilidad de la EOIE y orientación de aprovechar ciertas oportunidades que como Escuela de Eventos tiene en el mercado laboral de la misma. (Véase Apéndice B)

Lista de posibles estrategias para la creación de un plan de gestión para la EOIE

- Diseñar un organigrama de las funciones respectivas que debe realizar el personal de la EOIE para la correcta distribución de actividades.
- Participar en ferias gastronómicas estudiantiles a fin de generar una imagen culinaria positiva como Escuela de Organización Integral de Eventos atrayendo potenciales clientes externos.
- Segmentar el cliente objetivo para identificar los gustos y preferencias de los mismos, lo que permitirá crear una diferenciación con respecto a experiencia y servicio personalizado.

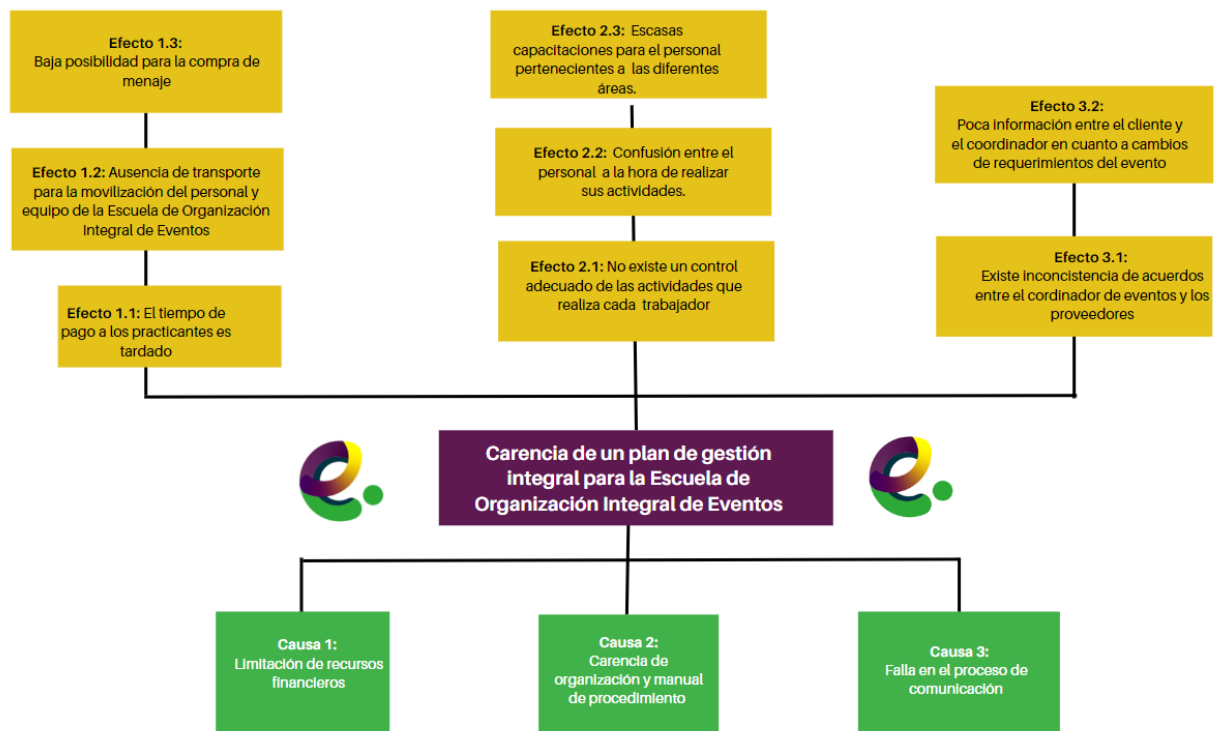
- Crear estrategias de promoción y marketing sobre el servicio que ofrece la EOIE incursionando en plataformas virtuales y redes sociales para conseguir un mayor alcance dentro del mercado.

### 2.1.3. *Árbol de Problemas*

La herramienta de árbol de problemas se utiliza para desprender información y realizar una evaluación de la relación entre los problemas, sus causas y efectos. De la información previamente obtenida de los actores principales mediante el método de observación y entrevistas se presenta el resultado final.

**Figura 3.**

*Árbol de Problemas.*



*Nota.* Elaboración propia (2023)

## 2.2. Análisis del Mercado

Cabe recalcar que a pesar de que la Escuela de Organización Integral de Eventos surgió en el 2019 no fue hasta el 2023 que iniciaron sus actividades formalmente. Es por

esta razón que el siguiente análisis de la demanda contiene información relevante de los servicios prestados oficialmente por la EOIE en lo que va de los primeros 6 meses del año 2023.

### 2.2.1. Datos históricos

Antes de iniciar con los datos históricos se debe mostrar los tipos de servicios que oferta la EOIE que son los que se aprecian en las *Tabla 2* y *Tabla 3*.

**Tabla 2.**

*Servicio de alimentación brindando por la EOIE.*

Servicio de Alimentación	
Menú Tipo 1	Menú Tipo 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empacado y entregado al contratante a domicilio</li> <li>• No incluye personal de servicio</li> <li>• No incluye montaje de mesas, sillas, vajilla, cristalería o cubertería</li> <li>• Menú: Plato principal, postre y bebida soft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluye personal de servicio.</li> <li>• Incluye montaje de mesas, sillas, vajillas, cristalería o cubertería.</li> <li>• Alimentos y bebidas que se encuentran especificados en la oferta.</li> <li>• Menú: Plato principal, postre y bebida soft.</li> </ul>

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

**Tabla 3.**

*Servicio de alimentación especializado por la EOIE.*

Desayuno A	Servicio de entrega de alimentación, no incluye servicio de mesa	Sánduche 14 cm o entremés criollo 150 g, café frío o jugo
Desayuno B	Servicio de entrega de alimentación, incluye servicio de mesa	Huevos revueltos, entremés criollo o 2 panes botón de sal de 30 g cada uno con jamón y queso, fruta de la estación + estación de bebidas calientes y jugo 200ml
Coffee Break A	Servicio de entrega de alimentación, no incluye servicio de mesa	1 bocado salado de 120 g + 1 postre de 80 g + bebida de 200ml
Coffee Break B	Servicio de entrega de alimentación, incluye servicio de mesa	3 bocados salados de 120 g + 1 postre de 80 g + estación de bebidas

Box lunch	Servicio de entrega de alimentación, no incluye servicio de mesa.	Sanduche 18 cm, bebida soft de 200 ml
Almuerzo A	Servicio de entrega de alimentación, no incluye servicio de mesa	Proteína, verduras y guarnición 100 g cada una, postre 80 g + bebida 200 ml
Almuerzo B	Servicio de entrega de alimentación, incluye servicio de mesa	Barra de ensaladas simples (4 variedades) + plato principal proteína, verduras y guarnición 150 g cada una+ postre 80 g + bebida 200 ml
Almuerzo premium	Servicio de entrega de alimentación, incluye servicio de mesa	Proteína premium 180 gramos, verduras y guarnición 150 g cada una + postre 80 gramos + bebida 200 ml
Cóctel	Servicio de entrega de alimentación, incluye servicio de mesa	3 bocados salados de 60 gramos, 1 postre de 60 gramos, bebidas soft charoleadas

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

Conociendo los tipos de servicios que ofrece la EOIE se procedió a analizar la información dada por parte de la misma, identificando los tipos de servicios que más han sido solicitados por los clientes actuales en lo que va del primer semestre (enero-junio 2023).

**Tabla 4.**

*Demanda de la EOIE mes de enero*

ENERO			
Unidad requirente	Categoría	Nombre del Evento	Tipo de evento
FCSH	Interno	Evento Presencial Decanato Posgrados	Servicio Clásico
FADCOM	Interno	Personal Administrativo y Docente	Cóctel
FICT	Interno	Evento FICT	Almuerzo ejecutivo
FIMCP	Interno	Evento FIMCP Conferencia de maestrías	Desayuno

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

Dentro de los eventos realizados en el mes de enero sobresalieron los eventos de índole académico y los clientes que contrataron los servicios de la EOIE pertenecen a las facultades del campus ESPOL solicitando estos diferentes tipos de servicio de alimentación especializada.

**Tabla 5.**

*Demanda de la EOIE mes de febrero.*

FEBRERO			
Unidad requerente	Categoría	Nombre del Evento	Tipo de evento
FICT	Interno	Visita técnica de estudiantes de maestría	Box lunch
Vicerrectorado	Interno	Programa de tecnologías	Cóctel
FCSH	Interno	Finalización de semestre	Box lunch
Carolina Rojas	Interno	Visita técnica de estudiantes	Coffee Break

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

En el mes de febrero el tipo de servicio que predominó fue el servicio de Box lunch, así mismo los clientes que contrataron de los servicios de la EOIE pertenecen al campus ESPOL. Cabe recalcar que los eventos realizados en este mes son netamente académicos.

**Tabla 6.**

*Demanda de la EOIE mes de marzo*

MARZO			
Unidad requerente	Categoría	Nombre del Evento	Tipo de evento
FCSH	Interno	Inauguración de aulas híbridas	Cóctel
FIMCP	Interno	Last Day	Cóctel

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

En cuanto al mes de marzo se caracterizó por una demanda muy baja en el cual los eventos fueron de tipo académico y social. El servicio de alimentación que sobresalió en este mes fue el de tipo cóctel y se realizaron dentro del mismo campus politécnico.



**Tabla 7.***Demanda de la EOIE mes de abril*

ABRIL			
Unidad requiriente	Categoría	Nombre del Evento	Tipo de evento
FIEC	Interno	Graduación doctoral	Coctel
FCSH	Interno	Inauguración de aulas híbridas y edificio 8C	Cóctel
FIMCP	Interno	Aprobación de doctorado	Cóctel
FICT	Interno	Clases de maestría en Geotécnica	Box lunch
FIMCP	Interno	Prácticas presenciales	Box lunch
FIMCP	Interno	Maestría en Ecoeficiencia Industrial	Desayuno
FIMCP	Interno	Maestría en gestión de procesos	Desayuno
FIMCP	Interno	Procesamiento de plásticos	Desayuno
FIMCP	Interno	MASTERHUB	Coctel
FICT	Interno	Visita técnica de estudiantes de maestría	Almuerzo tipo B
FIMCP	Interno	Last day	Almuerzo tipo B

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

Sin embargo, para el mes de abril, se evidenció una demanda mayor a la del mes anterior en el que todos los servicios fueron dentro del campus ESPOL, evidenciando un número mayor de eventos académicos sobre los eventos sociales y diversificando los distintos tipos de servicio que brinda la EOIE.

**Tabla 8.***Demanda de la EOIE mes de mayo.*

MAYO			
Unidad requiriente	Categoría	Nombre del Evento	Tipo de evento
FIEC	Interno	Ceremonia de graduación	Cóctel
FCSH	Interno	Visita institucional	Almuerzo tipo B
FICT	Interno	Maestría en petróleo	Almuerzo tipo B
FCSH	Interno	Reunión de docentes	Coffee Break
FCSH	Interno	Reunión de docentes	Coffee Break
FCNM	Interno	Socialización de los lineamientos del Período académico ordinario 2023	Box lunch
VICERECTORADO	Interno	Reunión de delegados USFQ	Box lunch
FIEC	Interno	TALLER FIEC	Desayuno

FCSH	Interno	Reunión docente y personal administrativo	Desayuno
FCNM	Interno	Clausura de escuela de verano de química	Box lunch
FIMCP	Interno	Prácticas presenciales	Coffee Break tipo A
FICT	Interno	Prácticas presenciales	Almuerzo tipo B
FIMCO	Interno	Comité consultivo	Desayuno
ESPOLTECH	Interno	Rendición de cuentas	Box lunch
ASOLOG	Externo	ASOLOG	Coctel + gestión completa del evento
RIKOLTO	Externo	RIKOLTO	Coffe break + almuerzo
BID	Externo	BID	Cóctel

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

El mes de mayo fue otro mes productivo para la EOIE en el que se evidenció el ingreso de nuevos clientes externos siendo estos ASOLOG y RIKOLTO, lo que indicó una expansión de la prestación de los servicios no solamente dentro del campus politécnico sino también en el exterior. En este mes predominaron los eventos académicos sobre los eventos sociales y así mismo se reflejó una variedad de los tipos de servicios ofertados por la EOIE.

### **Tabla 9.**

*Demanda de la EOIE mes de junio.*

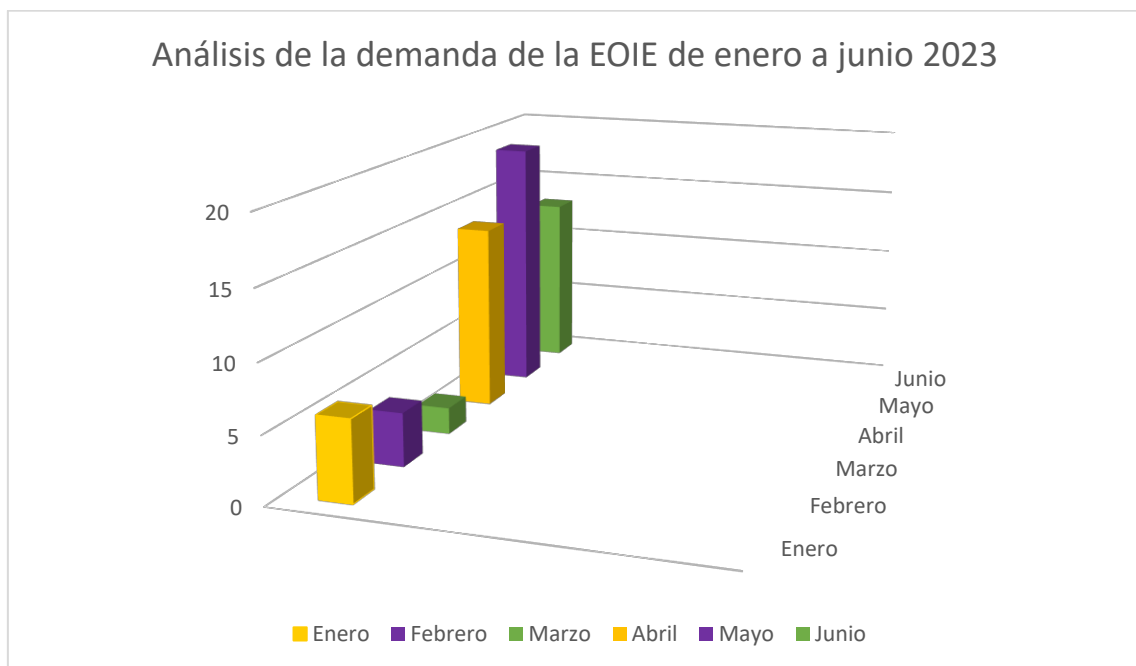
JUNIO			
Unidad requirente	Categoría	Nombre del Evento	Tipo de evento
FICT	Interno	Clases presenciales	Almuerzo tipo B
FCSH	Interno	Inauguración de nueva corte	Desayuno
FIMCP	Interno	Integración del personal administrativo y docente	Desayuno
FIMCP	Interno	Maestría en petróleo	Desayuno
ESPOLTECH	Interno	Capacitación	Almuerzo tipo B
FIMCP	Interno	Prácticas presenciales	Coffee Break tipo B
BID	Externo	BID	Box lunch
Barzola	Interno	Día del Padre	Almuerzo tipo B
Nereyda	Interno	Encuentro Asociación de Economía	Box lunch
ESPOLTECH	Interno	Transformación digital	Almuerzo premium
FIMCP	Interno	Sustentación	Cóctel

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

Por último, en el mes de junio la EOIE mantuvo un constante flujo de realización de eventos mayormente reflejados en eventos académicos, no obstante, existió no solamente la prestación de servicio dentro del campus politécnico sino también a nivel externo. En este mes el tipo de servicio que mayormente fue solicitado por los clientes fueron los servicios de Desayuno y Almuerzo tipo B.

**Figura 4.**

*Análisis de la demanda de la EOIE de enero a junio 2023*



*Nota.* Elaboración propia. (2023)

Como se observa en la *Figura 4*, se evidenció que durante los primeros 6 meses del año los primeros tres meses de enero a marzo existió una demanda muy baja de la contratación de la EOIE el mes de enero tuvo un total de 6 eventos, febrero 4 eventos y marzo 2 eventos. Por otro lado, los tres meses restantes de abril a junio se evidenció un incremento de la demanda siendo estos el doble de lo que fueron durante los meses previos resultando así el mes de abril con un total de 14 eventos, mayo 19 eventos y junio 13 eventos. Se estima que para el resto del año 2023 la cantidad de contratación al menos

de los clientes internos del campus politécnico se mantenga elevada por encima de los meses iniciales; esto tomando en considerando el periodo lectivo de clases 2023-2024 ya que, durante este término se realizan las actividades formativas en las diferentes facultades lo que implicaría contrataciones para la EOIE.

### 2.2.2. Frecuencia de compra

**Tabla 10.**

*Cientes de la Escuela de Organización Integral de Eventos.*

CLIENTES	
Internos	Externos
Barzola	ASOLOG
Carolina Rojas	BID
ESPOLTECH	RIKOLTO
FADCOM	
FCNM	
FCSH	
FICT	
FIEC	
FIMCP	
Nereyda	
Vicerrectorado	

*Nota.* Información obtenida de la EOIE.

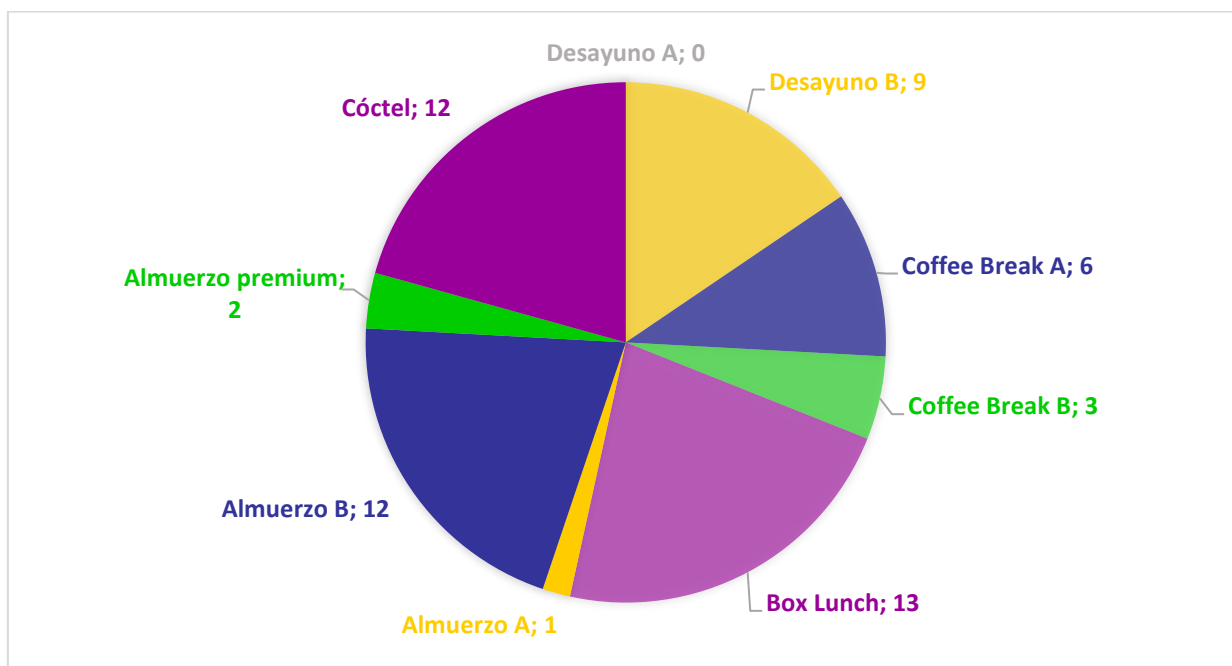
En la actualidad el número total de clientes predominantes que contratan a la EOIE pertenecen al campus ESPOL siendo este un total de 11 clientes internos y con una baja cantidad de 3 clientes externos dando un total de la demanda actual de la EOIE de 14 clientes como se observa en la *Tabla 10*.



De acuerdo a la *Tabla 11* se denota un total de 57 eventos realizados a lo largo de la primera mitad del año 2023 en la tabla también se observan cuadros de colores que representan a cada uno de los clientes y los números en su interior representan la cantidad de veces que fue solicitado el servicio durante el mes correspondiente. De todos los eventos mostrados en la tabla, siendo más específico el evento del cliente externo RIKOLTO solicitó para único evento 2 tipos de servicios de alimentación brindados el mismo día lo que equivale a un total de 58 servicios de alimentación especializados que prestó la Escuela de Organización Integral de Eventos.

**Figura 5.**

*Total de servicios de alimentación enero a junio 2023*



*Nota.* Elaboración propia. (2023)

Cómo se observa en la *Figura 5* se evidenció una igualdad entre los servicios de Cóctel y Almuerzo tipo B, siendo los principales solicitados Box Lunch con un total de 13 servicios, a continuación, el Almuerzo tipo B y Cóctel con un total de 12 servicios cada uno. Los otros servicios más solicitados son Desayuno tipo B con un total de 9 servicios, Coffee break tipo A con 6 servicios y Coffee Break Tipo B con un total de 3

servicios. De igual forma como se observa en la *Figura 5* el Desayuno tipo A es el único servicio de los ofertados que no ha sido solicitado a la EOIE en lo que va la primera mitad del año 2023.

Por otra parte, en la *Tabla 11* se evidenciaron los clientes que con mayor frecuencia han solicitado de los servicios de la EOIE siendo a continuación los 3 principales:

- FIMCP: Solicitó un total de 15 servicios siendo el predominante con mayor frecuencia de solicitar el servicio de Desayuno tipo B.
- FICT: La facultad tuvo un total de 13 servicios solicitados a la EOIE, siendo los servicios de Almuerzo tipo B y Box Lunch los más concurrente.
- FCSH: Solicitó un total de 11 servicios siendo el más solicitado el Coffee Break tipo A y B.

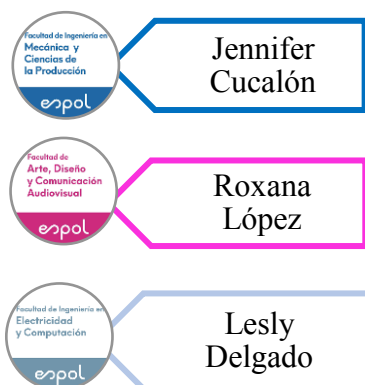
En conclusión, la mayor demanda de la EOIE se centra en los servicios brindados a las facultades dentro del campus politécnico siendo el servicio mayor solicitado dentro de sus principales clientes el servicio de Desayuno tipo B, Almuerzo tipo B, Box Lunch y Coffee Break de ambos tipos, son estos servicios de alimentación especializada quienes inyectan ingresos económicos a la Escuela.

### ***2.2.3. Percepción de consumo***

Las entrevistas semiestructuradas que se realizaron a los actuales consumidores que requieren de los servicios de la EOIE dentro del campus politécnico se dieron con la finalidad de conocer las diferentes percepciones que tiene cada uno de ellos al momento de prescindir de los servicios de la EOIE y como esto puede influenciar el servicio de calidad que ofrece la Escuela como una organización de eventos que busca elevar su potencial en el ámbito interno y externo.

**Figura 6.**

*Listado de clientes entrevistados*



*Nota.* Elaboración propia. (2023)

### Codificación de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los clientes

**Tabla 12.**

*Codificación de entrevista a Lesly Delgado - FIEC*

Códigos	Categoría
Características del servicio	Atributos del Servicio
Mejora de presentación de proforma	Contexto del cliente
Eficiencia en los procedimientos	Contexto del cliente
Evaluación de servicio	Atención al cliente
Número de asistentes	Contexto del cliente

Categoría	Comentarios Relevantes
Contexto del cliente	Se destacó que el cliente requiere de una mejora en lo que respecta a la presentación de la proforma de un evento, en lo que consiste imágenes del menú que se servirá para el día del evento, así mismo destacar la eficiencia en cuanto a los tiempos de procedimiento para el envío de la proforma y optimizar el proceso de aceptación del evento.
Atributos del Servicio	La cliente destacó características importantes que suman el servicio que ofrece la Escuela Organizacional Integral de Eventos, la cual dijo: “La verdad que sí ha sido excelente: la comida, la localidad y la atención”.
Atención al cliente	La evaluación del cliente en cuanto a los servicios que ha prestado se describe como muy buena, dado a que su nivel de respuesta es rápido.

*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados de las entrevistas. (2023)



**Tabla 13.***Codificación de entrevista a Jennifer Cucalón - FIMCP*

<b>Códigos</b>	<b>Categoría</b>
Crítica de servicio	Calidad del servicio
Perspectiva de la atención	Atención al cliente
Mejora de servicio	Calidad de servicio
Perspectiva ante proveedores	Calidad de servicio
Crítica al personal	Atención al cliente
Prácticas de servicio al cliente	Capacitaciones
Tiempo de solicitud proforma	Contexto del cliente
Número de asistentes	Contexto del cliente
Crítica al personal	Contexto del cliente

<b>Categoría</b>	<b>Comentarios Relevantes</b>
Contexto del cliente	Se identifica una crítica en cuanto al tiempo de demora de solicitud de proforma para un evento, sin embargo, a pesar del tiempo que se extiende en enviar estas proformas se recalca que la Escuela de Eventos mantiene pocas quejas del servicio que ofrece sus empleados en donde se resalta que: “sorprende cuando no hay quejas es como que yo decía, es raro complacer el 100%. Pero acá no hay quejas, entonces hasta ahorita el 100%”.
Capacitaciones	La clienta comenta que en ciertas situaciones los meseros deben conocer en qué forma y como servir en un evento, ya que al darse una situación como esta es importante saber a quién servir primero, en ese caso a las autoridades y luego a empleadores.
Atención al cliente	Se refleja una buena atención del servicio en cuanto a la claridad de las proformas, la disposición de imágenes del montaje que se usará, como imágenes de la comida que se servirá durante el evento.
Calidad de servicio	En cuanto a la calidad del servicio que ofrece la EOIE es excelente. Así mismo, la buena perspectiva que se tiene de la escuela de eventos frente a otros proveedores que no dan un buen servicio de entrega de comida es máxima.

*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados de las entrevistas. (2023)

**Tabla 14.***Codificación de entrevista a Roxana López - FADCOM*

<b>Códigos</b>	<b>Categoría</b>
Cumplimiento de proforma	Compromiso con el cliente
Mal manejo de descripción de proforma	Contexto del cliente
Características del servicio	Atributos del servicio

<b>Categoría</b>	<b>Comentarios Relevantes</b>
Compromiso con el cliente	Se identifica el nivel de compromiso que tiene la EOIE con respecto al cumplimiento de lo solicitado con las proformas que se envían al cliente.
Contexto del cliente	Existe ciertas incertidumbres en cuanto a los detalles que suelen presentarse en las proformas enviadas, en la cual se recalca lo poco detallado a que a veces suele visualizarse para poder realizar un evento.
Atributos del servicio	La clienta tiene presente los atributos que ofrece la EOIE como lo es el precio y sus platillos

*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados de las entrevistas. (2023)

La información mostrada en las *Tabla 12*, *Tabla 13* y *Tabla 14* muestran los hallazgos que se encontraron de los distintos puntos de vistas que tienen los clientes con respecto al servicio que ha brindado la EOIE. Las entrevistas fueron transcritas y posteriormente codificadas (Véase Apéndice C), en la cual cada una de estas entrevistas tiene como categoría en común la “atención del cliente”, seguido de los “atributos del servicio” y “la calidad del servicio”. Siendo estas mismas categorías las que detallan el buen manejo que tiene la EOIE a la hora de dar un servicio de altura de cada evento que ha realizado.

No obstante, se refleja ciertas incertidumbres en las categorías de “capacitaciones”, donde mencionaron que a pesar de que el personal de la Escuela de Eventos mantiene una buena calidad del servicio, se necesita que les realicen capacitaciones del servicio que brindan para mantener una atención de primera. Así mismo se reflejó las incertidumbres que algunos mantiene con respecto a la hora de recibir

las proformas de los servicios solicitados, denotando ser que las mismas proformas deben estar más detallados ya sea en los tiempos y tipos de montaje como imágenes del servicio alimenticios que se ofrecerá en cada evento.

## **Capítulo 3**

### **3. Propuesta de valor.**

En respuesta para el tercer objetivo específico del proyecto, se desarrolló una propuesta de valor basado en un manual de procesos que permite contrarrestar desorganización de las asignaciones de las diversas tareas y conseguir un mejor desarrollo y agilidad dentro de cada una de las áreas y personal de la Escuela de Organización Integral de Evento.

#### **3.1. Manual de procesos**

Dentro del contexto de este capítulo se debe tener en claro lo que es un *Manual*. De acuerdo a la RAE (2023), es un “Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia”. Por otro lado, Olvera (2021) señala que, es un folleto/libro en donde se recopila información de forma general y específica de las actividades de una organización permitiendo conocer algún tema o materia accediendo a esta de forma ordenada y resumida.

Otro término a tomar en consideración es *Manual de Procesos* de acuerdo con (Palma, 2010), es un documento utilizado por las empresas, que contiene todas las responsabilidades e instrucciones acerca de las funciones y procedimientos de las diversas actividades y operaciones internas de la empresa, esta información se ve plasmada de forma detallada y ordenada. Desde otro punto de vista, “El Manual de Procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización” Ortiz (2008).

Siendo así que, el presente trabajo tiene como objetivo diseñar un manual de procesos para cada una de las áreas internas de la EOIE que se encuentra a cargo de personal estudiantil, esto considerando que en cada semestre o cada año estos estudiantes

dejarán sus lugares correspondientes dentro de la EOIE debido a que, llegarán a la etapa final de sus estudios y quienes asuman sus puestos podrán ver de manera clara y detallada las actividades que deben realizar dependiendo del área al que se les vaya asignar. Este manual de procesos será una guía para que puedan adaptarse de manera más rápida a sus labores dentro de la EOIE.

Para este manual de procesos se realizaron entrevistas de forma virtual al personal de la EOIE para los puestos que suelen ocupar los estudiantes de la carrera de Turismo de la FCSH ESPOL dentro de la Escuela de Organización Integral de Eventos se encuentran:

- Cocinero/a
- Coordinador/a de Eventos
- Jefe de Salonero
- Mesero
- Coordinador de costos
- Coordinador de compras.

Es para cada uno de estos puestos que se elaboró el manual de procesos indicando las actividades que deben de realizar antes, durante y después de cada evento que se vaya a realizar, toda la información fue recabada en base a las experiencias que han tenido los actuales miembros de la Escuela de Eventos. (Véase Apéndice D).

Dentro del contenido del manual de procesos para la Escuela de Organización Integral de Eventos se puede encontrar los perfiles para las diferentes áreas que cuenta la EOIE como lo son área de: coordinación de evento, cocina y servicio. En consiguiente, el manual está dividido en 3 etapas antes, durante y después, esto tomando en consideración que todo el proceso de realización de un evento es un conjunto de actividades que se da a la par y colaboración de todo el personal.

En el antes, se detallan los procesos desde el primer acercamiento con el cliente y se detalla actividades que la persona encargada de la coordinación de eventos debe comunicar al cliente, también se indican que documentos debe de entregar al cliente posterior a su primer encuentro, para la persona encargada de las compras de igual forma se detallan las actividades que debe realizar previo a la realización de las mismas como actividades a realizar posteriormente. En área de cocina se dan especificaciones respecto a la preparación de los alimentos y para el área de servicio al realizarse la producción y montaje del servicio antes del evento se indican como debe de montar las estaciones de bebidas frías, calientes, preparación de cafetera en caso de desayuno o coffee break. Así mismo actividades de servicio como pulir cubertería, cristalería, vajilla, entre otras.

Para la sección del durante un evento, se detallan los procesos primordialmente del personal de servicio ya que son los encargados de brindar su ayuda a los asistentes del evento. En estos procesos se indican como deben de saludarlos, servir los alimentos y que actividades deben de realizar durante el servicio como lo son el desbarasar.

Finalmente, la última sección del manual de procesos en el después, la persona encargada de la coordinación de eventos conocerá que documentos deberá entregar al cliente para dar finalización del servicio del evento que contrató, de igual forma el proceso acaba con la entrega de la encuesta de satisfacción que permitirá a la EOIE tomar en cuenta los detalles y recomendaciones del contratante para mejorar el servicio en caso de haber ocurrido inconvenientes durante el servicio.

Cabe recalcar que dentro del manual se detallan los procesos para todos los servicios de alimentación especializados que oferta la Escuela de Organización Integral de Eventos como lo son: Desayuno tipo A y B, Coffee Break tipo A y B, Box Lunch, Almuerzo tipo A y B, Almuerzo Premium y Cóctel.

## **Capítulo 4**



#### 4. Pronósticos financieros

El presente capítulo tiene como objetivo proporcionar una visión analítica de la situación financiera de la Escuela de Organización Integral de eventos durante estos 6 primeros meses del presente año. Bajo este estudio se plasman proyecciones de ingresos y egresos que se pueden dar a lo largo de los 10 primeros años realizando sus actividades de servicio.

De manera que dentro de la misma se detallaran los resultados financieros claves para medir tanto su rendimiento, rentabilidad, denotando indicadores que ayudaran a la EOIE a tomar decisiones importantes para solventar inconvenientes futuros en la organización.

**Tabla 15.**

*Resumen Financiero de la EOIE – Enero a junio 2023.*

<b>ENERO RESUMEN</b>				
<b>ASISTENTES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>GASTOS</b>	<b>AHORRO MENAJE</b>	<b>UTILIDAD</b>
154	\$1.104,76	\$901,73		\$203,03
20	\$287,20	\$220,05	\$5,74	\$61,41
60	\$268,80	\$138,60	\$5,38	\$124,82
35	\$251,30	\$204,97	\$5,03	\$41,31
<b>FEBRERO RESUMEN</b>				
<b>ASISTENTES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>GASTOS</b>	<b>AHORRO MENAJE</b>	<b>UTILIDAD</b>
34	\$121,38	\$90,54		\$30,84
60	\$430,80	\$347,08		\$83,72
25	\$89,25	\$56,44		\$32,81
100	\$500,00	\$381,19		\$118,81
<b>MARZO RESUMEN</b>				
<b>ASISTENTES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>GASTOS</b>	<b>AHORRO MENAJE</b>	<b>UTILIDAD</b>
24	\$500,00	\$128,21		\$371,79
24	\$272,84	\$132,34		\$140,50
<b>ABRIL RESUMEN</b>				
<b>ASISTENTES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>GASTOS</b>	<b>AHORRO MENAJE</b>	<b>UTILIDAD</b>
35	\$300,80	\$268,28		\$32,52
100	\$500,00	\$77,40		\$422,60
13	\$93,34	\$105,23		\$-11,89
100	\$357,00	\$211,92		\$145,08
25	\$89,25	\$54,15		\$35,10
15	\$107,70	\$74,22		\$33,48

15	\$107,70	\$59,55		\$48,15
24	\$85,68	\$48,83		\$36,85
101	\$360,57	\$223,04		\$137,53
35	\$251,30	\$269,58		\$-18,28
31	\$222,58	\$125,20		\$97,38

<b>MAYO RESUMEN</b>				
<b>ASISTENTES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>GASTOS</b>	<b>AHORRO MENAJE</b>	<b>UTILIDAD</b>
130	\$6.311,76	\$3.841,86		\$2.429,90
51	\$366,18	\$145,72		\$180,46
50	\$250,00	\$110,50		\$139,50
15	\$215,40	\$196,28		\$19,12
10	\$50,00	\$24,50		\$25,50
100	\$500,00	\$210,24		\$289,76
100	\$357,00	\$103,74		\$253,26
9	\$116,91	\$112,22		\$4,69
110	\$789,80	\$448,82		\$340,98
50	\$500,00	\$154,35		\$345,65
35	\$124,95	\$73,78		\$51,17
29	\$103,52	\$180,40		\$-76,88
18	\$129,24	\$97,67		\$31,57
15	\$107,70	\$68,63		\$39,07
40	\$142,80	\$70,50		\$72,30
20	\$324,58	\$269,80		\$777,06
20	\$722,29			
22	\$588,00	\$203,05		\$384,95
<b>JUNIO RESUMEN</b>				
<b>ASISTENTES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>GASTOS</b>	<b>AHORRO MENAJE</b>	<b>UTILIDAD</b>
36	\$258,48	\$114,96		\$143,52
50	\$359,00	\$56,47		\$302,53
130	\$1.625,00	\$1.010,38		\$614,62
15	\$107,70	\$107,75		\$-0,05
50	\$750,00	\$251,44		\$498,56
190	\$1.299,60	\$157,91		\$1.141,69
22	\$537,80	\$108,92		\$428,88
22	\$78,54	\$58,53		\$20,01
80	\$800,00	\$512,17		\$287,83
50	\$500,00	\$172,13		\$327,87
50	\$359,00	\$187,03		\$171,97
25	\$249,50	\$46,74		\$202,76
15	\$194,85	\$-		\$194,85

Nota. Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

Como se observa en la *Tabla 15* se evidencia los movimientos financieros realizados por la Escuela de Organización Integral de Eventos, en esta información brindada por la misma Escuela de Eventos se evidencian los ingresos y gastos que han tenido a lo largo de estos primero 6 meses del 2023.

**Tabla 16.**

*Pronóstico de Ingresos de la EOIE.*

Servicios de alimentación especializados		Total de servicios	SEMESTRE 1			SEMESTRE 2		
			No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas
Desayuno	Tipo A	0	0	\$3,57	\$-	0	\$3,64	\$-
	Tipo B	9	435	\$7,18	\$3.848,20	479	\$7,32	\$3.504,34
Coffee Break	Tipo A	6	160	\$3,57	\$625,79	176	\$3,64	\$640,89
	Tipo B	3	130	\$7,18	\$874,58	143	\$7,32	\$1.047,27
Box Lunch		13	655	\$3,57	\$3.146,69	721	\$3,64	\$2.623,63
Almuerzo	Tipo A	1	50	\$3,57	\$250,00	55	\$3,64	\$200,28
	Tipo B	12	318	\$7,18	\$3.479,83	350	\$7,32	\$2.561,80
Almuerzo Premium		2	65	\$12,50	\$944,85	72	\$12,75	\$911,63
Cóctel		12	776	\$7,18	\$11.344,21	854	\$7,32	\$6.251,42

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Tasa de crecimiento estimada	10	12	13	14	14	14	15	16	17	18
Inflación %	2	2,2	2,24	2,3	2,33	2,34	2,36	2,48	2,5	2,53

*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

#### **4.1.Pronóstico de Ingresos**

Para el pronóstico de ingreso se catalogó cada uno de los servicios de alimentación especializados y con el análisis previo de la demanda actual procedió a realizar la suma de todos los asistentes que asistieron a todos los eventos. Como se observa en la *Tabla 16*, la columna de No es el total de platos vendidos durante los primeros 6 meses del año. A partir de ello, tomando en consideración que el funcionamiento de las actividades de la EOIE no ha cumplido un año, para obtener los datos del segundo semestre del año se trabajó con las proyecciones para obtener los datos del 2 semestre aplicando una tasa de crecimiento anual del 10% y una tasa de inflación del 2%, dado que como contemplamos la Escuela de Eventos empieza a impulsarse en el ámbito de eventos académico.

Razón por la cual, por medio de los datos plasmados del 1 y 2 semestre se obtuvo el total de números de personas que adquirieron el servicio de catering anualmente. Cabe recalcar que, tanto la tasa de crecimiento anualmente va aumentando con un porcentaje del 1% esto debido a que, cada año y dependiendo de las leyes que vaya reformando el gobierno puede influir en el porcentaje repercutiendo las proyecciones de cada año, así mismo para la tasa de inflación como se observa en la *Tabla 16* la tasa de inflación aumenta cada 0,1% a 0,5% dado a que, la inflación no puede ser lineal y variará de acuerdo con la tasa impuesta por el gobierno.

**Tabla 17.**

*Pronóstico de Ingresos de la EOIE año 1 al 5.*

AÑO 1			AÑO 2			AÑO 3			AÑO 4			AÑO 5		
No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas
0	\$3,61	\$-	0	\$3,69	\$-	0	\$3,77	\$-	0	\$3,85	\$-	0	\$3,94	\$-
457	\$7,25	\$3.314,07	512	\$7,41	\$3.793,42	578	\$7,58	\$4.382,58	659	\$7,75	\$5.111,06	752	\$7,93	\$5.962,36
168	\$3,61	\$605,76	188	\$3,69	\$693,37	213	\$3,77	\$801,06	242	\$3,85	\$934,22	276	\$3,94	\$1.089,82
137	\$7,25	\$993,50	153	\$7,41	\$1.137,20	173	\$7,58	\$1.313,82	198	\$7,75	\$1.532,20	225	\$7,93	\$1.787,40
688	\$3,61	\$2.480,72	771	\$3,69	\$2.839,53	871	\$3,77	\$3.280,55	993	\$3,85	\$3.825,84	1132	\$3,94	\$4.463,08
53	\$3,61	\$191,10	59	\$3,69	\$218,74	67	\$3,77	\$252,72	76	\$3,85	\$294,72	87	\$3,94	\$343,81
334	\$7,25	\$2.422,10	374	\$7,41	\$2.772,43	423	\$7,58	\$3.203,03	482	\$7,75	\$3.735,43	549	\$7,93	\$4.357,61
68	\$12,63	\$858,50	76	\$12,90	\$982,67	86	\$13,19	\$1.135,29	98	\$13,50	\$1.324,00	112	\$13,81	\$1.544,53
815	\$7,25	\$5.910,22	913	\$7,41	\$6.765,07	1031	\$7,58	\$7.815,77	1176	\$7,75	\$9.114,90	1340	\$7,93	\$10.633,10
		\$16.775,97			\$19.202,44			\$22.184,81			\$25.872,37			\$30.181,73

*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

**Tabla 18.***Pronóstico de Ingresos de la EOIE año 6 al 10.*

AÑO 6			AÑO 7			AÑO 8			AÑO 9			AÑO 10		
No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas	No	Precio	Total de ventas
0	\$4,04	\$-	0	\$4,13	\$-	0	\$4,23	\$-	0	\$4,34	\$-	0	\$4,45	\$-
857	\$8,12	\$6.956,15	977	\$8,31	\$8.117,16	1133	\$8,52	\$9.649,42	1326	\$8,73	\$11.572,06	1564	\$8,95	\$14.000,51
315	\$4,04	\$1.271,47	359	\$4,13	\$1.483,68	417	\$4,23	\$1.763,75	487	\$4,34	\$2.115,18	575	\$4,45	\$2.559,06
257	\$8,12	\$2.085,32	293	\$8,31	\$2.433,37	340	\$8,52	\$2.892,71	397	\$8,73	\$3.469,09	469	\$8,95	\$4.197,09
1290	\$4,04	\$5.206,97	1471	\$4,13	\$6.076,03	1706	\$4,23	\$7.222,99	1996	\$4,34	\$8.662,17	2355	\$4,45	\$10.479,96
99	\$4,04	\$401,12	113	\$4,13	\$468,07	131	\$4,23	\$556,42	154	\$4,34	\$667,29	181	\$4,45	\$807,32
626	\$8,12	\$5.083,92	714	\$8,31	\$5.932,45	828	\$8,52	\$7.052,31	969	\$8,73	\$8.457,48	1143	\$8,95	\$10.232,32
128	\$14,13	\$1.801,97	145	\$14,47	\$2.102,72	169	\$14,83	\$2.499,65	197	\$15,20	\$2.997,71	233	\$15,58	\$3.626,79
1528	\$8,12	\$12.405,38	1742	\$8,31	\$14.475,89	2021	\$8,52	\$17.208,48	2364	\$8,73	\$20.637,27	2790	\$8,95	\$24.968,08
		\$35.212,30			\$41.089,37			\$48.845,73			\$58.578,24			\$70.871,12

*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

De manera que al trabajar con las respectivas tasas de crecimiento e inflación se obtiene que para el año 2 el total de ventas es de \$ 16.777,97; año 3 con \$22.184,81; año 4 \$25.872,37; año 5 \$ 30,181,73; año 6 \$35.212,30; año 7 \$41.089,37, esto considerando que a partir de este año la Escuela de Eventos ya mantiene una cartera de clientes fijo y a eso se debe el aumento de la cantidad de ventas; en el año 8 tiene un total de \$48.845,73; año 9 \$58.578,25 y finalmente en el año 10 con \$70.871,12, como se observan en las *Tabla 17 y Tabla 18*

**Figura 7.**

*Pronóstico de Ingresos de la EOIE para 10 años*



*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE

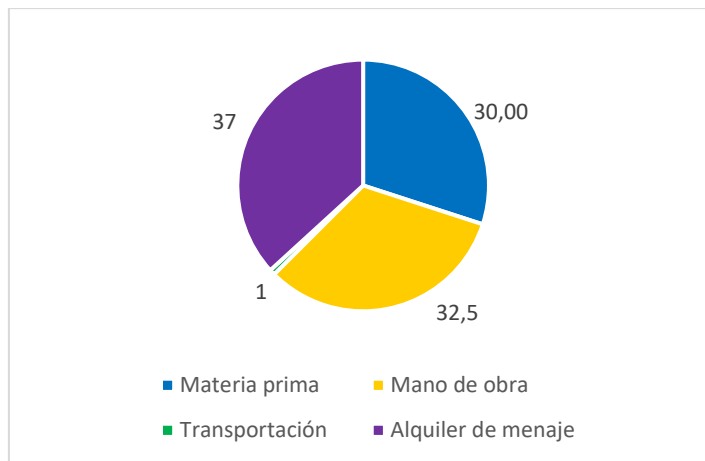


## 4.2.Pronóstico de Costos

Para el pronóstico de costos se realizaron proyecciones de los 10 primeros años con el fin de estimar los costos totales asociados con desarrollo y la implementación que ha tenido la Escuela de Eventos, esto suponiendo el porcentaje que ha venido trabajando la EOIE en sus actividades cotidianas como lo es el servicio de alimentación especializado.

### Figura 8.

*Porcentajes de distribución de Costos fijos y variables de la EOIE.*



*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

Como se observa en la *Figura 8*, la distribución de los costos se divide de la siguiente manera, los costos variables incluyen únicamente la materia prima con un 30%, recalcando el hecho que la Escuela de Eventos destina entre un 30% a 35% para este rubro. Por otro lado, los costos fijos lo componen la mano de mano de obra con un 35%, transportación con 1% y alquiler de menaje con 37%, siendo así que con los datos mencionados se utilizará una combinación de análisis de tendencias históricas proporcionadas por la Escuela de Organización Integral de Eventos de los 6 primeros meses del presente año y estimaciones para sí calcular los costos futuros.

**Tabla 19.***Pronóstico de Costos de la EOIE para 10 años*

	PRONÓSTICO DE COSTOS VARIABLES Y FIJOS									
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Materia prima 30 %	\$7.677,96	\$16.891,51	\$17.198,63	\$17.659,31	\$17.889,65	\$17.966,43	\$18.119,99	\$19.041,34	\$19.194,90	\$19.425,24
<b>TOTAL VARIABLES</b>	<b>\$7.677,96</b>	<b>\$16.891,51</b>	<b>\$17.198,63</b>	<b>\$17.659,31</b>	<b>\$17.889,65</b>	<b>\$17.966,43</b>	<b>\$18.119,99</b>	<b>\$19.041,34</b>	<b>\$19.194,90</b>	<b>\$19.425,24</b>
Mano de obra 32%	\$3.772,50	\$8.299,50	\$8.450,40	\$8.676,75	\$8.789,93	\$8.827,65	\$8.903,10	\$9.355,80	\$9.431,25	\$9.544,43
Transportación 1%	\$82,08	\$180,58	\$183,86	\$188,78	\$191,25	\$192,07	\$193,71	\$203,56	\$205,20	\$207,66
Alquiler de Menaje 37%	\$4.267,65	\$9.388,83	\$9.559,54	\$9.815,60	\$9.943,62	\$9.986,30	\$10.071,65	\$10.583,77	\$10.669,13	\$10.797,15
<b>TOTAL FIJOS</b>	<b>\$8.122,23</b>	<b>\$17.868,91</b>	<b>\$18.193,80</b>	<b>\$18.681,13</b>	<b>\$18.924,80</b>	<b>\$19.006,02</b>	<b>\$19.168,46</b>	<b>\$20.143,13</b>	<b>\$20.305,58</b>	<b>\$20.549,24</b>

*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

De manera que al realizar las proyecciones para cada año como se observa en la *Tabla 19*, esta refleja elevaciones en los totales de los costos fijos durante los años correspondientes, esto debido al porcentaje elevado por parte de costos de alquiler, mismos que sobrepasan a los resultados obtenidos del rubro de mano de obra de la EOIE.

### 4.3.Pronóstico de ganancias y pérdidas

A continuación, se presenta un análisis detallado de las proyecciones de las pérdidas y ganancias de la EOIE durante los próximos 10 años, este análisis tiene como objetivo proporcionar una visión amplia y general de los ingresos que podría generar la Escuela de Eventos, así como gastos incurridos durante los eventos que se puedan dar.

**Tabla 20.**

*Pronóstico de pérdidas y ganancias de la EOIE para 10 años.*

CONCEPTOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Ingresos operacionales	\$ 16.776	\$ 19.202	\$ 22.185	\$ 25.872	\$ 30.182	\$ 35.212	\$ 41.089	\$ 48.846	\$ 58.578	\$ 70.871
Costos variables	\$ 7.678	\$ 16.892	\$ 17.199	\$ 17.659	\$ 17.890	\$ 17.966	\$ 18.120	\$ 19.041	\$ 19.195	\$ 19.425
<b>Margen de contribución</b>	\$ 9.098	\$ 2.311	\$ 4.986	\$ 8.213	\$ 12.292	\$ 17.246	\$ 22.969	\$ 29.804	\$ 39.383	\$ 51.446
Costos fijos	\$ 8.122	\$ 17.869	\$ 18.194	\$ 18.681	\$ 18.925	\$ 19.006	\$ 19.168	\$ 20.143	\$ 20.306	\$ 20.549
<b>Beneficio antes de participación de empleados</b>	\$ 976	\$ (15.558)	\$ (13.208)	\$ (10.468)	\$ (6.633)	\$ (1.760)	\$ 3.801	\$ 9.661	\$ 19.078	\$ 30.897
Participación de empleados (15%)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Beneficio antes de impuestos o base imponible</b>	\$ 976	\$ (15.558)	\$ (13.208)	\$ (10.468)	\$ (6.633)	\$ (1.760)	\$ 3.801	\$ 9.661	\$ 19.078	\$ 30.897
Impuestos (IR 25%)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Beneficio después de impuestos o beneficio neto</b>	\$ 976	\$ (15.558)	\$ (13.208)	\$ (10.468)	\$ (6.633)	\$ (1.760)	\$ 3.801	\$ 9.661	\$ 19.078	\$ 30.897

*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

Como se observa en la *Tabla 20*, dentro de los ingresos operacionales se trabajó con los flujos de ingresos diversos provenientes del total de ventas proyectadas para el año 1 de la *Tabla 17*, de igual forma se utilizaron todos los totales de venta para cada uno de los 10 años, para los costos variables que se consideraron por parte de la EOIE este se encuentra reflejado por el total de costos variables del año 1 de la *Tabla 19*, manteniendo un margen de contribución de \$ 9.098.

Por otra parte, entre los costos fijos se trabajó con el total de los costos fijos de la *Tabla 19* de pronósticos de costos de la EOIE, que siendo una suposición de que se mantengan elevados los costos fijos, este arroja un resultado de beneficio ante de participación de empleados de un valor de \$976. Sin embargo, se denota que a pesar de que la EOIE no cuenta con una participación de empleados del 15%, su beneficio neto mantiene el mismo valor. De manera que, para los siguientes años se trabaja con la misma metodología obteniendo las proyecciones futuras hasta los 10 años.

En consiguiente, dentro de la *Tabla 20*, se visualiza que a partir del año 2 los beneficios mantiene valores negativos hasta el año 6, esto es debido a que, como se plasmó en la *Tabla 19* de pronósticos de costos la EOIE utiliza un porcentaje elevado del 37% para el alquiler de menaje repercutiendo así en los beneficios que tendrá a lo largo del período afectado.

Es importante tener en cuenta que la afectación de la proyección de pérdidas y ganancias se deriva de los costos de materia prima y mano de obra que se denotan con cantidades bajas frente a los gastos que provienen de alquiler de menaje, de manera que para solventar estas dificultades en caso de que se asumiera que la EOIE siga durante los siguientes 6 meses del 2023 en alquilar menaje, se debe de considerar que para mantener una proyección positiva la Escuela de Eventos durante un mes tome la decisión de ir contemplando la compra de un menaje propio disminuyendo así durante los meses

restante la contratación de proveedores de menaje y pueda solventarse por sí sola, permitiendo que para las proyecciones futuras no exista el riesgo de beneficios netos negativos.

#### 4.4.Punto de Equilibrio

**Tabla 21.**

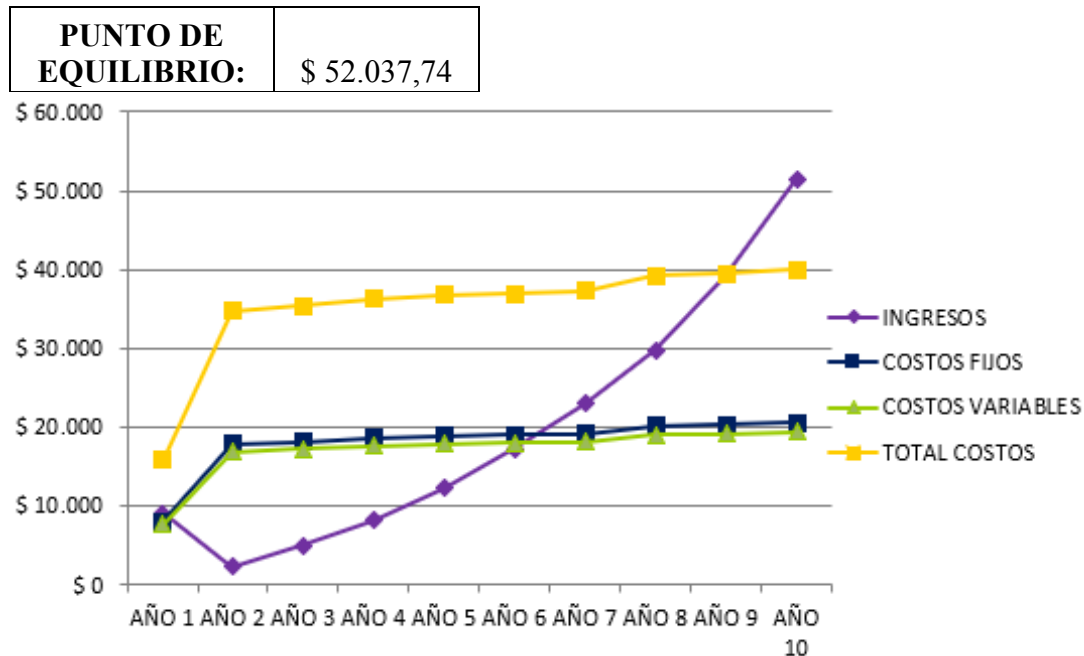
Punto de equilibrio de la EOIE de a EOIE

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
INGRESOS	\$ 9.098	\$ 2.311	\$ 4.986	\$ 8.213	\$ 12.292	\$ 17.246	\$ 22.969	\$ 29.804	\$ 39.383	\$ 51.446
COSTOS FIJOS	\$ 8.122	\$ 17.869	\$ 18.194	\$ 18.681	\$ 18.925	\$ 19.006	\$ 19.168	\$ 20.143	\$ 20.306	\$ 20.549
COSTOS VARIABLES	\$ 7.678	\$ 16.892	\$ 17.199	\$ 17.659	\$ 17.890	\$ 17.966	\$ 18.120	\$ 19.041	\$ 19.195	\$ 19.425
TOTAL COSTOS	\$ 15.800	\$ 34.760	\$ 35.392	\$ 36.340	\$ 36.814	\$ 36.972	\$ 37.288	\$ 39.184	\$ 39.500	\$ 39.974

*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE.

**Figura 9.**

Punto de Equilibrio de la EOIE



*Nota.* Elaboración propia basada en información obtenida de la EOIE

En cuanto al punto de equilibrio, una vez detallado los costos e ingresos operativos que puede llegar a tener la Escuela de Organización Integral de Eventos, es de vital importancia conocer en qué período puede alcanzar su punto de equilibrio, de forma que, como observamos en la *Tabla 21* se resalta que del año 2 al año 5 sus ingresos son muchos más bajos que sus costos fijos y variables. No obstante, su punto de equilibrio se encuentra en el año 6 concluyendo que tantos sus gastos y costos podrán ser cubiertos, y a partir de ello empezar a generar mayores ventas de sus servicios de catering. Cabe mencionar que, si la EOIE desea llegar a su punto de equilibrio en años más tempranos, debe de considerar la disminución de alquiler de menaje e intentar nuevas estrategias para disminuir el nivel de riesgo de generar mayores pérdidas que ganancias

## **Capítulo 5**

## **5. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

Después de haber realizado el estudio tanto interno como externo de la Escuela de Organización Integral de Eventos y la aplicación de métodos y herramientas como lo son las entrevistas, , entre otre otras, se concluye que la Escuela de Organización Integral de Eventos posee algunos inconvenientes que afectan al desarrollo y gestión de las actividades tanto del personal de: servicio, cocina y coordinación de eventos; como al momento de brindar un servicio a pesar de que logran adaptarse ante la situación de manera muy ágil. Entre estas inconvenientes se encuentran la falta de organización dentro de las actividades de cada miembro del personal debido a una falta de capacitación constante. De igual forma mediante las entrevistas realizadas al público de la demanda actual que posee la EOIE se obtuvo como resultado ciertas informidades en lo que respecta al primer encuentro que se obtiene con la EOIE provocando confusiones respecto a los tipos de servicios que brinda y sus requerimientos.

Por consiguiente, para la mejora de las actividades del personal de las diferentes áreas, se detalla un manual de procesos en el que se abarca cada una de las actividades a realizar por cada persona encargada de las áreas de coordinación de eventos, servicio y cocina, así como las actividades y procesos realizadas antes, durante y después de un servicio siendo este un apoyo para el personal actual y futuro.

En lo que respecta a la parte de los pronósticos financieros se evidenció que los costos variables superan en gran medida a los costos fijos con los que trabaja la EOIE, denotando que el porcentaje de alquiler de menaje es superior a los otros rubros de costos variables. Por ende, esto trae como resultado en el análisis de pérdidas y ganancias valores negativos indicando que el punto de equilibrio lo conseguirán a partir del año 6, cosa que



en la mayoría de las empresas y organizaciones este punto de equilibrio se lo consigue a partir del año 3.

## **5.2.Recomendaciones**

Tras la culminación de este proyecto se sugiere a futuro aplicar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que el director a cargo de la Escuela de Organización Integral de Eventos y demás personal docente debe de realizar reuniones con el personal de la EOIE para conocer sus preocupaciones y crear estrategias para apaciguar estas inquietudes como lo son: realizar más capacitaciones para el personal, un vehículo de transporte para los servicios de alimentación, esto tomando en consideración que son los estudiantes quienes se encuentran a cargo de estas actividades y el objetivo de la creación de estrategias para erradicar estas preocupaciones logrará la satisfacción y conformidad de los mismos.
- En cuanto a las especificaciones que tienen los clientes a la hora de cotizar algún tipo de servicio alimenticio las proformas se recomiendan ser más detalladas por ejemplo en la presentación de opciones de menú estos deben de ser presentados visualmente con una foto del plato. Además, deben de proporcionar detalles en cuanto al montaje y tiempos del evento a realizar.
- Además, se recomienda realizar mensualmente ya sea evaluaciones sobre los conocimientos de los servicios que se brindan en los eventos para mantener el nivel de servicio y calidad que se prestan.
- Se propone que durante la prestación de un servicio los equipos a utilizar deben de estar previamente limpios para un ahorro de tiempo durante el montaje de un servicio.

- Durante la prestación de los servicios, es recomendable que la persona encargada de la coordinación de eventos tome foto como evidencia del estado en que se encuentra el menú a servir, dichas fotos deben ser enviadas al contratante indicando que la comida está lista para iniciar el servicio, evitando así cualquier tipo de inconveniente.
- Se sugiere, teniendo en consideración que el principal consumidor o de los servicios de la EOIE se encuentra dentro del campus politécnico y de querer alcanzar un público objetivo externo se debe considerar el manejo de redes sociales para conseguir un mayor alcance y promoción de los servicios que ofertan atrayendo de esta forma un mercado externo.
- Es recomendable realizar compras de menaje durante el año 1 de sus actividades, esto con el fin de lograr disminuir los beneficios negativos proyectados en las pérdidas y ganancias durante sus 10 primeros años y alcanzar su punto de equilibrio de manera próxima.

## Referencias

- Andrade , N., Morales, M., & Andrade , C. (2008). *Segmentación del mercado como base para el posicionamiento de las franquicias de comida rápida en el municipio Maracaibo*. Obtenido de Redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/pdf/904/90480111.pdf>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Decimoprimera ed.). México: Pearson. Obtenido de  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Brown, T. (2008). Design thinking. *Harvard business review*, 86(6), 84.
- Comitivos, N. (2019). Decoración de ambientes para eventos académicos. Obtenido de  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5391/MONOGRAF%C3%8DA%20-%20COMITIVOS%20ZAMORA%20NOEMI%20-%20FATEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esquiaqui Esquiaqui, G., & Escobar Marulanda, W. (2012). Estructura organizacional y estrategia empresarial.
- Gallego Navarro, T. (2013). Gestión integral.
- García Delgado, L. K. (2019). Aplicación del Mapa de Empatía: una Herramienta de Valor en los Modelos de Negocio.
- Gilli, J. J. (2017). Claves de la estructura organizativa. Ediciones Granica.
- Mentzer, N., Farrington, S. y Tennenhouse, J. (2015). Strategies for teaching brainstorming in Design educations. *International Technology Education Association*, 74(8), 8-13.
- Norma, I. S. O., & ISO, E. (2005). 22000: 2005. Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, Revisión Noviembre.
- Olvera, D. (2021). *¿Qué es y cómo hacer un manual de procedimientos?* Obtenido de Coparmex Jalisco: <https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de-procedimientos/#:~:text=Un%20manual%20es%20un%20libro,conocimiento%20alg%C3%BAn%20tema%20o%20materia.>

- Ortiz, L. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos. Bases estratégicas y organizacionales*. Obtenido de eumed.net: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/689.pdf>
- Otero, M. (2011). *Protocolo y Empresa El ceremonial corporativo*. Editorial UOC. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=VOUx06RL5yoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=VOUx06RL5yoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false)
- Palma, J. (2010). Manual de Procedimiento. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Palomo Martínez, M. (2014). Atención al cliente. Ediciones Paraninfo, SA.
- Real Academia Española. (2023). *Significado de Evento*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/evento>
- Real Academia Española. (2023). *Significado de Gestión*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n%20?m=form>
- Real Academia Española. (2023). *Significado de Manual*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/manual>
- Salcedo Peñaloza, J. P. (2020). Adentrándonos en el consumidor-Mapa de empatía.
- Sarli, R., González, S. I., & Ayres, N. A. T. A. L. I. A. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *Revista de la Facultad de Odontología*, 9(1), 17-20.
- Shone, A., & Parry, B. (2010). *Successful Event Management: A Practical Handbook* (Tercera ed.). Obtenido de *Successful Event Management: A Practical Handbook*: <https://dspace.uef.edu.vn/bitstream/123456789/29209/1/Successful%20event%20management%20a%20practical%20handbook%20by%20Anton%20Shone%20Bryn%20Parry-2010-394.2r.pdf>
- Torrents, R. (2005). *Eventos de Empresa. El poder d ela comunicación en vivo*. Ediciones Deusto. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books/about/Eventos\\_de\\_empresa.html?id=RDE4yQxr dxgC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Eventos_de_empresa.html?id=RDE4yQxr dxgC&redir_esc=y)
- Tschohl, J. A. (2000). *Achieving Excellence Through Customer Service*. Best Sellers Publishing.
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como heramientas de control interno de una organización*. Obtenido de SCIELO:

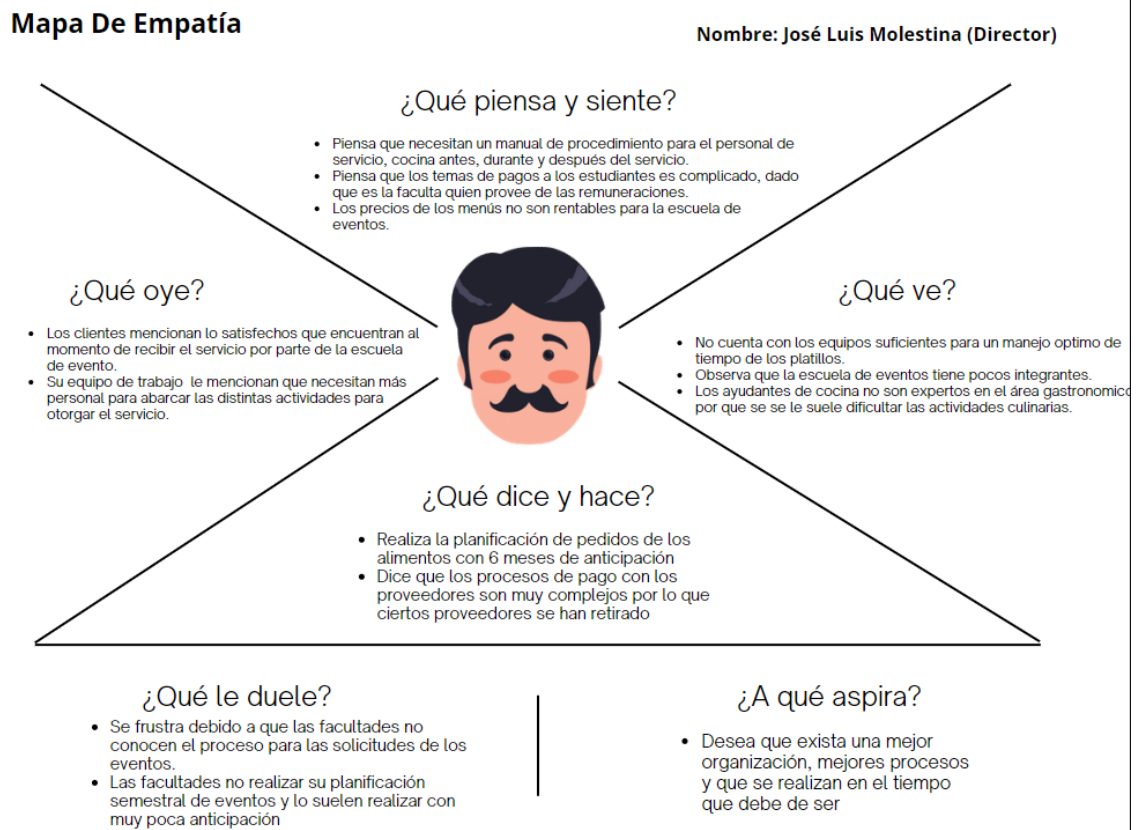
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

## Apéndices

### Apéndice A. Mapas de Empatía

#### Figura A1

#### Mapa de Empatía a Director de la EOIE



Nota. Elaboración propia (2023)

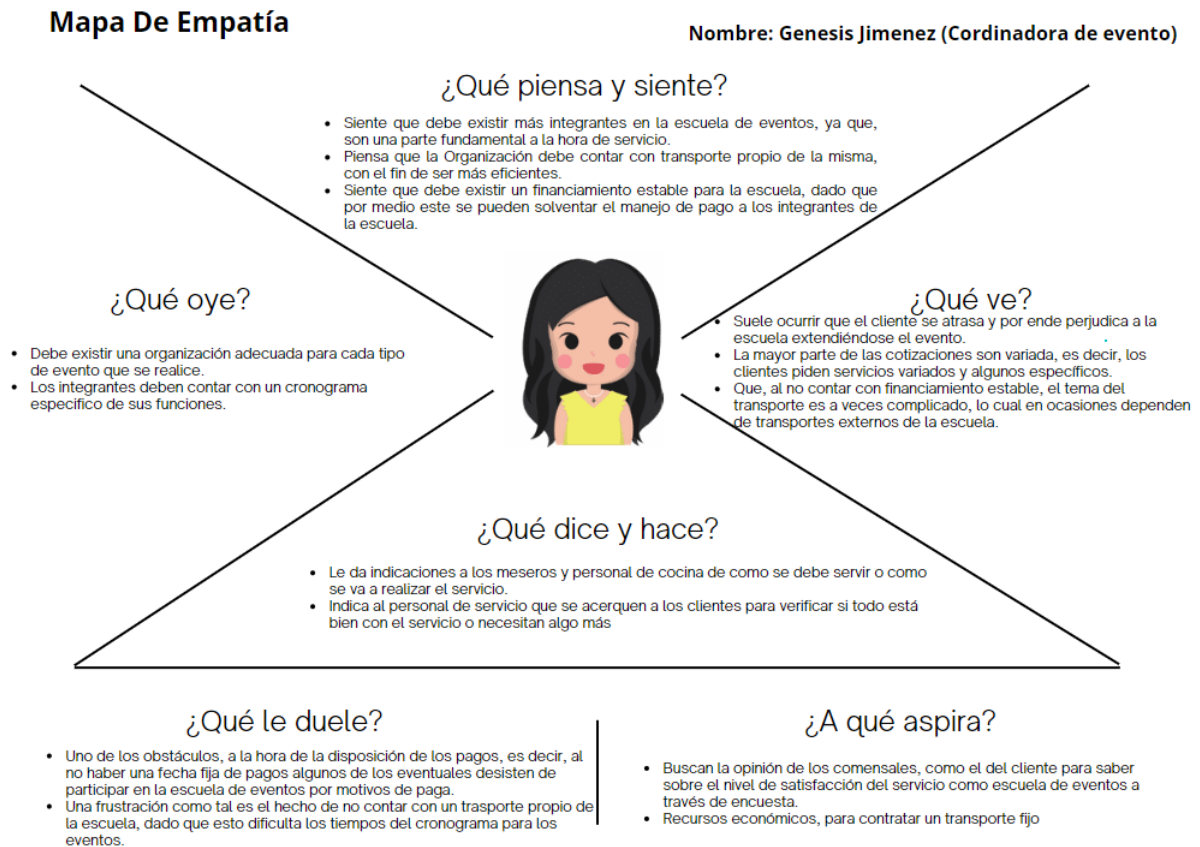
**Figura A2**

*Mapa de Empatía a Sous Chef de la EOIE*



## Figura A3

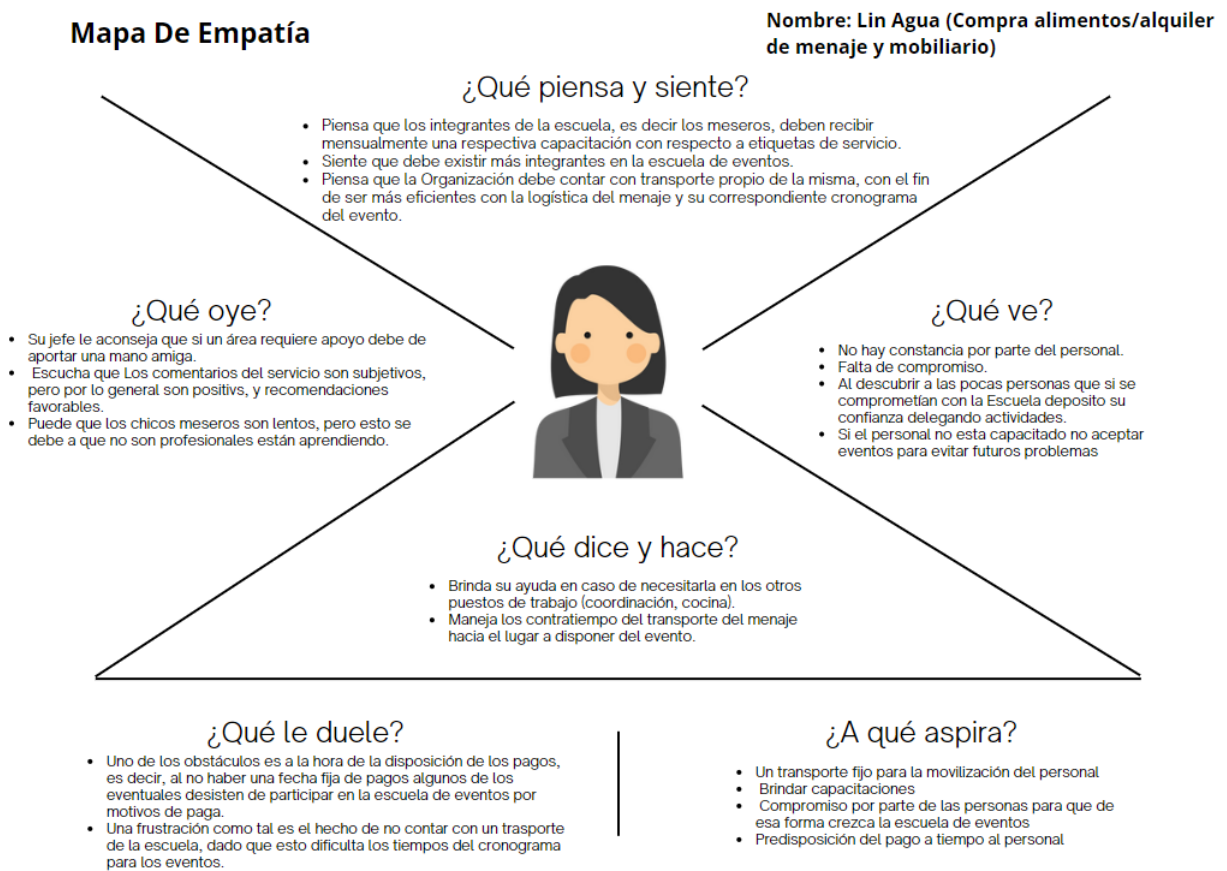
### Mapa de Empatía a Coordinadora de Eventos de la EOIE





## Figura A4

### Mapa de Empatía a Coordinadora de Eventos de la EOIE



## Apéndice B. Aplicación FODA Cruzado

Estrategias de Actuación		FORTALEZAS						DEBILIDADES					
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	D1	D2	D3	D4	D5	D6
OPORTUNIDADES	O1	<p>El personal muestra inquietud a la hora de asistir a eventos predispuestos los fines de semana, dado a que, no cuentan con transporte propio.</p> <p>Crecimiento de la Escuela de Organización Integral de Eventos captando la atención del mercado externo debido a la calidad del servicio que ofrecen.</p> <p>Al pertenecer a una institución de renombre permite un ingreso económico ya que las facultades van a requerir de sus servicios para la organización de sus eventos.</p> <p>Demonstración en ferias estudiantiles sobre sus menús y servicios para obtener reconocimiento a nivel interno y externo.</p> <p>El reconocimiento por parte de la ESOI permite la oportunidad de conseguir patrocinadores que inyecten capital a la Escuela de Organización Integral de Eventos.</p> <p>Uso de redes sociales que permitan conectar con los clientes ya que así venderán sus servicios y aumentarán su visibilidad online.</p>						<p>Personal limitado para la prestación del servicio en los eventos.</p> <p>No cuentan con un manual de funciones para la sobre la distribución de tareas.</p> <p>Fase más con precios no tan rentables para la Escuela de Organización Integral de eventos.</p> <p>Faltas de manejo para la preparación de los platos.</p> <p>Ausencia de un tiempo propio de la escuela para la sobre la modificación de menús a los eventos.</p> <p>Faltas capacitaciones para el personal de las áreas de servicio y cocina.</p>					
	O2												
	O3												
	O4												
	O5												
	O6												
AMENAZAS	A1	<p>Que las facultades no requieran de los servicios que brinda la Escuela de Eventos y decidan contratar a proveedores externos.</p> <p>El personal muestra inquietud a la hora de asistir a eventos predispuestos los fines de semana, dado a que, no cuentan con transporte propio.</p> <p>Recibir opiniones negativas de la prestación de servicio por parte de los clientes.</p> <p>El incrementos en los precios de los productos que ofrecen los proveedores.</p> <p>Cambios de requisitos por parte del cliente a última hora con respecto a la cotización en general para el evento.</p> <p>Limitación en cuanto a recursos financieros.</p>						<p>Crear un organigrama de las funciones respectivas que debe realizar el personal de la ECEE para la correcta distribución de actividades.</p> <p>Participar en ferias gastronómicas estudiantiles a fin de generar una imagen pública positiva como Escuela de Organización Integral de Eventos atrayendo potenciales clientes externos.</p> <p>Segmentar el cliente objetivo para identificar los gustos y preferencias de los mismos, lo que permitirá crear una diferenciación con respecto a experiencia y servicio personalizado.</p> <p>Crear estrategias de promoción y marketing sobre el servicio que ofrece la ECEE incursionando en plataformas virtuales y redes sociales para conseguir un mayor alcance dentro del mercado.</p> <p>Realizar estrategias preventivas cuando se recibe algún tipo de quejas y dar compensación al cliente para conseguir su fidelidad. Diseñar un menú acorde a los precios elevados que puede existir en el mercado, con el fin de proporcionar un precio justo.</p> <p>Realizar capacitaciones continuas permitirá al personal desempeñarse de mejor manera durante los servicios evitando así quejas por parte de los asistentes del evento.</p> <p>Darse a conocer para conseguir patrocinadores que inyecten capital a la ECEE para conseguir un vehículo que sea exclusivo para el personal de la ECEE y sus actividades.</p>					
	A2												
	A3												
	A4												
	A5												
	A6												

## Apéndice C. Entrevistas

### Figura C1

#### Transcripción y Codificación de entrevista a Lesly Delgado - FIEC

##### Entrevista Lesly Delgado

###### Transcripción

###### Entrevistador:

Mucho gusto mi nombre es Josselyn Rivera alumna de la Facultad FCSH. El motivo de esta entrevista es para conocer más a fondo sobre su perspectiva que tiene con respecto a la escuela de Eventos. De ante mano tenemos conocimiento de que usted ha contratado los servicios de la EOIE, es por ello que queríamos saber si es que podría tener tiempo para hacer una breve entrevista para conocer su percepción.

###### Lesly Delgado:

OK, pero no me voy a grabar. No, no me va a grabar.

###### Entrevistador:

Eh, la entrevista, sí.

###### Entrevistador:

La voz sí, la voz.

###### Lesly Delgado:

A ver, ya OK, está bien. Ya aquí u otro lado]

###### Entrevistador:

Está bien. No está bien.

###### Lesly Delgado:

Si no buscamos un lugar más cómodo.

###### Entrevistador:

Listo a ver.

[Mejorarse? Si, ¿me gustaría que las proformas o la operación según sea la imagen de los menús para poder tener una idea de lo que me están ofreciendo.]

###### Entrevistador:

[Cómo ve a la escuela de eventos frente a otros proveedores que ha contratado? ¿Qué recomendaría para contratar?]

###### Lesly Delgado:

[¿Qué recomendaré? Un poco más ágil los procesos, porque obviamente cuando el cliente está solicitando las proformas hacen cambios consecutivamente, entonces el tiempo que se toma en una respuesta si se demora un poquito, entonces me gustaría.]

###### Entrevistador:

[Normalmente cuánto se demora en enviar la proforma?]

###### Lesly Delgado:

Que sea más o menos unas 3 horas.

###### Entrevistador:

[Ya este entonces, cómo evaluaría el tiempo de respuesta y eficiencia de atención que recibí?]

###### Lesly Delgado:

O sea, la atención es buena si es muy buena, pero el tiempo es el que tampoco está completo.

###### Entrevistador:

[La comunicación por parte del personal fue clara y precisa al momento de recibir el servicio?]

###### Lesly Delgado:

Que yo recibí sí, si no tengo ningún problema.

###### Entrevistador:

###### Lesly Delgado:

The screenshot shows a chat window with three messages from Josselyn Tatiana Rivera. Each message includes a profile picture, name, and a thumbs-up icon. The messages are:

- Mejora de presentación de proforma
- Eficiencia en los procedimientos
- Evaluación de servicio

Each message has a text input field below it with the placeholder text "@mencionar o responder...".

## Figura C2

### Transcripción y Codificación de entrevista a Jennifer Cucalón - FIMCP

#### Transcripción

**Entrevistador:**

Buenas tardes, ¿En primer lugar, ¿Eh? ¿Cuál es su opinión general sobre la calidad del servicio recibido en la Escuela Organización Integral de Eventos?

**Jennifer Cucalón:**

[Excelente, excelente. El servicio que nos Brinda.]

**Entrevistador:**

¿Qué podría destacar de la Escuela de Eventos y por qué?

**Jennifer Cucalón:**

Bueno, [al menos con génesis, he tenido a veces la parte inmobiliaria. Que me indica las cosas para que se vea mucho mejor ya sea con imágenes, como va a ir la comida, etc. Ayudan bastante.]

**Entrevistador:**

¿Hay algún aspecto en el servicio que usted cree que se podría mejorar?

**Jennifer Cucalón:**

Hasta ahorita, no. [O sea, es que he tenido creo que una sola vez con ellos, en el sentido de yo organizar, pero de ahí han sido otros compañeros, pero yo soy la que solicitó, pero en realidad ellos son los que comparten el evento. Al menos conmigo solo una vez, he comido y bueno eh, estubo super bien, las dos veces, estubo súper bien. Todo ha sido perfecto.]

**Entrevistador:**

¿Cómo ve a la escuela de ventas frente a otros proveedores que usted haya contratado?

**Jennifer Cucalón:**

[O sea, sí, una parte sí. Solamente digamos, comienza un evento de donde están autoridades y van a brindar algo, supongo. ¿Dónde comienza usted a brindar a ofrecerla? primero siempre por las autoridades, o sea, creo que es lo único que hubo ese día] pero ahí lo demás sí son cositas que como ejemplo eso hay que cambiar, porque digamos, yo le decía a esta persona, ya vamos a dar un discurso de brindis para que comiencen a repartir, pero claro, ¿Eh?

Me imagino que comienzan de atrás para adelante, o sea o delante para atrás, pero siempre de salida, pero debe ser las autoridades primeras, es lo que tengo entendido.

**Entrevistador:**

¿Cómo evaluaría el tiempo de respuesta y la eficiencia en la atención que usted recibió?

**Jennifer Cucalón:**

Eh, bueno, [Eh, puede ser que a veces se demore en que en la solicitud en la comida. Bueno, ahí sí demora un poco, me imagino por la cantidad que tienen. Y bueno, eso sí me gusta solicitar mucho antes, no con 15 días, sino un mes de anticipación para evitar cualquier problema.] Este y ahí las. Respuestas son los otros, sí, no hay problema. Si recibo a tiempo las cosas, el tiempo que uno dice, pero ellos vienen antes siempre.

**Entrevistador:**

¿Usualmente, cuántos asistentes van a los eventos que usted ha realizado?

**Jennifer Cucalón:**

[Asistencia ha sido 170 máximo hasta ahorita el máximo 170.]

**Entrevistador:**

¿Y la última pregunta, recomendaría los servicios de la escuela de eventos a otras personas basándose en la calidad del servicio que recibió? ¿Por qué?

Josselyn Tatiana Rive... Critica de servicio

@mencionar o responder...

Josselyn Tatiana Rive... Perspectiva de la atención

@mencionar o responder...

Josselyn Tatiana Rive... Mejora de servicio

@mencionar o responder...

Josselyn Tatiana Rive... Prácticas de servicio al cliente

@mencionar o responder...

Josselyn Tatiana Rive... Tiempo de Solicitud Proforma

@mencionar o responder...

Josselyn Tatiana Rive... Número de asistentes

@mencionar o responder...

## Figura C3

### Transcripción y Codificación de entrevista a Roxana López - FADCOM

#### Transcripción

**Entrevistador:**

¿cuándo pide la proforma del evento?

**Roxana López:**

No, hoy la hoy, hoy sí, sí, sino que me acordé. O sea, ya me lo habían enviado, sino que le hizo un cambio a última hora unas cuantas copas de vino lo cual cambiar el total.

**Entrevistador:**

¿Cuál es su opinión general sobre la calidad del servicio recibido en la Escuela Organización Integral de Eventos?

**Roxana López:**

Están grabando.

**Entrevistador:**

Si

**Roxana López:**

Bueno, la única vez que preste de los servicios fue para Navidad, y fue super chévere, por lo cual requerimos nuevamente de sus servicios.

**Entrevistador:**

Está bien, ¿Qué destacaría de la EOIE? Y ¿Por qué?

**Roxana López:**

Bueno, me gustó mucho que cumplieran lo que había solicitado. He indicaron en la propuesta, nos gustó y por eso estamos solicitando de nuevo sus servicios.

**Entrevistador:**

¿Si se cumplió con el tiempo?

**Roxana López:**

Si cumplieron con todo, me gustó mucho.

**Entrevistador:**

¿Hay algún aspecto en el servicio que usted cree que podría mejorarse?

**Roxana López:**

No, tal vez en las proformas. Hay unas partes que dicen incluye mesas y; ¿cómo se llama esto cuando yo quería un montaje?, y luego acá me explicaron que no, que estaba mal la proforma, ya que no incluye. Entonces deben ser claros porque es como una publicidad engañosa

**Entrevistador:**

Josselyn Tatiana Rive...  
Cumplimiento de proforma-  
Compromiso al cliente  
@mencionar o responder...

Josselyn Tatiana Rive...  
Mal manejo de descripción de  
proforma - contexto del cliente  
@mencionar o responder...

**Figura C4**

*Evidencia de entrevistas a clientes.*



*Entrevista a Lesly Delgado - FIEC*



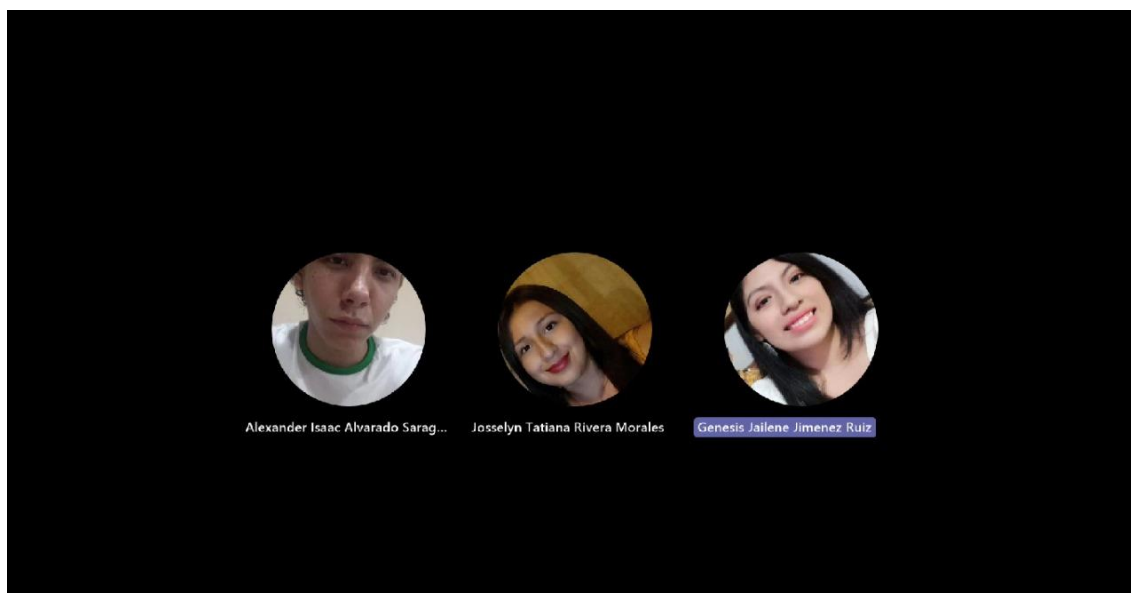
*Entrevista a Jennifer Cucalón - FIMCP*



## Apéndice D. Reuniones con el personal de la EOIE

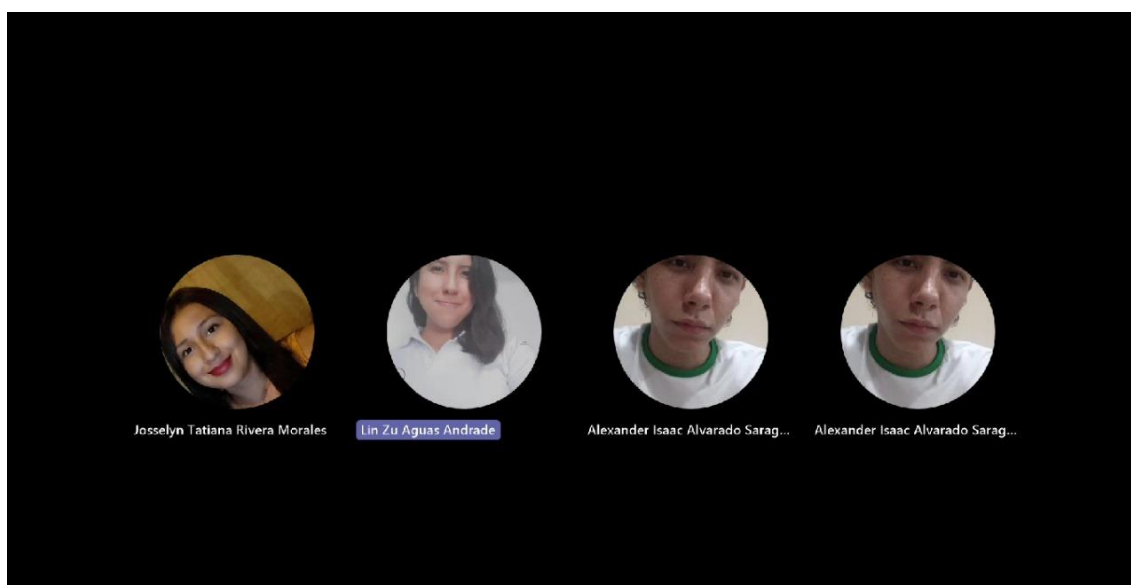
### Figura D1

*Reunión con persona encargada de la Coordinación de Eventos. – Génesis Jiménez*



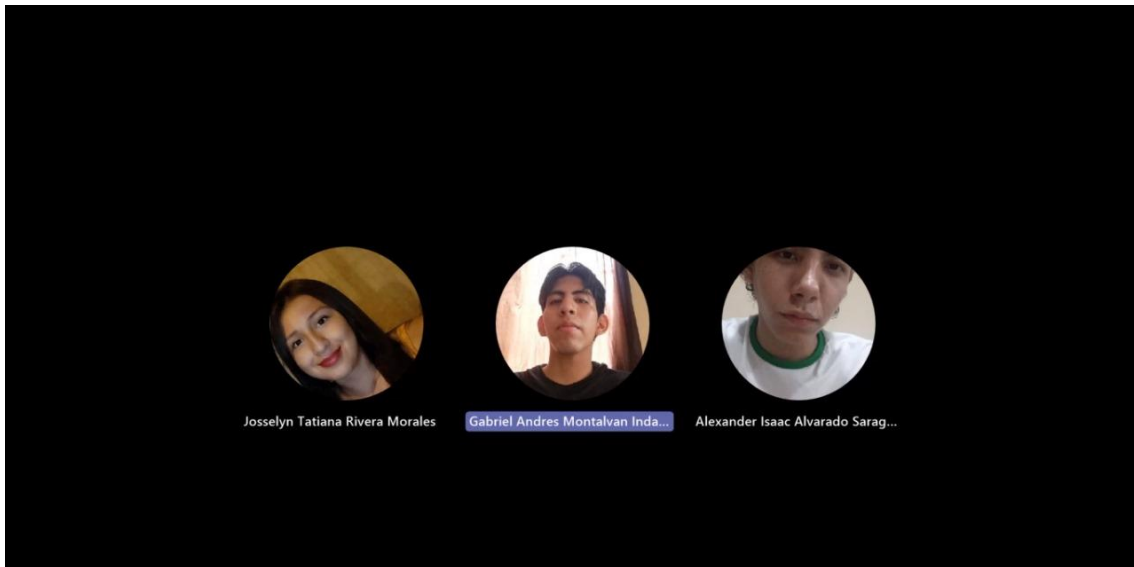
### Figura D2

*Reunión con encargada de adquisición de menaje y compras. – Lin Aguas*



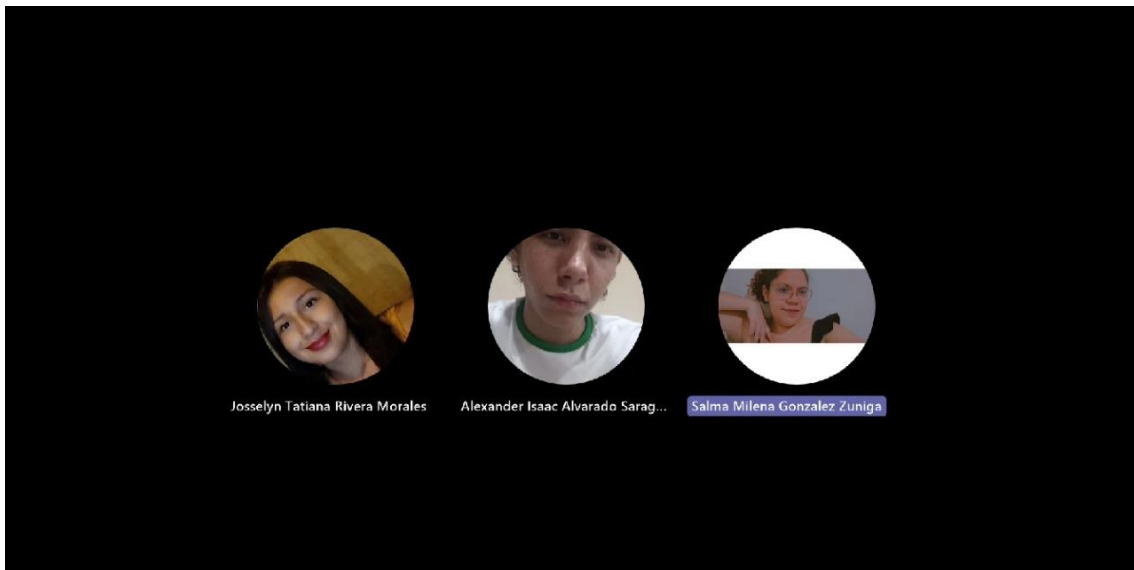
### Figura D3

*Reunión con jefe de saloneros. – Gabriel Montalván*



### Figura D4

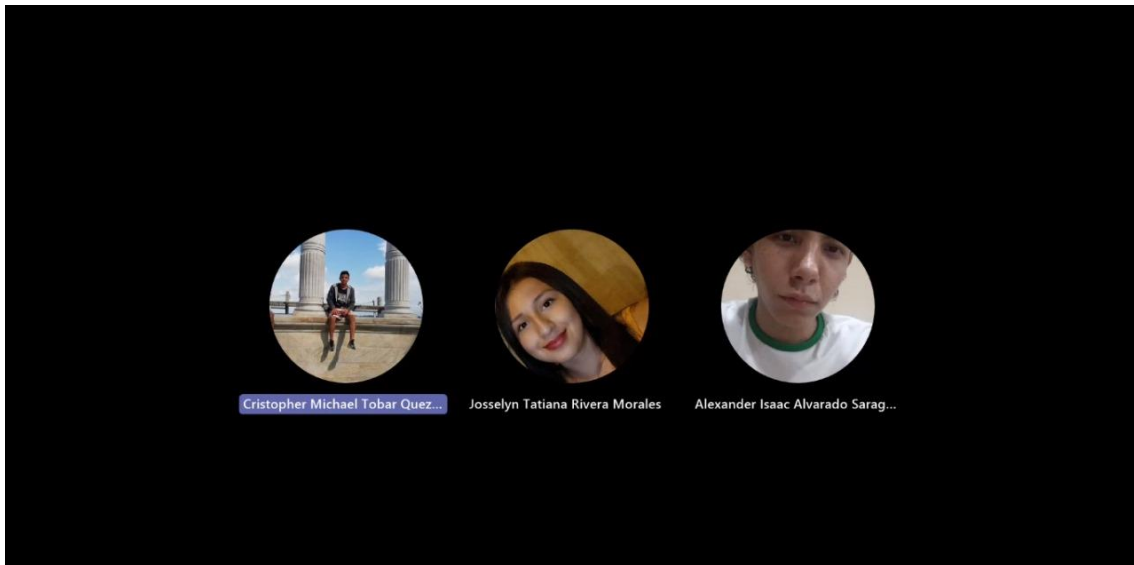
*Reunión con encargada de cocina. – Salma González*





## Figura D4

*Reunión con personal de servicio (salonero). – Christopher Tobar*



## Figura D5

*Validación del prototipo del manual de procesos. Docentes: Raizza Maquizaca y José Luis Molestina.*



**Apéndice E. Información de la demanda de eventos académicos realizados por la EOIE de enero a junio 2023**

<b>MES</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>UNIDAD REQUIRIENTE</b>	<b>NOMBRE DEL EVENTO</b>	<b>TIPO DE EVENTO</b>
Enero	Externo	FCSH	EVENTO PRESENCIAL DECANATO POSGRADOS	Servicio Clásico
Enero	Externo	FADCOM	Personal Administrativo Y Docente	Coctel
Enero	Interno	FICT	Evento FICT	Almuerzo ejecutivo
Enero	Interno	FIMCP	Evento FIMCP conferencia de maestrías	Desayuno
Febrero	Interno	FICT	Visita técnica de estudiantes de maestría	Box lunch
Febrero	Interno	VICERECTORADO	Programa de tecnologías	Coctel
Febrero	Interno	FCSH	Finalización de semestre	Box lunch
Febrero	Externo	Carolina Rojas	Visita técnica de estudiantes	Coffee Break
Marzo	Interno	FCSH	Inauguración de aulas híbridas	Coctel
Marzo	Interno	FIMCP	LAST DAY	Coctel
Abril	Interno	FIEC	Graduación doctoral	Coctel
Abril	Interno	FCSH	Inauguración de aulas híbridas y edificio 8C	Coctel
Abril	Interno	FIMCP	Aprobación de doctorado	Menú tipo 2: Almuerzo
Abril	Interno	FICT	Clases de maestría en geotécnica	Box lunch
Abril	Interno	FIMCP	Prácticas presenciales	Box lunch
Abril	Interno	FIMCP	Maestría en ecoeficiencia industrial	Desayuno
Abril	Interno	FIMCP	Maestría en gestión de procesos	Desayuno
Abril	Interno	FIMCP	Procesamiento de plásticos	Coffee Break tipo A
Abril	Interno	FIMCP	MASTERHUB	Coctel
Abril	Interno	FICT	Visita técnica de estudiantes de maestría	Almuerzo tipo B
Abril	Interno	FIMCP	LAST DAY	Almuerzo tipo B

Mayo	Externo	ASOLOG	ASOLOG	Coctel + gestión completa del evento
Mayo	Interno	FIEC	Ceremonia de graduación	Coctel
Mayo	Interno	FCSH	Visita institucional	Almuerzo tipo b
Mayo	Interno	FICT	Maestría en petróleo	Almuerzo tipo b
Mayo	Interno	FCSH	Reunión de docentes	Coffee Break
Mayo	Interno	FCSH	Reunión de docentes	Coffee Break
Mayo	Interno	FCNM	Socialización de los lineamientos del Período académico ordinario 2023	Box lunch
Mayo	Interno	VICERECTORADO	Reunión de Delegados USFQ	Box lunch
Mayo	Interno	FIEC	TALLER FIEC	Desayuno
Mayo	Interno	FCSH	Reunión docente y personal administrativo	Desayuno
Mayo	Interno	FCNM	Clausura de escuela de verano de química	Box lunch
Mayo	Interno	FIMCP	Prácticas presenciales	Coffee Break tipo A
Mayo	Interno	FICT	prácticas presenciales	Almuerzo tipo B
Mayo	Interno	FIMCP	Comité consultivo	Desayuno
Mayo	Interno	ESPOLTECH	Rendición de cuentas	Box lunch
Mayo	Externo	RIKOLTO	RIKOLTO	Coffe break + almuerzo
Mayo	Externo	BID	BID	Coctel
Junio	Interno	FICT	Clases presenciales	Almuerzo tipo B
Junio	Interno	FCSH	Inauguración de nueva corte	Desayuno
Junio	Interno	FIMCP	Integración del personal administrativo y docente	Desayuno
Junio	Interno	FIMCP	Maestría en petróleo	Desayuno
Junio	Interno	ESPOLTECH	Capacitación	Almuerzo tipo B
Junio	Interno	FIMCP	Prácticas presenciales	Coffee Break tipo B
Junio	Externo	BID	BID	Box lunch

Junio	Externo	Barzola	Día del Padre	Almuerzo tipo B
Junio	Externo	Nereyda	Encuentro Asociación de Economía	Box lunch
Junio	Interno	ESPOLTECH	Transformación digital	Almuerzo premium
Junio	Interno	FIMCP	Sustentación	Coctel

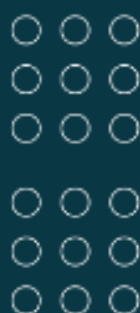


Escuela de  
Organización  
Integral de  
Eventos

i espol

ESCUELA DE ORGANIZACIÓN  
INTEGRAL DE EVENTOS

# MANUAL DE PROCESOS



**Elaborado por:**  
**Alexander Alvarado y Josselyn Rivera**

# Índice

<b>Perfiles de Puesto.....</b>	<b>3</b>
<b>Procesos antes de un evento.....</b>	<b>6</b>
Proceso de recepción de pedido para un evento.....	7
Proceso de compras de alimentos para el evento.....	12
Proceso de alquiler de menaje y mobiliario.....	15
Proceso de preparación servicio de alimentación Desayuno.....	20
Proceso de montaje para el servicio de Desayuno.....	22
Proceso de preparación servicio de alimentación Coffe Break.....	30
Proceso de montaje para el servicio de Coffee Break.....	32
Proceso de preparación servicio de alimentación Box Lunch.....	40
Proceso de preparación servicio de alimentación Almuerzo.....	41
Proceso de montaje para el servicio de Almuerzo.....	43
Proceso de preparación servicio de alimentación Almuerzo Premium.....	48
Proceso de montaje para el servicio de Almuerzo Premium.....	49
Proceso de preparación servicio de alimentación Cóctel.....	54
Proceso de montaje para el servicio de Cóctel.....	55
Proceso de traslado de la alimentación del laboratorio de A&B al salón del evento.....	60
<b>Procesos durante un evento.....</b>	<b>62</b>
Procesos durante el servicio de Desayuno tipo B.....	63
Procesos durante el servicio de Coffee Break tipo B.....	65
Procesos durante el servicio de Almuerzo tipo B.....	67
Procesos durante el servicio de Almuerzo Premium.....	69
Procesos durante el servicio de Cóctel.....	71
<b>Procesos después de un evento.....</b>	<b>74</b>
Proceso de finalización después de cada servicio de alimentación.....	75
Proceso de devolución del menaje y mobiliario alquilado.....	77
Proceso de documentación final de los servicios de alimentación.....	78

## PERFILES DE PUESTOS

### COORDINADOR/A DE EVENTOS

#### Perfil de Puesto

#### Área Coordinación de eventos

#### Habilidad requeridas

- Habilidades blandas: Comunicación y Escucha activa. Liderazgo. Planificación y Gestión del tiempo. Trabajo en equipo. Flexibilidad.
- Capacidad de trabajar en un entorno acelerado y bajo presión.
- **Puntualidad**

#### Instrucción formal requerida

Materias habilitantes **APROBADAS:**  
Operación Turística o Gestión Hotelera o Congresos y eventos

#### Responsabilidades

- Gestionar todas las operaciones del evento.
- Comprender los requisitos de cada evento.
- Manejo de personal de servicio.
- Comunicar a las áreas operativas los requerimientos del contratante y verificar el cumplimiento de las solicitudes.
- Supervisar lo que sucede en el evento y resolver cualquier problema con rapidez.
- Mantener la comunicación del cliente durante el evento para asistir en cualquier momento de necesidad.
- Asegurar una comunicación de seguimiento al terminar el evento para poder determinar el grado de satisfacción de dicho evento.

*Elaborado por la Escuela de Organización Integral de Eventos.*

## PERFILES DE PUESTOS

### COCINA

#### Perfil de Puesto

#### Área de Cocina

#### Habilidad requeridas

- Habilidades blandas:  
Comunicación y Escucha activa.  
Liderazgo. Planificación y Gestión  
del tiempo. Trabajo en equipo.  
Flexibilidad. -
- Sólidos conocimientos de las  
normas de seguridad e higiene  
de los alimentos.
- Capacidad de trabajar en un  
entorno acelerado y bajo presión.
- **Puntualidad**

#### Instrucción formal requerida

Materia habilitante: Alimentos y  
Bebidas **APROBADA**

#### Responsabilidades

- Mantener un entorno higiénico y ordenado en el proceso de producción culinaria.
- Asegurarse de que todas las materias primas, ingredientes, insumos y producciones estén almacenados de forma adecuada, siguiendo los protocolos de inocuidad.
- En el pre-servicio, organizar y ejecutar actividades relacionadas al mise en place
- Durante el servicio aplicar protocolos de inocuidad, métodos y técnicas de cocción.
- En el post-servicio limpiar y desinfectar las áreas usadas.

Elaborado por la Escuela de Organización Integral de Eventos.



## PERFILES DE PUESTOS

### SERVICIO

#### Perfil de Puesto

#### Área Servicio

#### Habilidad requeridas

- Habilidades blandas: Comunicación y Escucha activa. Liderazgo. Planificación y Gestión del tiempo. Trabajo en equipo. Flexibilidad.
- Sólidos conocimientos de las normas de seguridad e higiene de los alimentos.
- Capacidad de trabajar en un entorno acelerado y bajo presión.
- Proactividad.
- **Puntualidad**

#### Instrucción formal requerida

Materia habilitante: Alimentos y Bebidas **APROBADA**

#### Responsabilidades

- Saludar a los clientes, presentarles el menú y explicarles las especialidades del chef.
- Responder preguntas relacionadas con el menú y ofrecer sugerencias.
- Tomar pedidos de alimentos y bebidas de los clientes.
- Transmitir pedidos de alimentos y bebidas al personal de cocina
- Preparar y servir bebidas.
- Durante el pre-servicio, pulir el menaje, montaje de mesas, sillas, decoración, mesa del buffet y áreas públicas.
- Marcar cubertería, vajilla y cristalería necesarias para llevar a cabo el servicio de alimentos y bebidas
- Aplicando técnicas de servicio, transportar platos, marcar y desbarasar la mesa
- Desmontaje de las áreas usadas para el servicio

*Elaborado por la Escuela de Organización Integral de Eventos.*



# PROCESOS ANTES DE UN EVENTO



## Proceso de recepción de pedido para un evento

**Paso 1**

Contemplar una fecha y hora de reunión con el cliente



**Paso 2**

La reunión puede ser efectuada dependiendo de la comodidad del cliente:

- Forma presencial
- Virtual
- Llamada



**Paso 3**

Requerir detalles del servicio \*

- Fecha, hora, lugar
- Tipo de evento
- Cantidad de asistentes
- Menú a realizar



**Paso 4**

De la cantidad de asistentes indicada verificar si se posee la cantidad de menaje necesaria para atender el servicio.



**Paso 5**

Verificar si necesitan de mobiliario/menaje para el servicio \*



**Paso 6**

Tras finalizar la reunión realizar la **orden de pedido** del cliente con sus requerimientos y enviársela por correo adjuntando de copia a los docentes \*

### IMPORTANTE

*Paso 3: Debe preguntar al cliente si alguna de los asistentes del evento es vegano o vegetariano para preparar un plato/menú especializado*

*Paso 5: De no contar con el menaje necesario indicar al cliente que se deben alquilar. De igual forma con el mobiliario: mesas y sillas para el evento (si este incluye menú servido)*

*Paso 6: El tiempo de envío de la cotización al cliente con sus requerimientos no debe exceder de más de 2 días posterior a la reunión.*



## Proceso de recepción de pedido para un evento

**Paso 7**

Después de enviar la cotización al cliente esperar su respuesta de aceptación e indicar términos y condiciones



**Paso 8**

Identificar al personal que se encuentre disponible para participar en el evento (área de servicio y cocina)



**Paso 9**

La persona encargada de la coordinación de eventos debe realizar la **Orden de Evento**, enviar y hacer firmar al personal de cocina y servicio que participará en el evento



**Paso 10**

Reunir al jefe cocina y compras de alimentos para dar indicaciones de los requerimientos del cliente



**Paso 11**

Confirmado el servicio con el cliente se procede a realizar las compras \*




### IMPORTANTE

*Paso 11: El cliente debe de confirmar 5 días con anticipación para realizar las compras*



## Proceso de recepción de pedido para un evento

 <b>EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIOS ESPOL-TECH E.P.</b> RUC: 0968592010001 <b>ORDEN DE PEDIDO No. 003-FCNM-2023</b>							
Unidad Requiriente:	Facultad de Ciencias Naturales y Matemática				Fecha:	28/1/2023	
Código y nombre del Centro de Costos:	PROYECTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL FCNM CENTRO DE COSTOS 2231-45-03						
Nombre del responsable de la orden:	Silvia Bravo Cedeño			Teléfono del responsable de la orden:			
				009821681			
E-mail del responsable de la orden:	silvab@espol.edu.ec			Fecha del requerimiento:		Desde: 07/08/2023 Hasta: 07/08/2023	
Condiciones de Pago:	CONTRAENTREGA						
Justificación del pedido:	Almuerzo para los evaluadores de la acreditación ELR-ACE						
Forma de pago:	Transferencia al Proyecto de Producción Gastronómica FCNM código: 2611-20-08						
Item	Cantidad	Tipo	Día	Hora	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	51	Almuerzo premium	7/8/2023	12:00:00	Servicio de entrega de alimentación, incluye servicio de mesa (Proteína premium 180 gramos, verduras y guarnición 150 g cada uno + postre 80 gramos + bebida 200 ml)	\$ 12,99	\$ 662,49
<b>TOTAL</b>						\$	<b>662,49</b>
<b>Documentos habilitantes para el pago:</b> 1. Orden de Pedido debidamente suscrita por las partes. 2. Capture de la disponibilidad económica del centro de costos de la unidad requirente para verificación de recursos. 3. Informe de los servicios recibidos a satisfacción por parte del responsable de la orden. 4. Listado de participantes del evento debidamente firmado. 5. Oficio de autorización de la transferencia entre proyectos suscrito por el Director del Proyecto adjuntando los puntos anteriores.							
Responsable de la orden:		Director del Proyecto:			Aceptado por:		
 Nombre: Silvia Bravo Cedeño Cargo: Analista de Proyectos 3		 Nombre: Evelyn Delgado Bravo Decano de la FCNM			 Nombre: MSc. José Luis Meléndez Director del Proyecto de Producción Gastronómica FCNM		

En la orden de pedido se especifican los detalles del cliente como lo son información de contacto, método de pago; así como el tipo de servicio requerido. Este documento debe ser enviado al cliente y este debe de reenviarlo adjuntando su firma.



## Proceso de recepción de pedido para un evento



Orden de Evento: COO00INTERMOFCSH

Evento	Evento día del padre	Tipo de evento	Presencial
Lugar del evento	Comedor interno de Postgrados FCSH	Facultad Empresa	FCSH
No. Pax	48	Fecha del evento	25 de junio del 2023
Cantecio	Zorba Barrio	Teléfono del contacto	
Fecha de elaboración de cotización	23 de junio del 2023	Fecha de vencimiento de cotización	25 de junio del 2023
Coordinador del evento	Yolanda Linares	Mail	ocuelaventas@cpel.edu.co

Viernes 23 de junio del 2023

### Oficina de Posgrados de la FCSH - Comedor interno

Fecha	23 de junio de 2023
Horario de inicio	12h30 pm
Horario final	14h30 pm
Duración del servicio	2 horas
Tipo ítem	Almuerzo tipo B
Número de asistentes	48
Presupuesto referencial unitario	\$7,38
Presupuesto referencial total	\$351,82

### ALIMENTOS Y BEBIDAS (NO ALCOHÓLICAS)

Servicio día: 23 de junio de 2023	No. Servicios	No. Pax	Valor Unitario	Valor Total
Almuerzo tipo B	1	48	7,38	351,82
		<b>Total</b>		<b>\$351,82</b>

#### Plato fuerte:

- Chuleta
- Menestra de frijol
- Arroz
- Ensalada fresca (elección del Profesor José Luis)

#### Bebidas soft:

- Agua y gaseosas

### OTROS SERVICIOS (MENAJE - MOBILIARIO - MONTAJE Y DESMONTAJE)

#### Menaje:

- Vajilla, cubertería y cristalería
- Salerosos (5)

#### Montaje y Desmontaje

- \*No incluye mobiliario
- \*No incluye mantelería
- \*No incluye otras extras

### ESPECIFICACIONES

#### Servicio:

- Géncsis (Coordinación)
- Keyko (estación de bebidas: agua y gaseosas)
- Miguel (servicio de mesa)
- Jair (servicio de mesa)
- Christopher (servicio de mesa)
- Gabriel (servicio de mesa)

#### Horarios

- 11h00 | Llegada del personal de servicio
- 11h05 | Montaje
- 12h00 | Llegada de los alimentos al evento
- 12h30 | Empieza el servicio PUNTUAL

#### \*CUIDAR LA PRESENTACIÓN

- \*Menú servido
- \*Tener listo el menaje limpio en el lugar del evento un día antes.
- \*No olvidar hidrera y lixos.

En la orden de evento se especifica cada detalle de la reunión que se tuvo con el cliente también, se debe detallar el personal que va a participar en dicho evento y esta información debe de ser enviada al personal de servicio y cocina que participará el día del evento. La Orden de evento es un documento interno de la EOIE este NO debe ser presentado al cliente



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PEDIDO PARA UN EVENTO

- ★ El acercamiento para *clientes nuevos* debe de ser con mucha más cordialidad y a estos clientes se les debe de presentar todo el menú y brindar mucha más información sobre el servicio que ofrecen como Escuela de Organización Integral de Eventos
- ★ Para *clientes habituales* omitir un poco esta presentación esto debido a que ya conocen los precios y menús ofertados.
- ★ Dentro del *método de pago para clientes externos* estos deben de cancelar 50% antes del evento y el otro 50% un día antes del evento (a estos clientes se les debe de cobrar el IVA)
- ★ Para *clientes internos el método de pago* es 100% después del evento esto se debe a que, se manejan por órdenes de pedidos mediante los centros de costos que existen entre cada facultad del campus politécnico
- ★ En caso de *cancelación del evento por parte del cliente*, este se debe de realizar hasta 5 días previos al evento, en caso de hacerlo un día previo esto no será válido, ya que se especifica dentro de los términos y condiciones que se indicaron previamente en la reunión con el cliente.







## Proceso de compras de alimentos para el evento

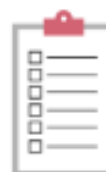
**Paso 1**

Verificar con la **tabla de costos** de la Escuela de Eventos que tipo de productos y cuántos se necesitarán para la producción



**Paso 2**

Elaborar el listado de productos a comprar para la elaboración del menú \*



**Paso 3**

Solicitar el recurso financiero para la respectiva compra



**Paso 4**

Dirigirse al supermercado o plaza de preferencia a comprar los productos



**Paso 5**

Pedir la factura, nota de venta o cualquier documento que corrobore la realización de las compras \*



**Paso 6**

Entregar las compras en el laboratorio de cocina al jefe de cocina a cargo \*



### IMPORTANTE

*Paso 2 : La elaboración de la lista puede realizarlo con el/la jefe(a) de cocina o con el director de la Escuela*

*Paso 5: Los documentos de compras deben pedirse a nombre de ESPOLTECH*

*Paso 6: El jefe o jefa de cocina debe verificar que todos los productos se encuentren en perfectas condiciones*





## Proceso de compras de alimentos para el evento

**Paso 7**

Colocar las compras en el respectivo lugar que les corresponde dentro del laboratorio de A&B para su posterior uso



**Paso 8**

Acercarse al decanato de la FCSH en el área financiera para presentar las respectivas facturas, notas de venta y demás documentos que corroboren cada una de las transacciones realizadas.



CANTIDAD POR PORCION KC	8,53	COSTO MATERIA PRIMA	\$ 31,55			
CANTIDAD POR PORCION KC	0,10	COSTO POR PORCION MP	\$ 0,48			
NUMERO PORCIONES	85					
INGREDIENTES	UNIDAD	PESO BRUTO	% MERMA	PESO NETO	PRECIO DEL KL,LT	TOTAL MATERIA PRIMA
Papas	Kg	3	15%	2,55	\$ 0,15	\$ 0,45
Huevo	UNIDAD	10	15%	0,1755	\$ 2,80	\$ 28,00
Mortadela	kg	0	0%	0	\$ -	\$ -
cremas de leche	lt	3	0%	3	\$ 1,25	\$ 3,75
pimentón	Kg	0,3	0%	0,3		
sal	kg	0,5	0%	0,5	\$ 0,90	\$ 0,45
				8,5255		\$ 31,55

La **tabla de costeos** es una herramienta vista en la materia de Alimentos y bebidas, servirá de ayuda para el menú a realizar para cada receta se deberá hacer la tabla de costo. En la tabla se reflejarán todos los ingredientes y alimentos y cantidad a utilizar para la elaboración del menú para cada evento.

### IMPORTANTE

Los datos necesarios para las facturas o notas de ventas de las compras realizadas son los siguientes:

- ESPOL- TECH E.P.
- RUC: 0918287335001



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACION DEL PROCESO DE COMPRAS DE ALIMENTOS PARA UN EVENTO

- ★ En caso de que algún *producto adquirido llegue en mal estado* se debe de informar al proveedor y si se dañó al día siguiente de la compra verificar los que se encuentren en mejor estado para trabajar.
- ★ Si no se llegase a *encontrar ciertos productos del listado de compras* lo recomendable es buscar un sustituto de ese alimento como tal
- ★ En caso de *pérdida de las facturas o nota de venta de las compras* realizadas, se tiene un supermercado en específico que es el de Riocentro Ceibos ubicado cerca del campus ESPOL, para este caso solicitar un respaldo de la factura. En cuanto a una compra realizada en un mercado, el proveedor de frutas y verduras habitual de la EOIE también puede respaldar esta información de las compras





## Proceso de alquiler de menaje y mobiliario

**Paso 1** Visitar el lugar del evento para observar con cuánto espacio se va a trabajar y que tipo de montaje se requiere en el evento para solicitar las mesas y sillas.



**Paso 2** Enlistar el mobiliario y menaje necesario para cantidad de asistentes del evento.



**Paso 3** Contactar al proveedor de menaje y mobiliario enviando los requerimientos necesarios.\*



**Paso 4** Recibir la proforma que envía el proveedor y revisar los precios con los profesores verificando que todo esté correcto.



**Paso 5** Organizar la fecha y hora de entrega del menaje y mobiliario.\*



**Paso 6** Recibir el menaje verificando que el pedido se encuentre en buen estado (vasos, cubertaria, copas, vajilla, etc)



**Paso 7** Entregar el menaje a la persona encargada de la coordinación del evento y al equipo de servicio.\*



### IMPORTANTE

*Paso 3 : Antes de contactar al proveedor se debe esperar la confirmación del evento por parte del cliente 5 días con antelación.*

*Paso 5: El menaje debe ser requerido con un día de antelación al evento para su correcta preparación*

*Paso 7: El equipo de servicio y coordinación debe verificar la totalidad de menaje entregado por la persona encargada del alquiler*



## Proceso de alquiler de menaje y mobiliario



### Glamour Eventos

Calle Alborada 4ta. Etapa Mz. Df solar 5 (Esquina) Psc. 0918287335001  
 Teléfono: 04-4506827 - Celular: 0995951710 - Lorena Abad  
 Celular: 0968953213 - Alejandra de Zapata  
 Correo: glamour-eventos.l@gmail.com

CLIENTE:	LIN AGUIAS	FECHA EVENTO:	Viernes 4 y Lunes 07 de Ago.	
TELEFONO:	Cel 095 845 7194	RECOPER:	Lunes 07 por la tarde	
DIRECCION:	ESPOL			
<b>*Menaje no devuelto Gabriel Mantovan 17 de Julio*</b>				
5	Cuchanitas postres.		\$ 1,50	\$ 7,50
<b>*Menaje no devuelto del 19 y 20 de Julio*</b>				
2	Cuchillos		\$ 2,00	\$ 4,00
3	Servilletas		\$ 1,00	\$ 3,00
<b>Martes 25 de Julio</b>				
10	Cubiertos de plato fuerte.		\$ 0,20	\$ 2,00
<b>Viernes 04 de Agosto se entrega el jueves 03 de 2023</b>				
47	CUBIERTOS DE ENTRADA		\$ 0,30	\$ 14,30
47	PLATOS FUERTES		\$ 0,20	\$ 9,40
47	CUBIERTOS DE PLATO FUERTE		\$ 0,20	\$ 9,40
47	SERVILLETAS DE TELA		\$ 0,20	\$ 9,40
47	CUCHARAS PARA POSTRE		\$ 0,10	\$ 4,70
	LOGISTICA POR ENTREGA A ESPOL DE ESTE MENAJE.			\$ 7,50
<b>Lunes 07 de Agosto</b>				
5	MESA REDONDA VESTIDA CON MANTEL Y SOBREMANTEL.		\$ 5,50	\$ 27,50
40	SILLAS TIFFANNY DORADAS		\$ 1,25	\$ 50,00
40	SERVILLETAS DE TELA		\$ 0,20	\$ 8,00
40	CUBIERTOS DE PLATO FUERTE		\$ 0,20	\$ 8,00
40	PLATOS FUERTE		\$ 0,20	\$ 8,00
	Logística se cobra por entregar, recoger, montar y desmontar al siguiente día laborable.			\$ 25,00
<small>Condiciones generales: Para la reservación de la fecha del evento se deberá entregar el 50% del valor de la proforma y lo diferencio se deberá cancelar 30 días antes de realizar el evento, esta cotización tiene una validez de 7 días según la disponibilidad de Glamour Eventos. Una vez reservado los valores del evento, GLAMOUR EVENTOS no se compromete a la devolución del dinero que el cliente haya cancelado, salvo en caso fortuito de postergo la fecha del evento, pero en ningún caso se devolverá el dinero.</small>			<b>Subtotal:</b>	\$ 197,50
			<b>Iva:</b>	\$ 23,70
			<b>Total:</b>	\$ 221,20
Lorena Abad Rosales / Cel 0995951710				
Asesora de Eventos / Glamour Eventos				

Este es un ejemplo de la proforma que envía el proveedor actual de la EOIE al que le realizan el pedido de menaje y mobiliario. Como se observa en la imagen está a detalle lo solicitado para el evento, las condiciones de pago que hay que realizar al proveedor y de suma importancia verificar la fecha de entrega y devolución del menaje y mobiliario alquilado.



## Proceso de alquiler de menaje y mobiliario



ABAD ROSALES LORENA CAROLINA

Dirección Matriz: Barrio: CEDA ALBORADA IV Calle: AV JOSE MARIA EGAS Número: 01 5 Intersección: HUACULLAS Montaña DL

Dirección Sucursal: Barrio: CEDA ALBORADA IV Calle: AV JOSE MARIA EGAS Número: 01 5 Intersección: HUACULLAS Montaña DL

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: NO

CONTRIBUYENTE RÉGIMEN RIMPE

R.U.C.: 0918287335001

### FACTURA

No: 002-100-00000274

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

090820231091828733500120321993333332744172852111

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 09/08/2023 23:29:34

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



Razón Social / Nombres y Apellidos: EMPRESA PUBLICA DE SERVICIOS ESPOL - TECH S.P.

Identificación: 0918287335001

Fecha: 09/08/2023

País / Matricula: Guja

Dirección: KM 30.5 VIA A PERIMETRAL

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Subtotal	Precio sin Subtotal	Descuento	Precio Total
00000025		5.00	MEDAS REDONDAS CON MANTEL Y SOBREMANTEL	CONTRIBUYENTE REGIMEN RIMPE	5.50	0.00	0.00	0.00	27.50
00002		3.00	MANTELES REDONDOS CON SOBREMANTELES	CONTRIBUYENTE REGIMEN RIMPE	4.00	0.00	0.00	0.00	12.00
0495.001		40.00	SILLAS TIFFANY ISABEL		1.25	0.00	0.00	0.00	50.00
000090		44.00	FORROS Y LAZOS		0.75	0.00	0.00	0.00	33.00
00000005		44.00	PLATO SUFFET		0.50	0.00	0.00	0.00	22.00
ESP0001		47.00	JUNGO DE CUBIERTOS PLATOS FUERTES		0.20	0.00	0.00	0.00	9.40
0000000102		47.00	CUCHARITAS	CONTRIBUYENTE REGIMEN RIMPE	0.10	0.00	0.00	0.00	4.70
0ER001		34.00	SERVILLETAS DE TELA		0.50	0.00	0.00	0.00	17.00
ESPECIAL 002		47.00	JUNGO DE CUBIERTO ENTRADA		0.30	0.00	0.00	0.00	14.10
L0001		2.00	LOGISTICA (TRANSPORTE)		7.50	0.00	0.00	0.00	15.00
MDT001		1.00	LOGISTICA (MONTAJE Y DESMONTAJE)		12.50	0.00	0.00	0.00	12.50



## Proceso de alquiler de menaje y mobiliario

Información Adicional	
Teléfono:	0412201138
Email:	espotech@espol.edu.ec

Forma de pago	Valor
20 - OTROS CON UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	203.55

SUBTOTAL 12%	199.80
SUBTOTAL 8%	0.00
SUBTOTAL NO OBJETO DE IVA	0.00
SUBTOTAL EXENTO DE IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	199.80
TOTAL DESCUENTO	0.00
ICE	0.00
IVA 12%	23.95
TOTAL DEVOLUCION IVA	0.00
IRSENER	0.00
PROPSNA	0.00
VALOR TOTAL	203.55
VALOR TOTAL SIN SUBSIDIO	0.00
AVANPRO POR SUBSIDIO: (Incluye IVA cuando corresponda)	0.00

### IMPORTANTE

Este es un ejemplo de la factura de la contratación de alquiler y menaje que envía el proveedor actual de la EOIE en esta imagen hay que recalcar que los datos de la factura deben de estar a nombre de:

- ESPOL- TECH E.P.
- RUC: 0918287335001



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS DE ALIMENTOS PARA UN EVENTO

- ★ En caso de que algo del *menaje que se alquiló se encuentre roto o en malas condiciones* se debe mencionar al proveedor y este debería de reemplazarlo por otro en buenas condiciones en el momento que efectuando la entrega del menaje.







## Proceso de preparación servicio de alimentación 'Desayuno'

**Paso 1**

Citar al personal de cocina los días requeridos con anticipación dependiendo del tipo de menú.

**Paso 2**

Dividir las actividades de producción dependiendo de la disposición del personal.



### Desayuno Tipo A

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se debe de empaquetar los respectivos alimentos a llevar para el cliente.

### DESAYUNO

### Desayuno Tipo B

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se deben de finalizar todas las preparaciones y tenerlas listas para el embarque.

### IMPORTANTE

*El Desayuno tipo A no incluye personal de servicio, tampoco montaje de mesas, sillas, vajillas, cristalería o cubertería, para este servicio el menú es empaquetado y entregado al contratante el día del evento. Este se encarga de verificar que la cantidad requerida este bien y de repartirlo entre sus asistentes.*





## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE PREPARACIÓN DE SERVICIO DE 'DESAYUNO'

- ★ Si durante los *días que tome la producción del menú* llega un *requerimiento para realizar cambios* en el mismo por parte del cliente, de ser posible de cambiarlo se lo realiza pero es recomendable especificar al cliente durante el primer acercamiento que sea muy específico con la elección del menú para el evento a realizarse.
- ★ Para la *producción de los alimentos que sean para asistentes veganos o vegetarianos* durante la reunión se les presentan las opciones al cliente y este evaluará la ideal para servir a sus asistentes y el proceso de traslado de los mismo debe ser separado de los alimentos a servir para evitar confusiones.





## Proceso de montaje para el servicio de 'Desayuno'

## Desayuno tipo B

### Paso 1

Revisar previamente la **orden de evento** para conocer la información acerca del mismo. (personal de servicio y coordinación de evento)



### Paso 2

Estar 2 horas con anticipación el día del evento para la preparación del lugar (personal de servicio y coordinación de evento)\*



### Paso 3

Dependiendo del tipo de montaje arreglar las mesas de acuerdo a las indicaciones del coordinador de eventos. \*  
**Montaje de cubertería para desayuno**



### Paso 4

El personal de servicio empieza a pulir cubertería, cristalería y vajillas \*:

- Utilizar un limpión (trapo de una tela que no deja residuos de pelusa en el menaje)
- Con el limpión empezar a pulir toda la cristalería y cubertería dejándolos impecables y sin rastros de huellas



## IMPORTANTE

*Paso 2: La persona encargada de la coordinación de evento debe solicitar permiso al cliente para habilitarle el ingreso al lugar con 2 horas de antelación. En caso que el lugar no esté limpio empezar con la limpieza del mismo.*

*Paso 3: Después de 5-10 minutos de la llegada del personal de servicio empezar con el montaje.*

*Paso 4: El menaje debe de ser limpiado con agua y jabón retirando todo tipo de residuos que pueda tener*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Desayuno'

## Desayuno tipo B

**Paso 5**

El personal de servicio empieza con el montaje de los samovares \* :

- Llenar el compartimento del samovar inferior con agua con aproximadamente 2 vasos de agua
- Luego encender el mechero que se encuentra ubicado en la parte inferior del samovar
- Una vez encendido colocamos el compartimento superior para mantener los alimentos calientes.
- Por último colocar los alimentos de acuerdo al orden



### Proceso detallado a realizar para encender los samovares

**1**

Los mecheros a utilizar se deben de llenar con una porción generosa de algodón.



**2**

Se debe llenar el mechero con alcohol. (El algodón debe quedar completamente mojado pero no empapado ni nadando en alcohol)



**3**

Se procede a encender con un fósforo el mechero. (Lavar las manos antes de encender el mechero, evitando accidentes ya que el alcohol es inflamable)



### **IMPORTANTE**

*Paso 5: Se debe revisar que los samovares estén con todas sus piezas y que estos estén limpios antes de colocar los alimentos*





## Proceso de montaje para el servicio de 'Desayuno'

## Desayuno tipo B

4

El samovar debe de ser llenado con 2 vasos de agua, debe quedar una delgada capa de agua y las bandejas frigoríficas no deben tambalear.



5

Se procede a colocar el mechero en la parte inferior del samovar. Se coloca la parte superior del samovar y se cierra para su posterior uso.



Paso 6

El personal de servicio procede con el montaje de **estación de bebidas calientes**:

- Organizar los tazas que se utilizaran para armar la estación de bebidas calientes.
- Colocar una cajita con los respectivos endulzantes.
- Asegurar que toda la estación este limpia y ordenada.
- Estar pendiente de reponer las tazas, de los asistentes.



### Proceso detallado a realizar para el montaje de la estación de bebidas calientes

1

Previamente se debe realizar el doblado de las servilletas. Es un doble por la mitad y debe quedar como rectángulo.





## Proceso de montaje para el servicio de 'Desayuno'

## Desayuno tipo B

2

Encima del plato de postre se coloca una servilleta y encima de esta la taza, evitando así esta se resbale.



3

Se debe colocar sobres de té, azúcar, endulzantes y removedores para el café.





## Proceso de montaje para el servicio de 'Desayuno'

## Desayuno tipo B

### Paso 7

El personal de servicio procede con el montaje de **estación de bebidas frías:**

- Organizar los vasos que se utilizarán durante el evento.
- Proceder a servir las bebidas en el interior de los vasos en este caso el jugo requerido por el cliente.
- Colocar una porción de hielo en los vasos cuando empiecen a llegar los asistentes del evento \*
- Mantener ordenada y limpia la estación
- Tener reposición de vasos para los asistentes que vayan llegando o deseen repetir la bebida



### Paso 8

El personal de servicio debe preparar la **cafetera:**

- Verificar que la cafetera esté libre de otros residuos de café anteriores.
- Medir la cantidad de café que se colocara en la cafetera dependiendo del número de comensales. \*
- Añadir agua limpia y proceder a encender la cafetera.



## IMPORTANTE

*Paso 7: Se debe evitar poner hielos en los vasos antes de la llegada de los asistentes esto debido a que se pueden poner aguachentas/diluidas las bebidas por el hielo que se empieza a derretir.*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Desayuno'

## Desayuno tipo B

### Proceso detallado a realizar para la preparación de la cafetera

1

Verificar que la cafetera se encuentre limpia y en óptimas condiciones.



2

Se procede a llenar con agua de 5 a 6 jarras de agua. Estas medidas rinden para servir un total de 30 a 35 tazas.



3

Se coloca la parte superior de la cafetera y se vierte café. Usar media funda del café o un aproximado de 2 tazas y media de la funda a usar.



### IMPORTANTE

*Paso 8: En el interior de la cafetera hay líneas que indican los niveles de la cantidad de agua a agregar y el número estimado de tazas que se pueden servir.*





## Proceso de montaje para el servicio de 'Desayuno'

## Desayuno tipo B

4

Se procede a colocar la tapa de la cafetera y conectarla. Cuando la luz de la cafetera se haya encendido el café estará listo.



Paso 9

Preparar área para desbarasar:

- Dependiendo del lugar si existe un área de lavado de cocina se pueda ir despejando la zona y con el permiso del contratante se proceda a lavar las vajillas, cuberterías y cristalerías. De no existir aquello, se recomienda utilizar una de las gavetas que posee la EOIE y llenar de agua con jabón para su posterior uso
- Por otro lado, para los residuos sólidos se debe llevar una funda de basura y un tacho en la cual se depositarán todos los residuos de comida.





## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE MONTAJE PARA EL SERVICIO DE 'DESAYUNO TIPO B'



- ★ El *tipo de montaje* depende del cliente, este puede sugerir un tipo de montaje pero la persona encargada de la coordinación de eventos puede sugerir el montaje que mejor se adapte al tipo de evento
- ★ El *proceso de montaje completo: pulir cubertería, cristalería, vajillas NO debe demorar más de 1 hora*. Por otro lado, dependiendo del evento, si la asistencia sobrepasa los 100 asistentes el tiempo de montaje aumenta de 3 o 4 horas debido a la cantidad de menaje que se debe de pulir así mismo la cantidad de requerimientos que haya solicitado el cliente para el evento.
- ★ El *montaje de las estaciones de bebidas frías y calientes* no debe exceder los 10 minutos
- ★ En caso de que la *cafetera se dañe* y no puede ser reparada en el momento del servicio, se procede a reemplazar con una cafetera de repuesto que posee la EOIE.
- ★ En caso de estar *puliendo el menaje y se encuentren residuos de alimentos* se debe: utilizar un poco de agua caliente para limpiarlos luego se echa el agua en el vaso o copa y agitar un poco, finalmente se tira el agua y se procesa a utilizar el limpión para retirar residuo.
- ★ Para este *servicio de desayuno tipo B la cubertería a utilizar es de entrada y plato fuerte, se monta junto a servilletas de papel*.
- ★ El *proceso de montaje de la cubertería en las mesas NO* debe durar más de 10 minutos y para evitar dejar huellas en la cubertería se debe agarrar el mango con una servilleta.
- ★ En el centro de mesas que usarán los asistentes se debe colocar un plato que contenga servilletas, azúcar, endulzante y removedores para el café
- ★ Para el *montaje de la estación bebidas frías* el personal de servicio debe de llevar el dispensador y botellón de agua que posee la EOIE y tener listas jarras de agua en caso que algún asistente desee un vaso.





## Proceso de preparación servicio de alimentación 'Coffe Break'

**Paso  
1**

Citar al personal de cocina los días requeridos con anticipación dependiendo del tipo de menú.

**Paso  
2**

Dividir las actividades de producción dependiendo de la disposición del personal.



### Coffee Break Tipo A

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se debe de empaquetar los respectivos alimentos a llevar para el cliente.

### Coffee Break

### Coffee Break Tipo B

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se deben de finalizar todas las preparaciones y tenerlas listas para el embarque.

### IMPORTANTE

*El Coffee Break tipo A no incluye personal de servicio, tampoco montaje de mesas, sillas, vajillas, cristalería o cubertería, para este servicio el menú es empaquetado y entregado al contratante el día del evento. Este se encarga de verificar que la cantidad requerida este bien y de repartirlo entre sus asistentes.*



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE PREPARACIÓN DE SERVICIO DE 'COFFE BREAK'

- ★ Si durante los días que tome la producción del menú llega un requerimiento para realizar cambios en el mismo por parte del cliente, de ser posible de cambiarlo se lo realiza pero es recomendable especificar al cliente durante el primer acercamiento que sea muy específico con la elección del menú para el evento a realizarse.
- ★ Para la producción de los alimentos que sean para asistentes veganos o vegetarianos durante la reunión se les presentan las opciones al cliente y este evaluará la ideal para servir a sus asistentes y el proceso de traslado de los mismo debe ser separado de los alimentos a servir para evitar confusiones.







## Proceso de montaje para el servicio de 'Coffe Break'

### Coffee Break tipo B

**Paso 1**

Revisar previamente la **orden de evento** para conocer la información acerca del mismo. (personal de servicio y coordinación de evento)



**Paso 2**

Estar 2 horas con anticipación el día del evento para la preparación del lugar (personal de servicio y coordinación de evento)\*



**Paso 3**

Dependiendo del tipo de montaje arreglar las mesas de acuerdo a las indicaciones del coordinador de eventos. \*  
**Montaje de cubtería para de coffee break**



**Paso 4**

El personal de servicio empieza a pulir cubtería, cristalería y vajillas \*:

- Utilizar un limpión (trapo de una tela que no deja residuos de polusa en el menaje)
- Con el limpión empezar a pulir toda la cristalería y cubtería dejándolos impecables y sin rastros de huellas



### IMPORTANTE

*Paso 2: La persona encargada de la coordinación de evento debe solicitar permiso al cliente para habilitarle el ingreso al lugar con 2 horas de antelación. En caso que el lugar no esté limpio empezar con la limpieza del mismo.*

*Paso 3: Después de 5-10 minutos de la llegada del personal de servicio empezar con el montaje.*

*Paso 4: El menaje debe de ser limpiado con agua y jabón retirando todo tipo de residuos que pueda tener*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Coffee Break'

### Coffee Break tipo B

**Paso 5**

El personal de servicio empieza con el montaje de los samovares \*:

- Llenar el compartimento del samovar inferior con agua con aproximadamente 2 vasos de agua.
- Luego encender el mechero que se encuentra ubicado en la parte inferior del samovar.
- Una vez encendido colocamos el compartimento superior para mantener los alimentos calientes.
- Por último colocar los alimentos de acuerdo al orden.



### Proceso detallado a realizar para encender los samovares

**1**

Los mecheros a utilizar se deben de llenar con una porción generosa de algodón.



**2**

Se debe llenar el mechero con alcohol. (El algodón debe quedar completamente mojado pero no empapado ni nadando en alcohol)



**3**

Se procede a encender con un fósforo el mechero. (Lavar las manos antes de encender el mechero, evitando accidentes ya que el alcohol es inflamable)



### IMPORTANTE

Paso 5: Se debe revisar que los samovares estén con todas sus piezas y que estos estén limpios antes de colocar los alimentos



## Proceso de montaje para el servicio de 'Coffee Break'

### Coffee Break tipo B

4

El samovar debe de ser llenado con 2 vasos de agua, debe quedar una delgada capa de agua y las bandejas frigoríficas no deben tambalear



5

Se procede a colocar el mechero en la parte inferior del samovar. Se coloca la parte superior del samovar y se cierra para su posterior uso.



Paso 6

El personal de servicio procede con el montaje de **estación de bebidas calientes:**

- Organizar los tazas que se utilizaran para armar la estación de bebidas calientes
- Colocar una cajita con los respectivos endulzantes.
- Asegurar que toda la estación este limpia y ordenada.
- Estar pendiente de reponer las tazas, de los asistentes.



### Proceso detallado a realizar para el montaje de la estación de bebidas calientes

1

Previamente se debe realizar el doblado de las servilletas. Es un dobles por la mitad y debe quedar como rectángulo.







## Proceso de montaje para el servicio de 'Coffee Break

## Coffee Break tipo B

2

Encima del plato de postre se coloca una servilleta y encima de esta la taza, evitando así esta se resbale.



3

Se debe colocar sobres de té, azúcar, endulzantes y removedores para el café.





## Proceso de montaje para el servicio de 'Coffee Break'

### Coffee Break tipo B

#### Paso 7

El personal de servicio procede con el montaje de **estación de bebidas frías:**

- Organizar los vasos que se utilizarán durante el evento.
- Proceder a servir las bebidas en el interior de los vasos en este caso el jugo requerido por el cliente.
- Colocar una porción de hielo en los vasos cuando empiecen a llegar los asistentes del evento \*
- Mantener ordenada y limpia la estación
- Tener reposición de vasos para los asistentes que vayan llegando o deseen repetir la bebida.



#### Paso 8

El personal de servicio debe preparar la **cafetera:**

- Verificar que la cafetera esté libre de otros residuos de café anteriores.
- Medir la cantidad de café que se colocara en la cafetera dependiendo del número de comensales. \*
- Añadir agua limpia y proceder a encender la cafetera.



### IMPORTANTE

*Paso 7: Se debe evitar poner hielos en los vasos antes de la llegada de los asistentes esto debido a que se pueden poner aguachentas/diluidas las bebidas por el hielo que se empieza a derretir.*





## Proceso de montaje para el servicio de 'Coffee Break'

### Coffee Break tipo B

#### Proceso detallado a realizar para la preparación de la cafetera

1

Verificar que la cafetera se encuentre limpia y en óptimas condiciones.



2

Se procede a llenar con agua de 5 a 6 jarras de agua. Estas medidas rinden para servir un total de 30 a 35 tazas.



3

Se coloca la parte superior de la cafetera y se vierte café. Usar media funda del café o un aproximado de 2 tazas y media de la funda a usar.



#### IMPORTANTE

*Paso 8: En el interior de la cafetera hay líneas que indican los niveles de la cantidad de agua a agregar y el número estimado de tazas que se pueden servir.*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Coffee Break'

### Coffee Break tipo B

4

Se procede a colocar la tapa de la cafetera y conectarla. Cuando la luz de la cafetera se haya encendido el café estará listo.



Paso 9

Preparar área para desbarasar:

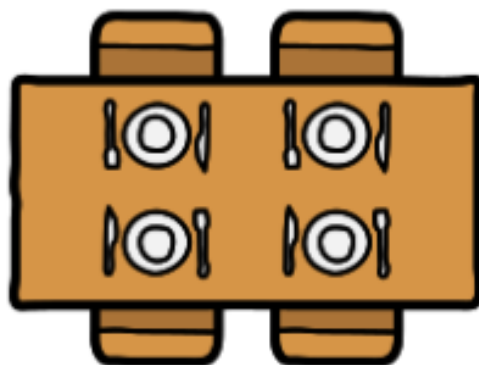
- Dependiendo del lugar si existe un área de lavado de cocina se puede ir despejando la zona y con el permiso del contratante se proceda a lavar las vajillas, cubertarias y cristalerías. De no existir aquello, se recomienda utilizar una de las gavetas que posee la EOIE y llenar de agua con jabón para su posterior uso
- Por otro lado, para los residuos sólidos se debe llevar una funda de basura y un tacho en la cual se depositarán todos los residuos de comida.



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE MONTAJE PARA EL SERVICIO DE 'COFFE BREAK TIPO B'



- ★ El *tipo de montaje* depende del cliente, este puede sugerir un tipo de montaje pero la persona encargada de la coordinación de eventos puede sugerir el montaje que mejor se adapte al tipo de evento
- ★ El *proceso de montaje completo: pulir cubertería, cristalería, vajillas NO debe demorar más de 1 hora*. Por otro lado, dependiendo del evento, si la asistencia sobrepasa los 100 asistentes el tiempo de montaje aumenta de 3 o 4 horas debido a la cantidad de menaje que se debe de pulir así mismo la cantidad de requerimientos que haya solicitado el cliente para el evento.
- ★ El *montaje de las estaciones de bebidas frías y calientes* no debe exceder los 10 minutos
- ★ En caso de que la *cafetera se dañe* y no puede ser reparada en el momento del servicio, se procede a reemplazar con una cafetera de repuesto que posee la EOIE.
- ★ En caso de estar *puliendo el menaje y se encuentren residuos de alimentos* se debe: utilizar un poco de agua caliente para limpiarlos luego se echa el agua en el vaso o copa y agitar un poco, finalmente se tira el agua y se procesa a utilizar el limpión para retirar residuo.
- ★ Para este *servicio de coffee break tipo B la cubertería a utilizar es de entrada y plato fuerte, se monta junto a servilletas de papel*.
- ★ El *proceso de montaje de la cubertería en las mesas NO* debe durar más de 10 minutos y para evitar dejar huellas en la cubertería se debe agarrar el mango con una servilleta.
- ★ En el centro de mesas que usarán los asistentes se debe colocar un plato que contenga servilletas, azúcar, endulzante y removedores para el café
- ★ Para el *montaje de la estación bebidas frías* el personal de servicio debe de llevar el dispensador y botellón de agua que posee la EOIE y tener listas jarras de agua en caso que algún asistente desee un vaso.





## Proceso de preparación servicio de alimentación 'Box Lunch

**Paso 1**

Citar al personal de cocina los días requeridos con anticipación dependiendo del tipo de menú.

**Paso 2**

Dividir las actividades de producción dependiendo de la disposición del personal

### Box Lunch

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se debe de empaquetar los respectivos alimentos a llevar para el cliente.



### IMPORTANTE

Este tipo de servicio únicamente consiste en entregar el menú empaquetado cada alimento en su respectivo recipiente y posteriormente llevarlo al cliente. La persona encargada de llevar el box lunch debe corroborar que esté completo que cada caja del menú contenga lo estipulado en el menú; será el contratante quien se encargará de la entrega personal a cada uno de sus asistente.





## Proceso de preparación servicio de alimentación 'Almuerzo'

**Paso 1**

Citar al personal de cocina los días requeridos con anticipación dependiendo del tipo de menú.

**Paso 2**

Dividir las actividades de producción dependiendo de la disposición del personal.



### Almuerzo Tipo A

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se debe de empaquetar los respectivos alimentos a llevar para el cliente.

### Almuerzo

### Almuerzo Tipo B

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se deben de finalizar todas las preparaciones y tenerlas listas para el embarque.

### IMPORTANTE

*El Almuerzo tipo A no incluye personal de servicio, tampoco montaje de mesas, sillas, vajillas, cristalería o cubtería, para este servicio el menú es empaquetado y entregado al contratante el día del evento. Este se encarga de verificar que la cantidad requerida este bien y de repartirlo entre sus asistentes.*



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE PREPARACIÓN DE SERVICIO DE 'ALMUERZO'

- ★ Si durante los *días que tome la producción del menú llega un requerimiento para realizar cambios* en el mismo por parte del cliente, de ser posible de cambiarlo se lo realiza pero es recomendable especificar al cliente durante el primer acercamiento que sea muy específico con la elección del menú para el evento a realizarse.
- ★ Para la *producción de los alimentos que sean para asistentes veganos o vegetarianos* durante la reunión se les presentan las opciones al cliente y este evaluará la ideal para servir a sus asistentes y el proceso de traslado de los mismo debe ser separado de los alimentos a servir para evitar confusiones.





## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo'

## Almuerzo tipo B

**Paso 1**

Revisar previamente la **orden de evento** para conocer la información acerca del mismo. (personal de servicio y coordinación de evento)



**Paso 2**

Estar 2 horas con anticipación el día del evento para la preparación del lugar (personal de servicio y coordinación de evento)\*



**Paso 3**

Dependiendo del tipo de montaje arreglar las mesas de acuerdo a las indicaciones del coordinador de eventos. \*  
**Montaje de cubtería para almuerzo**



**Paso 4**

El personal de servicio empieza a pulir cubtería, cristalería y vajillas \*:

- Utilizar un limpión (trapo de una tela que no deja residuos de pelusa en el menaje)
- Con el limpión empezar a pulir toda la cristalería y cubtería dejándolos impecables y sin rastros de huellas



### IMPORTANTE

*Paso 2: La persona encargada de la coordinación de evento debe solicitar permiso al cliente para habilitarle el ingreso al lugar con 2 horas de antelación. En caso que el lugar no esté limpio empezar con la limpieza del mismo.*

*Paso 3: Después de 5-10 minutos de la llegada del personal de servicio empezar con el montaje.*

*Paso 4: El menaje debe de ser limpiado con agua y jabón retirando todo tipo de residuos que pueda tener*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo'

## Almuerzo tipo B

**Paso 5**

El personal de servicio empieza con el montaje de los samovares \*:

- Llenar el compartimento del samovar inferior con agua con aproximadamente 2 vasos de agua
- Luego encender el mechero que se encuentra ubicado en la parte inferior del samovar
- Una vez encendido colocamos el compartimento superior para mantener los alimentos calientes.
- Por último colocar los alimentos de acuerdo al orden



### Proceso detallado a realizar para encender los samovares

**1**

Los mecheros a utilizar se deben de llenar con una porción generosa de algodón.



**2**

Se debe llenar el mechero con alcohol. (El algodón debe quedar completamente mojado pero no empapado ni nadando en alcohol)



**3**

Se procede a encender con un fósforo el mechero. (Lavar las manos antes de encender el mechero, evitando accidentes ya que el alcohol es inflamable)



### **IMPORTANTE**

*Paso 5: Se debe revisar que los samovares estén con todas sus piezas y que estos estén limpios antes de colocar los alimentos*





## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo'

## Almuerzo tipo B

4

El samovar debe de ser llenado con 2 vasos de agua, debe quedar una delgada capa de agua y las bandejas frigoríficas no deben tambalear



5

Se procede a colocar el mechero en la parte inferior del samovar. Se coloca la parte superior del samovar y se cierra para su posterior uso.



El personal de servicio procede con el montaje de **estación de bebidas frías:**

Paso 7

- Organizar los vasos que se utilizarán durante el evento.
- Proceder a servir las bebidas en el interior de los vasos en este caso las bebidas softs (gaseosas).
- Colocar una porción de hielo en los vasos cuando empiecen a llegar los asistentes del evento \*
- Mantener ordenada y limpia la estación
- Tener reposición de vasos para los asistentes que vayan llegando o deseen repetir la bebida



### IMPORTANTE

*Paso 7: Se debe evitar poner hielos en los vasos antes de la llegada de los asistentes esto debido a que se pueden poner aguachentas/diluidas las bebidas por el hielo que se empieza a derretir.*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo'

## Almuerzo tipo B

### Paso 9

Preparar área para desbarasar:

- Dependiendo del lugar si existe un área de lavado de cocina se puede ir despejando la zona y con el permiso del contratante se procede a lavar las vajillas, cuberterías y cristalerías. De no existir aquello, se recomienda utilizar una de las gavetas que posee la EOE y llenar de agua con jabón para su posterior uso.
- Por otro lado, para los residuos sólidos se debe llevar una funda de basura y un tacho en la cual se depositarán todos los residuos de comida.



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE MONTAJE PARA EL SERVICIO DE 'ALMUERZO TIPO B'



- ★ El *tipo de montaje* depende del cliente, este puede sugerir un tipo de montaje pero la persona encargada de la coordinación de eventos puede sugerir el montaje que mejor se adapte al tipo de evento.
- ★ El *proceso de montaje completo: pulir cubertería, cristalería, vajillas NO debe demorar más de 1 hora*. Por otro lado, dependiendo del evento, si la asistencia sobrepasa los 100 asistentes el tiempo de montaje aumenta de 3 o 4 horas debido a la cantidad de menaje que se debe de pulir así mismo la cantidad de requerimientos que haya solicitado el cliente para el evento.
- ★ El *montaje de las estaciones de bebidas frías* no debe exceder los 10 minutos. El personal de servicio debe de llevar el dispensador y botellón de agua que posee la EOIE y tener listas jarras de agua en caso que algún asistente desee un vaso.
- ★ En caso de estar *puliendo el menaje y se encuentren residuos de alimentos* se debe: utilizar un poco de agua caliente para limpiarlos luego se echa el agua en el vaso o copa y agitar un poco, finalmente se tira el agua y se procese a utilizar el limpión para retirar residuo.
- ★ Para este *servicio de almuerzo tipo B la cubertería a utilizar es de plato fuerte, se monta junto a servilletas de papel o en ciertas ocasiones de tela*.
- ★ El *proceso de montaje de la cubertería en las mesas NO* debe durar más de 10 minutos y para evitar dejar huellas en la cubertería se debe agarrar el mango con una servilleta.
- ★ Si es requerimiento del cliente se ofrecen bebidas alcohólicas para realizar un brindis; la bebida que más se oferta es el vino espumante.





## Proceso de preparación servicio de alimentación 'Almuerzo Premium'

**Paso  
1**

Citar al personal de cocina los días requeridos con anticipación dependiendo del tipo de menú.

**Paso  
2**

Dividir las actividades de producción dependiendo de la disposición del personal.



### Almuerzo Premium

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se deben de finalizar todas las preparaciones y tenerlas listas para el embarque.

### IMPORTANTE

Este tipo de servicio por lo general es solicitado para eventos sociales, congresos, conferencias, seminarios o visita de autoridades.





## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo Premium'

## Almuerzo Premium

**Paso 1**

Revisar previamente la **orden de evento** para conocer la información acerca del mismo. (personal de servicio y coordinación de evento)



**Paso 2**

Estar 2 horas con anticipación el día del evento para la preparación del lugar (personal de servicio y coordinación de evento)\*



**Paso 3**

Dependiendo del tipo de montaje arreglar las mesas de acuerdo a las indicaciones del coordinador de eventos. \*  
**Montaje de cubtería para almuerzo**



**Paso 4**

El personal de servicio empieza a pulir cubtería, cristalería y vajillas \* :  
• Utilizar un limpión (trapo de una tela que no deja residuos de pelusa en el menaje)  
• Con el limpión empezar a pulir toda la cristalería y cubtería dejándolos impecables y sin rastros de huellas



### IMPORTANTE

*Paso 2: La persona encargada de la coordinación de evento debe solicitar permiso al cliente para habilitarle el ingreso al lugar con 2 horas de antelación. En caso que el lugar no esté limpio empezar con la limpieza del mismo.*

*Paso 3: Después de 5-10 minutos de la llegada del personal de servicio empezar con el montaje.*

*Paso 4: El menaje debe de ser limpiado con agua y jabón retirando todo tipo de residuos que pueda tener*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo Premium'

## Almuerzo Premium

**Paso 5**

- El personal de servicio empieza con el montaje de los samovares \* :
- Llenar el compartimento del samovar inferior con agua con aproximadamente 2 vasos de agua
  - Luego encender el mechero que se encuentra ubicado en la parte inferior del samovar
  - Una vez encendido colocamos el compartimento superior para mantener los alimentos calientes.
  - Por último colocar los alimentos de acuerdo al orden



### Proceso detallado a realizar para encender los samovares

**1**

Los mecheros a utilizar se deben de llenar con una porción generosa de algodón.



**2**

Se debe llenar el mechero con alcohol. (El algodón debe quedar completamente mojado pero no empapado ni nadando en alcohol)



**3**

Se procede a encender con un fósforo el mechero. (Lavar las manos antes de encender el mechero, evitando accidentes ya que el alcohol es inflamable)



### **IMPORTANTE**

Paso 5: Se debe revisar que los samovares estén con todas sus piezas y que estos estén limpios antes de colocar los alimentos



## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo Premium'

## Almuerzo Premium

4

El samovar debe de ser llenado con 2 vasos de agua, debe quedar una delgada capa de agua y las bandejas frigoríficas no deben tambalear.



5

Se procede a colocar el mechero en la parte inferior del samovar. Se coloca la parte superior del samovar y se cierra para su posterior uso.



El personal de servicio procede con el montaje de **estación de bebidas frías:**

Paso 7

- Organizar los vasos que se utilizarán durante el evento.
- Proceder a servir las bebidas en el interior de los vasos en este caso las bebidas softs (gaseosas).
- Colocar una porción de hielo en los vasos cuando empiecen a llegar los asistentes del evento \*
- Mantener ordenada y limpia la estación
- Tener reposición de vasos para los asistentes que vayan llegando o deseen repetir la bebida.



### IMPORTANTE

*Paso 7: Se debe evitar poner hielos en los vasos antes de la llegada de los asistentes esto debido a que se pueden poner aguachentas/diluidas las bebidas por el hielo que se empieza a derretir.*





## Proceso de montaje para el servicio de 'Almuerzo Premium'

## Almuerzo Premium

### Paso 9

Preparar área para desbarasar:

- Dependiendo del lugar si existe un área de lavado de cocina se puede ir despejando la zona y con el permiso del contratante se procede a lavar las vajillas, cuberterías y cristalerías. De no existir aquello, se recomienda utilizar una de las gavetas que posee la EOE y llenar de agua con jabón para su posterior uso.
- Por otro lado, para los residuos sólidos se debe llevar una funda de basura y un tacho en la cual se depositarán todos los residuos de comida.





## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE MONTAJE PARA EL SERVICIO DE 'ALMUERZO PREMIUM'



- ★ El *tipo de montaje* depende del cliente, este puede sugerir un tipo de montaje pero la persona encargada de la coordinación de eventos puede sugerir el montaje que mejor se adapte al tipo de evento
- ★ El *proceso de montaje completo: pulir cubertería, cristalería, vajillas NO debe demorar más de 1 hora*. Por otro lado, dependiendo del evento, si la asistencia sobrepasa los 100 asistentes el tiempo de montaje aumenta de 3 o 4 horas debido a la cantidad de menaje que se debe de pulir así mismo la cantidad de requerimientos que haya solicitado el cliente para el evento.
- ★ El *montaje de las estaciones de bebidas frías* no debe exceder los 10 minutos. El personal de servicio debe de llevar el dispensador y botellón de agua que posee la EOIE y tener listas jarras de agua en caso que algún asistente desee un vaso.
- ★ En caso de estar *puliendo el menaje y se encuentren residuos de alimentos* se debe: utilizar un poco de agua caliente para limpiarlos luego se echa el agua en el vaso o copa y agitar un poco, finalmente se tira el agua y se procesa a utilizar el limpión para retirar residuo.
- ★ Para este *servicio de almuerzo premium la cubertería a utilizar es de plato fuerte, se monta junto a servilletas de papel o en ciertas ocasiones de tela*.
- ★ El *proceso de montaje de la cubertería en las mesas NO* debe durar más de 10 minutos y para evitar dejar huellas en la cubertería se debe agarrar el mango con una servilleta.
- ★ Si es requerimiento del cliente se ofrecen *bebidas alcohólicas* para realizar un brindis; la bebida que más se oferta es el vino espumante.
- ★ La diferencia entre el almuerzo tipo B y almuerzo premium es que este último presenta un menú mucho más elaborado que el almuerzo tipo B.





## Proceso de preparación servicio de alimentación 'Cóctel'

**Paso  
1**

Citar al personal de cocina los días requeridos con anticipación dependiendo del tipo de menú.

**Paso  
2**

Dividir las actividades de producción dependiendo de la disposición del personal.



**Cóctel**

- Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.
- Iniciar con el plato del menú que requiera mayor preparación y que sea menos perecible.
- Previo al evento se deben de finalizar todas las preparaciones y tenerlas listas para el embarque.

### **IMPORTANTE**

Este servicio de alimentación especializada no cuenta con servicio de entrega a domicilio.



## Proceso de montaje para el servicio de 'Cóctel'

### Cóctel

#### Paso 1

Revisar previamente la **orden de evento** para conocer la información acerca del mismo. (personal de servicio y coordinación de evento)



#### Paso 2

Estar 2 horas con anticipación el día del evento para la preparación del lugar (personal de servicio y coordinación de evento)\*



#### Paso 3

Dependiendo del tipo de montaje arreglar las mesas de acuerdo a las indicaciones del coordinador de eventos. \*  
**Montaje de cubtería para almuerzo**



#### Paso 4

El personal de servicio empieza a pulir cubtería, cristalería y vajillas \*:

- Utilizar un limpión (trapo de una tela que no deja residuos de polvosa en el menaje)
- Con el limpión empezar a pulir toda la cristalería y cubtería dejándolos impecables y sin rastros de huellas



### IMPORTANTE

*Paso 2: La persona encargada de la coordinación de evento debe solicitar permiso al cliente para habilitarle el ingreso al lugar con 2 horas de antelación. En caso que el lugar no esté limpio empezar con la limpieza del mismo.*

*Paso 3: Después de 5-10 minutos de la llegada del personal de servicio empezar con el montaje.*

*Paso 4: El menaje debe de ser limpiado con agua y jabón retirando todo tipo de residuos que pueda tener*





## Proceso de montaje para el servicio de 'Cóctel'

### Cóctel

**Paso 5**

- El personal de servicio empieza con el montaje de los samovares <sup>1</sup>:
- Llenar el compartimento del samovar inferior con agua con aproximadamente 2 vasos de agua.
  - Luego encender el mechero que se encuentra ubicado en la parte inferior del samovar.
  - Una vez encendido colocamos el compartimento superior para mantener los alimentos calientes.
  - Por último colocar los alimentos de acuerdo al orden.



### Proceso detallado a realizar para encender los samovares

**1**

Los mecheros a utilizar se deben de llenar con una porción generosa de algodón.



**2**

Se debe llenar el mechero con alcohol. (El algodón debe quedar completamente mojado pero no empapado ni nadando en alcohol)



**3**

Se procede a encender con un fósforo el mechero. (Lavar las manos antes de encender el mechero, evitando accidentes ya que el alcohol es inflamable)



### IMPORTANTE

Paso 5: Se debe revisar que los samovares estén con todas sus piezas y que estos estén limpios antes de colocar los alimentos



## Proceso de montaje para el servicio de 'Cóctel'

### Cóctel

4

El samovar debe de ser llenado con 2 vasos de agua, debe quedar una delgada capa de agua y las bandejas frigoríficas no deben tambalear.



5

Se procede a colocar el mechero en la parte inferior del samovar. Se coloca la parte superior del samovar y se cierra para su posterior uso.



El personal de servicio procede con el montaje de **estación de bebidas frías:**

Paso 7

- Organizar los vasos que se utilizarán durante el evento.
- Proceder a servir las bebidas en el interior de los vasos en este caso las bebidas softs (gaseosas).
- Colocar una porción de hielo en los vasos cuando empiecen a llegar los asistentes del evento \*
- Mantener ordenada y limpia la estación
- Tener reposición de vasos para los asistentes que vayan llegando o deseen repetir la bebida.



### IMPORTANTE

*Paso 7: Se debe evitar poner hielos en los vasos antes de la llegada de los asistentes esto debido a que se pueden poner aguachentas/diluidas las bebidas por el hielo que se empieza a derretir.*



## Proceso de montaje para el servicio de 'Cóctel'

Cóctel

Paso  
9

Preparar área para desbarasar:

- Dependiendo del lugar si existe un área de lavado de cocina se puede ir despejando la zona y con el permiso del contratante se procede a lavar las vajillas, cubertorias y cristalerías. De no existir aquello, se recomienda utilizar una de las gavetas que posee la EOIE y llenar de agua con jabón para su posterior uso.
- Por otro lado, para los residuos sólidos se debe llevar una funda de basura y un tacho en la cual se depositarán todos los residuos de comida.



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE MONTAJE PARA EL SERVICIO DE 'COCTEL'



- ★ Para el *servicio de cóctel* se deben utilizar las mesas cocteleras de las que dispone la EOIE.
- ★ No se monta *cupertería* esto debido a que la mayoría del servicio de alimentación consiste en aperitivos para comer de un solo bocado.
- ★ El tipo de servilleta utilizado en este *servicio es de papel*
- ★ Para el *montaje de la estación bebidas frías* el personal de servicio debe de llevar el dispensador y botellón de agua que posee la EOIE y tener listas las jarras de agua en caso que algún asistente desee un vaso.







## Proceso de traslado de la alimentación del Laboratorio de A&B al salón del evento

**Paso 1**

El equipo de cocina debe haber finalizado el menú a servir para ser colocado en las bandejas gastronómicas.\*



**Paso 2**

Las bandejas gastronómicas deben de ser almacenadas en los cambros.\*



**Paso 3**

Solicitar el respectivo transporte para dirigir los alimentos hacia el lugar del evento.\*



**Paso 4**

Embarcar los cambros y demás alimentos a servir así como los utensilios a usar en el evento.\*



**Paso 5**

Trasladar todo el equipo al medio de transporte solicitado y llevarlos al salón del evento.

**Paso 6**

Una vez en el lugar del evento, se procede a descargar lo cambros y utensilios a utilizar.



**Paso 7**

Colocar las bandejas gastronómicas en los samovares.\*



### IMPORTANTE

*Paso 1:* La comida debe ser llevada 30-45 minutos antes que inicie el evento.

*Paso 2:* No olvidar llevar reposiciones de los alimentos

*Paso 3:* La persona encargada de requerir el transporte es la persona encargada de la realización de las compras

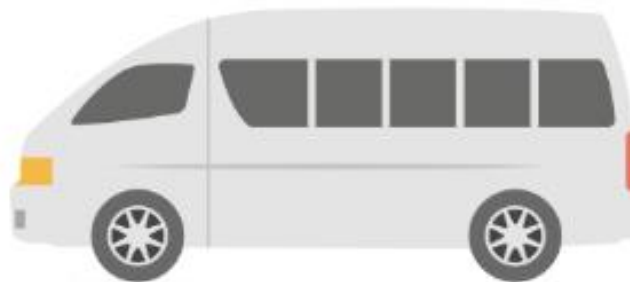
*Paso 4:* Los alimentos cuyos recipientes no poseen tapa deben ser envueltos en papel film para evitar que caigan residuos durante el traslado

*Paso 7:* Los samovares deben estar preparados y encendidos cuando la comida llegue



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE TRASLADO DE ALIMENTACIÓN DEL LABORATORIO DE A&B AL SALÓN DE EVENTO

- ★ En caso que *no haya transporte* brindado por los auxiliares de la facultad se debe de contactar con un carpool de los que se encuentran en el campus, solicitando especificaciones del tipo de vehículo que necesitan esto con el objetivo que todo lo que se llevará para el evento entre en el mismo.
- ★ Si una *preparación se llega a dañar antes del embarque* se busca una solución para reemplazarla, pero bajo el mismo tipo de preparación y utilizar lo que se encuentre en el laboratorio de A&B.



# PROCESOS DURANTE UN EVENTO



## Proceso durante el servicio de 'Desayuno tipo B'

## Desayuno tipo B

**Paso 1**

La persona encargada de la coordinación del evento se encarga de distribuir las asignaciones del personal de servicio en las estaciones correspondientes. \*



**Paso 2**

El personal de cocina debe de informar al personal de servicio sobre cada uno de los ingredientes que lleva el menú a servir



**Paso 3**

Coordinación de eventos debe contactarse con el cliente para confirmar la hora de inicio del servicio \*



**Paso 4**

Los meseros empiezan a checar los bebidas calientes y bebidas frías



**Paso 5**

Al acercarse al cliente se presentan \*:  
• Un cordial saludo (Buenos días, tardes, dependiendo de la hora del evento)  
• Mi nombre es... y el día de hoy los atenderé, esperando encuentren a gusto el servicio, no duden en solicitarme algún requerimiento.



**Paso 6**

El personal de cocina ubicado en la estación caliente, debe de servir la comida en los platos

### IMPORTANTE

*Paso 1: Algunas personas de cocinan deben quedarse a servir los alimentos.*

*Paso 3: El servicio debe iniciar a la hora estipulada durante la primera reunión con el cliente.*

*Paso 5: Los meseros deben de servir por la derecha los alimentos y retirar por el lado izquierdo*



## Proceso durante el servicio de 'Desayuno tipo B'

## Desayuno tipo B

### Paso 7

Los meseros comienzan a dar resto de servicio del menú a los clientes.

### Paso 8

Los meseros deben de estar atentos ante requerimiento que los asistentes soliciten

### Paso 9

Los meseros deben de estar al pendiente de retirar platos, tazas y vasos que ya no use el comensal.

### Paso 10

Llevarlos a desbarasar:

- Para el caso de los residuos líquidos, estos deben ser colocados ya sea en un recipiente o de existir un lavadero arrojar los líquidos sobrantes ahí.
- Para el caso de los residuos sólidos, estos deben ser arrojados en el bote de la basura quitando todo resto de comida del plato.
- Finalmente, se deben entregar al encargado de la limpieza (Steward)

### Paso 11

El proceso se repite hasta que dé la hora de finalización del servicio.



En el proceso del servicio de Desayuno tipo B se empieza de la siguiente manera:

- Entrada: Frutas junto con bebidas calientes
- Plato fuerte: Lo que se sirva del menú junto con las bebidas frías (jugo, bebidas soft o agua)



## Proceso durante el servicio de 'Coffe Break tipo B'

### Coffe Break tipo B

#### Paso 1

La persona encargada de la coordinación del evento se encarga de distribuir las asignaciones del personal de servicio en las estaciones correspondientes. \*



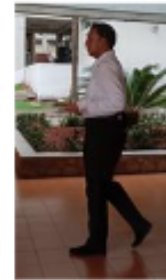
#### Paso 2

El personal de cocina debe de informar al personal de servicio sobre cada uno de los ingredientes que lleva el menú a servir



#### Paso 3

Coordinación de eventos debe contactarse con el cliente para confirmar la hora de inicio del servicio \*



#### Paso 4

Los meseros empiezan a charolear las bebidas calientes y bebidas frías



#### Paso 5

Al acercarse al cliente se presentan \*:

- Un cordial saludo (Buenos días, tardes, dependiendo de la hora del evento)
- Mi nombre es... y el día de hoy los atenderé, esperando encuentren a gusto el servicio, no duden en solicitarme algún requerimiento.

#### Paso 6

El personal de cocina ubicado en la estación caliente, debe de servir la comida en los platos



### IMPORTANTE

*Paso 1: Algunas personas de cocinan deben quedarse a servir los alimentos.*

*Paso 3: El servicio debe iniciar a la hora estipulada durante la primera reunión con el cliente.*

*Paso 5: Los meseros deben de servir por la derecha los alimentos y retirar por el lado izquierdo*



## Proceso durante el servicio de 'Coffee tipo B'

### Coffee Break tipo B

#### Paso 7

Los meseros comienzan a dar resto de servicio del menú a los clientes.

#### Paso 8

Los meseros deben de estar atentos ante requerimiento que los asistentes soliciten

#### Paso 9

Los meseros deben de estar al pendiente de retirar platos, tazas y vasos que ya no use el comensal.

#### Paso 10

Llevarlos a desbarasar:

- Para el caso de los residuos líquidos, estos deben ser colocados ya sea en un recipiente o de existir un lavadero arrojar los líquidos sobrantes ahí.
- Para el caso de los residuos sólidos, estos deben ser arrojados en el bote de la basura quitando todo resto de comida del plato.
- Finalmente, se deben entregar al encargado de la limpieza (Steward)

#### Paso 11

El proceso se repite hasta que dé la hora de finalización del servicio.



En el proceso del servicio de Coffee Break tipo B se empieza de la siguiente manera:

- Se empieza a servir las bebidas frías (jugo, bebidas soft o agua) o calientes (café, té) dependiendo de la elección del comensal.
- Luego se sirve los respectivos bocaditos a cada asistente de acuerdo al número de bocaditos por persona solicitado en la proforma.





## Proceso durante el servicio de 'Almuerzo tipo B'

## Almuerzo tipo B

**Paso 1**

La persona encargada de la coordinación del evento se encarga de distribuir las asignaciones del personal de servicio en las estaciones correspondientes. \*



**Paso 2**

El personal de cocina debe de informar al personal de servicio sobre cada uno de los ingredientes que lleva el menú a servir



**Paso 3**

Coordinación de eventos debe contactarse con el cliente para confirmar la hora de inicio del servicio \*



**Paso 4**

Los meseros empiezan a charocar los bebidas calientes y bebidas frías



**Paso 5**

Al acercarse al cliente se presentan \*:

- Un cordial saludo (Buenos días, tardes, dependiendo de la hora del evento)
- Mi nombre es... y el día de hoy los atenderé, esperando encuentren a gusto el servicio, no duden en solicitarme algún requerimiento.

**Paso 6**

El personal de cocina ubicado en la estación caliente, debe de servir la comida en los platos



### IMPORTANTE

*Paso 1: Algunas personas de cocinan deben quedarse a servir los alimentos.*

*Paso 3: El servicio debe iniciar a la hora estipulada durante la primera reunión con el cliente.*

*Paso 5: Los meseros deben de servir por la derecha los alimentos y retirar por el lado izquierdo*



## Proceso durante el servicio de 'Almuerzo tipo B'

## Almuerzo tipo B

### Paso 7

Los meseros comienzan a dar resto de servicio del menú a los clientes.

### Paso 8

Los meseros deben de estar atentos ante requerimiento que los asistentes soliciten

### Paso 9

Los meseros deben de estar al pendiente de retirar platos, tazas y vasos que ya no use el comensal.

### Paso 10

Llevarlos a desbarasar:

- Para el caso de los residuos líquidos, estos deben ser colocados ya sea en un recipiente o de existir un lavadero arrojar los líquidos sobrantes ahí.
- Para el caso de los residuos sólidos, estos deben ser arrojados en el bote de la basura quitando todo resto de comida del plato.
- Finalmente, se deben entregar al encargado de la limpieza (Steward)

### Paso 11

El proceso se repite hasta que dé la hora de finalización del servicio.



En el proceso del servicio de Almuerzo tipo B se empieza de la siguiente manera:

- Servir bebidas frías (jugo, bebidas soft o agua)
- Plato fuerte
- Postre
- En caso de algún brindis se dispone a servir el vino espumante



## Proceso durante el servicio de 'Almuerzo Premium'

## Almuerzo Premium

**Paso 1**

La persona encargada de la coordinación del evento se encarga de distribuir las asignaciones del personal de servicio en las estaciones correspondientes. \*



**Paso 2**

El personal de cocina debe de informar al personal de servicio sobre cada uno de los ingredientes que lleva el menú a servir.



**Paso 3**

Coordinación de eventos debe contactarse con el cliente para confirmar la hora de inicio del servicio. \*



**Paso 4**

Los meseros empiezan a chequear los bebidas calientes y bebidas frías.



**Paso 5**

Al acercarse al cliente se presentan \*:  
• Un cordial saludo (Buenos días, tardes, dependiendo de la hora del evento)  
• Mi nombre es... y el día de hoy los atenderé, esperando encuentren a gusto el servicio, no duden en solicitarme algún requerimiento.



**Paso 6**

El personal de cocina ubicado en la estación caliente, debe de servir la comida en los platos.

### IMPORTANTE

*Paso 1: Algunas personas de cocinan deben quedarse a servir los alimentos.*

*Paso 3: El servicio debe iniciar a la hora estipulada durante la primera reunión con el cliente.*

*Paso 5: Los meseros deben de servir por la derecha los alimentos y retirar por el lado izquierdo.*



## Proceso durante el servicio de 'Almuerzo Premium

## Almuerzo Premium

### Paso 7

Los meseros comienzan a dar resto de servicio del menú a los clientes.

### Paso 8

Los meseros deben de estar atentos ante requerimiento que los asistentes soliciten

### Paso 9

Los meseros deben de estar al pendiente de retirar platos, tazas y vasos que ya no uso el comensal.

### Paso 10

Llevarlos a desbarazar:

- Para el caso de los residuos líquidos, estos deben ser colocados ya sea en un recipiente o de existir un lavadero arrojar los líquidos sobrantes ahí.
- Para el caso de los residuos sólidos, estos deben ser arrojados en el bote de la basura quitando todo resto de comida del plato.
- Finalmente, se deben entregar al encargado de la limpieza (Steward)

### Paso 11

El proceso se repite hasta que dé la hora de finalización del servicio.



En el proceso del servicio de Almuerzo Premium se empieza de la siguiente manera:

- Servir bebidas frías (jugo, bebidas soft o agua)
- Plato fuerte
- Postre
- En caso de algún brindis se dispone a servir el vino espumante.



## Proceso durante el servicio de 'Cóctel'

### Cóctel

#### Paso 1

La persona encargada de la coordinación del evento se encarga de distribuir las asignaciones del personal de servicio en las estaciones correspondientes. \*



#### Paso 2

El personal de cocina debe de informar al personal de servicio sobre cada uno de los ingredientes que lleva el menú a servir



#### Paso 3

Coordinación de eventos debe contactarse con el cliente para confirmar la hora de inicio del servicio. \*



#### Paso 4

Los meseros empiezan a charobar los bebidas calientes y bebidas frías



#### Paso 5

Al acercarse al cliente se presentan \*:  
• Un cordial saludo (Buenos días, tardes, dependiendo de la hora del evento)  
• Mi nombre es... y el día de hoy los atenderé, esperando encuentren a gusto el servicio, no duden en solicitarme algún requerimiento.

#### Paso 6

El personal de cocina ubicado en la estación caliente, debe de servir la comida en los platos



### IMPORTANTE

*Paso 1: Algunas personas de cocinan deben quedarse a servir los alimentos.*

*Paso 3: El servicio debe iniciar a la hora estipulada durante la primera reunión con el cliente.*

*Paso 5: Los meseros deben de servir por la derecha los alimentos y retirar por el lado izquierdo*



## Proceso durante el servicio de 'Cóctel'

### Cóctel

#### Paso 7

Los meseros comienzan a dar resto de servicio del menú a los clientes.

#### Paso 8

Los meseros deben de estar atentos ante requerimiento que los asistentes soliciten

#### Paso 9

Los meseros deben de estar al pendiente de retirar platos, tazas y vasos que ya no use el comensal.

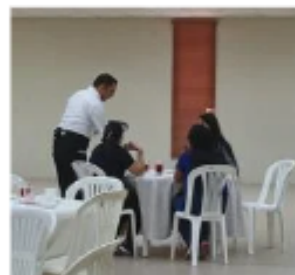
#### Paso 10

Llevarlos a desbarasar:

- Para el caso de los residuos líquidos, estos deben ser colocados ya sea en un recipiente o de existir un lavadero arrojar los líquidos sobrantes ahí.
- Para el caso de los residuos sólidos, estos deben ser arrojados en el bote de la basura quitando todo resto de comida del plato.
- Finalmente, se deben entregar al encargado de la limpieza (Steward)

#### Paso 11

El proceso se repite hasta que dé la hora de finalización del servicio.



En el proceso del servicio de cóctel se empieza de la siguiente manera:

- Las bebidas y bocaditos de sal y dulce y se van alternando cada 5 minutos.





## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DURANTE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN ESPECIALIZADOS

- ★ Si llegase a *aumentar el número de asistentes* del previsto una forma de solucionar esta situación es que el personal de cocina suele llevar ciertos adicionales de los alimentos (1 o 2 adicionales) por lo que de esa forma se puede solucionar este inconveniente en caso que los asistentes se excedan a los adicionales se procede a indicar al contratante que la cantidad de alimentos fue hecha para la cantidad de asistentes que este estipuló.
- ★ Al dar inicio al servicio si alguna autoridad se encuentra durante el evento para los meseros la prioridad es servir en primer lugar a ellos.
- ★ De presentarse una *queja por parte de algún asistente* se debe conversar con el cliente y pedir disculpas dependiendo del tipo de queja, si ésta es sobre el servicio de alimentación ya sea por la porción servida o el termino de cocción se reemplaza todo el plato
- ★ En caso que una *persona empiece a presentar algún tipo de alergia* la persona que contrata el servicio debe de especificar si alguno de sus asistentes posee alguna alergia de igual forma como se realiza para la producción de menús ya sean vegano o vegetariano.
- ★ Durante el servicio los asistentes requieran de agua el personal de servicio debe de llevar el garrafón y dispensador de agua que posee la EOIE
- ★ Si un *asistente llega a quebrar algo del menaje* ya sea cristalería o vajilla deben de responsabilizarse por la pérdida es decir que deben de pagar el valor de lo que rompieron. En el caso que exista la pérdida de cubertería y no hay evidencia este valor corre por cuenta de la EOIE.
- ★ Al ser este un servicio de desayuno en en caso que la *cafetera se dañe* se procede a reemplazarla con una cafetera de repuesto que posee la EOIE
- ★ La *cantidad de meseros requeridas durante un evento* varia, por ejemplo puede existir un servicio de almuerzo para 5 personas se puede tener hasta 3 personas de servicio esto debido a que se los debe distribuir entre las diferentes estaciones con las que cuenta el evento. El personal de coordinación debe analizar esta situación e identificar el número de personal de servicio para cada evento.





# PROCESOS DESPUÉS DE UN EVENTO



## Proceso de finalización después de cada servicio de alimentación

**Paso 1**

La persona de coordinación de eventos se debe contactar al contratante del servicio e indicar que la hora según estipulada en el contrato ha llegado a su fin



**Paso 2**

Una vez terminado el servicio se debe de comenzar al limpiar el lugar \*



**Paso 3**

Coordinación de eventos designa puestos de los meseros a realizar lavado de todo el menaje utilizado durante el evento



**Paso 4**

Los meseros empiezan a limpiar y secar el menaje de la EOE, como también el menaje alquilado \*



**Paso 5**

Colocarlos en las gavetas ordenadamente para enviarlos al laboratorio de ASB \*

**Paso 6**

El personal de cocina debe de tapar las bandejas gastronómicas y guardarlas en los cambreros para su posterior traslado

**Paso 7**

Cuando todo el menaje y equipos se encuentre en el laboratorio ubicarlos en sus respectivos lugares y empezar a limpiar las áreas de frío y caliente del laboratorio de ASB así como las ollas y demás utensilios utilizados durante la producción \*



### IMPORTANTE

**Paso 2:** La limpieza del lugar no debe durar más de **1 hora**

**Paso 4:** Si existe la posibilidad de ir limpiando el menaje durante el evento se puede realizar

**Paso 5:** En caso de ser el evento un fin de semana y no puede retirar el menaje por falta de transporte, se le solicita al cliente un permiso para que el menaje se quede en el lugar del evento retirarlos en un día laboral

**Paso 7:** En caso de no lograr limpiar todo el menaje, se debe de realizar la limpieza del mismo en el laboratorio de ASB



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DESPUÉS DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN ESPECIALIZADOS

- ★ Si llegan a *sobrar alimentos* por lo general los contratantes del servicio dan contenedores para poner los sobrantes; en caso que todos los asistentes no hayan asistido al evento, es ella solicitante del servicio quien se los entrega. También existen casos en los que se brinda esta comida a los auxiliares de la facultad donde se realizó el evento.
- ★ Cuando *un servicio se extiende*, sea un caso que el evento sea de es de 12:00 a 14:00 pero se extendieron debido a otras actividades previas al servicio de alimentación se recomienda dar entre 10 a 15 minutos extras para el servicio
- ★ En caso que el *servicio termine pero los asistentes decidan quedarse más tiempo* dependiendo del cliente y tipo de servicio se hace un recordatorio al contratante señalándole que hasta tal hora es el servicio. En caso del *desayuno y coffe break* las estaciones de bebidas caliente *NO deben retirarse*, el resto de las estaciones si..





## Proceso de devolución del menaje y mobiliario alquilado

**Paso 1**

El personal de servicio debe entregar el menaje limpio y seco

**Paso 2**

El personal de servicio debe indicar a la persona encargada del alquiler cuantas bajas hubieron del menaje

**Paso 3**

Los meseros empiezan a limpiar y secar el menaje de la EOIE, como también el menaje alquilado \*

**Paso 4**

La persona encargada de alquilar se encuentra con el proveedor para entregarle el menaje junto con el mobiliario e indica las pérdidas de menaje que hubieron \*



### IMPORTANTE

*Paso 3: El personal de servicio debe de tener mucho cuidado al limpiar el menaje ya sea alquilado o propio de la EOIE, esto debido a que, si hay pérdidas del menaje alquilado representa pérdidas económicas para la Escuela de Eventos, del mismo modo si este es propio de la EOIE*

*Paso 4: La multa o lo que cobran por el menaje dañado debe de estar estipulado en las condiciones de alquiler en el contrato*



## Proceso de documentación final de los servicios de alimentación

**Paso  
1**

Contactar al cliente para agradecer por el haberlos elegido para servir en su evento.



**Paso  
2**

Luego verificar si el cliente envió la orden de pedido firmada, para poder enviar el **Acta de entrega** firmada por el director de la EOE al cliente.



**Paso  
3**

Enviar al contratante la encuesta de satisfacción





## Proceso de documentación final de los servicios de alimentación



Escuela de  
Organización  
Integral de  
Eventos

i espol

### Proyecto de Producción Gastronómica FCSH

30/07/2023

### ACTA DE ENTREGA

Se hace entrega a Juan José González de Maestría en Geotecnia de la Facultad de Ingeniería en Ciencias de la Tierra (FICT):

Cantidad	Servicio	Descripción del menú	Precio unitario	Precio Total
25	Box lunch	Servicio de entrega de alimentación, no incluye servicio de mesa. <i>México:</i> Jugo de naranja (Del Valle) + Bocadillo Nautilus en pan suave (queso holandés, pastel mexicano, aderezo mil islas)	\$3,57	\$89,25

Elaborado por:

Recibe conforme:

José Luis Molestina  
Director

*Proyecto de Producción Gastronómica FCSH*

Juan José González  
Cliente

*FICT - Maestría en Geotecnia de la Facultad de Ingeniería en Ciencias de la Tierra*

El **acta de entrega** es un documento que da el cierre al servicio de contratación, este se envía al cliente siempre y cuando haya enviado la orden de pedido con su respectiva firma. Este documento debe contener la firma tanto del director de la EOIE como la del contratante del servicio.



## Proceso de documentación final de los servicios de alimentación

La encuesta de satisfacción que se envía al cliente se maneja mediante el método de la escala de Likert en la cual, se pide al cliente evaluar ciertos aspectos del servicio como lo son: presentación de comida, atención del personal, entre otros. El cliente evalúa del 1 al 5 desde su perspectiva la calidad del servicio que recibió esta retroalimentación servirá de ayuda a la EOIE para mejorar su servicio

# Encuesta de satisfacción post-servicio.

La presente encuesta sobre sus percepciones frente a nuestro servicio nos será de ayuda como retroalimentación para nuestro proyecto Centro de Costos de servicio de catering con estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, FCSH.

*A continuación, valore del 1 al 5 teniendo en cuenta los siguientes parámetros:  
1.Muy Mal - 2.Mal - 3.Regular - 4.Bien - 5.Muy Bien*

\* Obligatorio

1. **Nombre del evento:** \*

Escriba su respuesta

2. **Fecha del evento:** \*

Especifique la fecha (d/M/yyyy)



3. **El equipo humano transmitió confianza, amabilidad y profesionalidad.**

\*

Selecciona la respuesta







## Proceso de documentación final de los servicios de alimentación

4. **Satisfacción General de la calidad del menú. \***

Selecciona la respuesta

5. **Se cumplieron los tiempos desde el inicio, durante y finalización del Evento. \***

Selecciona la respuesta

6. **Las expectativas depositadas, basadas en la presentación de nuestro producto, ¿se han visto cumplidas? \***

Selecciona la respuesta

7. **Presentación del Menú. \***

Selecciona la respuesta

8. **Valoración del Servicio en General. \***

Selecciona la respuesta

9. **¿Nos recomendaría o volvería a repetir con nosotros? \***

Sí.

No.



## ASPECTOS A TOMAR EN CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN FINAL DE LOS SERVICIOS

- ★ En caso de *no haber enviado por parte del cliente la orden de pedido* firmada se debe de solicitarla para continuar con el proceso de la Acta de entrega.
- ★ El *acta de entrega* indica la fecha, lugar, hora, demas detalles del servicio de alimentación entregado, debe ser firmado por el contratante y por quien entrega el servicio (Director de la Escuela). Se debe de enviar el acta de entrega 1 día después del evento o si es posible al finalizar el evento pero esta entrega no puede exceder más de 2 días.



