



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y TURISMO**

TRABAJO DE FIN DE CARRERA TITULADO:

**“PLAN DE MEJORAMIENTO OPERATIVO ORIENTADO
A BANQUETES EN LA HOSTERÍA RINCÓN DE PUEMBO”**

Realizado por:

Andrea Luceli Olmedo Granada

Directora del Proyecto:

Mg. Ángeles Moreno

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS HOTELERAS**

Quito, Noviembre del 2014

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo Andrea Luceli Olmedo Granada con C.C. # 1719006684, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas correspondientes que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.....

Andrea Luceli Olmedo Granada

C.C. 1719006684

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
**PLAN DE MEJORAMIENTO OPERATIVO ORIENTADO
A BANQUETES EN LA HOSTERÍA RINCÓN DE PUEMBO.**

Realizado por el alumno

ANDREA LUCELI OLMEDO GRANADA

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS HOTELERAS**

Ha sido dirigido por la profesora

ÁNGELES MORENO

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

.....
ÁNGELES MORENO

Directora

Los profesores informantes

.....

.....

Después de presentar el trabajo escrito presentado, lo han calificado como apto para su
defensa oral, ante el tribunal examinador

DEDICATORIA

Dedico esta meta cumplida a mi familia, por brindarme todo su apoyo, cariño y consejos en esta época universitaria; agradecerles de corazón por el esfuerzo realizado para ver a su hija como una mujer profesional.

AGRADECIMIENTOS

A la Hostería Rincón de Puembo por brindarme toda la información necesaria para realizar este proyecto; a sus trabajadores que me supieron dedicar gran parte de su tiempo para las entrevistas. Al Dueño y Gerente General Sr. Granja por confiarme datos confidenciales de la hostería.

A mi directora de tesis por su paciencia y profesionalismo en todo este tiempo, y aclararme las inquietudes dadas a conocer en toda la trayectoria del presente proyecto.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se divide en cuatro capítulos: el primero es de introducción, y plantea objetivos, marco teórico; y los problemas en las áreas del departamento de banquetes de la Hostería Rincón de Puembo; las cuales fueron confirmadas por su gerente y empleados. Errores en temas que suelen ser básicos en hosterías de gran prestigio, por lo que se propuso realizar un estudio in situ para evaluar cada área de este departamento para encontrar sus principales problemas.

El segundo capítulo utilizó métodos de investigación, es decir averiguar datos que sean imprescindibles para llevar a cabo este plan; como por ejemplo entrada de extranjeros al país, demanda potencial para la hostería, ingreso anual de usuarios a la hostería, etc. Este capítulo realizó una breve investigación sobre la parroquia de Puembo; la misma que cuenta con sitios que brindan servicios de banquetes, como es el caso de hosterías y quintas; esto se debe a que ofrece hermosos paisajes, un buen clima, cercanía a la ciudad y al aeropuerto.

En el tercer capítulo plantea los resultados obtenidos de las investigaciones y estudios realizados en los anteriores capítulos; en este podremos encontrar levantamiento de datos, análisis situacional, análisis financiero, manual de procesos, tabulaciones de las encuestas y entrevistas, etc.

El cuarto y último capítulo da a conocer las conclusiones y recomendaciones; obtenidas a lo largo de su ejecución; las mismas que fueron planteadas a gerencia de la hostería; reformando así aspectos que necesitan mejoras, siempre que se pongan en práctica, con su debido seguimiento; como es el caso de capacitar a su personal y trabajar con su propio menaje, descartando la opción de alquilar.

SUMMARY

Puembo has sites that provide catering services, like lodges and properties; the reason is because it offers beautiful sceneries, good weather, proximity to the city and airport.

This project noticed errors in several areas of the banquet department of Rincon Puembo; which were confirmed by his manager and employees. Problems in topics those are basic knowledge in prestigious lodges, so this project proposed to evaluate each area of this department to find their main problems.

The plan recommend to management, proposals that may reform aspects that need improvement, once they put into practice, with due monitoring; such as train their staff and work with your own utensils, discarding the option of renting.

The project has four chapters, the first has an introduction, and presents objectives and problems that the department of banquets of Rincon de Puembo; the second chapter research information that are necessary to carry out this plan; such as: potential demand for Rincon de Puembo, annual income of users to the lodge, etc.

The third chapter presents the results of research and studies in the previous chapters; and the fourth and final chapter, introduces the conclusions and recommendations; obtained in the course of execution of this project.

Índice General de Contenidos

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1.1 Diagnóstico	1
1.1.1.2 Pronóstico	2
1.1.1.3 Control pronóstico	2
1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1.4 OBJETIVO GENERAL	3
1.1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.1.6 JUSTIFICACIONES	4
1.2 MARCO TEÓRICO	5
1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	5
1.2.2 ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA.....	6
1.2.3 MARCO CONCEPTUAL	10
1.2.4 HIPÓTESIS	11
1.2.5 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES.....	11
CAPITULO II. MÉTODO.....	12
2.1 NIVEL DE ESTUDIO	12
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	13
2.3 MÉTODO	13
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	13
2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN.....	16
2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.....	16
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	18
2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS	20
CAPÍTULO III RESULTADOS	21
3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS	21
3.1.1 Análisis Situacional	21
3.1.2 Análisis de áreas del Departamento:	28
3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
3.2.1 Tabulación y Análisis de Resultados de las encuestas y entrevistas:	37
3.3 ESTUDIO TÉCNICO	55

3.4	APLICACIÓN PRÁCTICA	71
3.4.1	Introducción.....	71
3.4.2	Propuesta aplicado a la Hostería Rincón de Puenbo	71
3.4.3	Manual de procesos del departamento de banquetes.....	73
3.5	ANÁLISIS FINANCIERO DE PROPUESTA.....	82
3.5.1	Inversión de años Históricos.....	82
3.5.2	Costo Beneficio	87
3.5.3	Ingresos y Egresos Mensuales	88
3.5.4	Estado de Pérdidas y Ganancias año 2013.	90
3.5.5	Estado de Perdidas y Ganancias Sin Proyecto	91
3.5.6	Estado de Pérdidas y Ganancias Con Proyecto	93
3.5.7	Tabla de Amortización	94
3.5.8	Flujo de Caja Proyectado.....	96
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN.....		97
4.1	CONCLUSIONES	97
4.2	RECOMENDACIONES.....	98
Bibliografía.....		99
ANEXOS		100
Contrato de la Hostería Rincón de Puenbo		100
Paquete de Boda Rincón de Puenbo.....		104
Clientes Frecuentes.....		107
Proveedores de Rincón de Puenbo		108
Ejemplar Encuestas		
Clientes Externos.....		109
Clientes Internos		111
Salones Rincón de Puenbo		115
Cotizaciones Menaje		
Vajillas y Eventos Rusaris.....		120
Eventos Karol		121
LujoVajillas		122
Cotizaciones Capacitaciones		
Maki Kunpa		123
Capacitur.....		124

TABLAS

No1.- Demanda mensual de Rincón de Puenbo	14
No2.- Extranjeros que visitaron la hostería	15
No3.- Variable 1: Procesos en las operaciones de la empresa.....	19
No4.- Variable 2: Clientes externos.	20
No5.- Servicios de la Hostería Rincón de Puenbo	22
No6.- Clientes Internos de Rincón de Puenbo.....	24
No7.- Hoja de Registro meseros eventuales	25
No8.- Hoja de Registro meseros fijos.....	25
No9.- Áreas y Capacidad de los Salones por montaje.....	26
No10.- Análisis de limpieza de salones y menaje	28
No11.- Análisis del Personal	31
No12.- Análisis del Servicio de Banquetes	32
No13.- Análisis de presentación y montaje de platos.....	33
No14.- Análisis del área de compras	34
No15.- Análisis del área de cocina	35
No16.- Análisis del área de servicio.....	36
No17.- Departamentos entrevistados.....	37
No18.- Menaje a Cotizar	62
No19/ No20.- Evaluación de proveedores de menaje	63
No21.- Ventajas de la capacitación	65
No22.- Necesidades del cliente	65
No23/ No24.- Evaluación de proveedores de capacitación.....	69
No25.- Personal a capacitar	70
No26.- Orden de Servicio.....	80
No27.- Inversión del área de Bodega	82
No28.- Inversión del área de Cocina	83
No29.- Inversión del área de Servicio	84
No30.- Inversión del área de A&B	85
No31.- Inversión totales de las áreas	86
No32.- Inversión a realizar 2015	86
No33.- Porcentaje de reposición de menaje	87
No34.- Ingresos del 2013	88
No35.- Egresos del 2013	89
No36.- Gastos del 2013	90
No37.- Estado de P y G año 2013	90
No38.- Ventas anuales de Rincón de Puenbo.....	91

No39.- Estado de P y G Sin Proyecto.....	92
No40.- Estado de P y G Con Proyecto	93
No41.- Tabla de Amortización	94
No42.- Flujo de Caja	96
No43.- Tabla del VAN, TIR, etc.	96
No44.- Registro para eventos	103
No45.- Tabla de Clientes Frecuentes.....	107
No46.- Tabla de proveedores de Rincón de Pumbo	108
No47.- Ejemplo de tabla de horarios de proveedores de la hostería	108

GRÁFICO

No1.- Edad de los entrevistados	37
No2.- Sexo de los entrevistados	38
No3.- Opina Ud. Que el Dep. de Banquetes de la hostería podría necesitar mejoras	38
No4.- ¿Qué mejoras cree usted que debería tener el departamento de banquetes?.....	39
No5.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la hostería?.....	39
No6.- ¿Qué departamento cree usted que necesita reformas?	40
No7.- ¿Cuales cree Ud. Que son las razones, por las que el departamento necesita mejoras?	40
No8.- ¿Cuáles cree Ud. Que son las fortalezas en el área de banquetes?	41
No9.- ¿Qué área en el departamento de banquetes cree Ud. Que necesita cambios?	41
No10.- ¿Cuáles cree Ud. Que son las debilidades en el área de banquetes	42
No11.- En 4 palabras explique, ¿cómo le visualiza al dep. De banquetes de la hostería de aquí a 5 años?.....	42
No12.- Opina Ud. Que ¿el costo beneficio de los eventos realizados en la hostería son justificados?.....	43
No13.- ¿Cuáles son las razones por las que cree que el costo beneficio del departamento de banquetes son justificados?.....	43
No14.- En 4 palabras ¿cómo describiría Ud. Al dep. de banquetes	44
No15.- Si Ud. Pudiera ¿qué mejoraría del dep. de banquetes?	44
No16.- Su dep. ¿recibe ayuda de las demás áreas de la hostería?	45
No17.- ¿Cómo calificaría el trabajo de equipo, entre dep.?	45
No18.- ¿Alguna vez ha escuchado comentarios positivos o negativos, por parte del cliente, sobre los eventos realizados en la hostería?... ..	46
No19.- ¿Cree Ud. Factible, llevar a cabo un plan de mejoramiento operativo en el dep. de banquetes de la hostería?	47
No20.- ¿Qué cree Ud. que define un buen departamento?	47

No21.- ¿Qué ideas o recomendaciones brindaría Ud. para una mejor optimización en el departamento de banquetes?	48
No22.- Edad de encuestados.....	49
No23.- Sexo de encuestados	49
No24.- ¿Qué servicios ha adquirido Ud. En la hostería?.....	50
No25.- ¿Cómo conoció Ud. el servicio de banquetes que brinda la hostería?	51
No26.- ¿Qué clase de banquete contrato Ud. En la hostería?	51
No27.- ¿Cómo calificaría el servicio brindado en su evento?	52
No28.- ¿Cuál fue el promedio de pago por el evento?	52
No29.- ¿El costo que canceló estuvo de acuerdo con el evento que recibió?	53
No30.- ¿Cuál fue el promedio de invitados en su evento?	53
No31.- ¿Tuvo algún inconveniente en su evento?	54
No32.- ¿Recomendaría Ud. El servicio de banquetes de la hostería?.....	54
No33.- ¿Qué le gustaría que adicionen en el paquete de eventos?	55
No34.- Organigrama de Rincón de Puembo.....	72
No35.- Distribución interna del departamento de banquetes	73

IMÁGENES

No1.- Parte del Grill de Rincón de Puembo	21
No2.- Plano Hostería Rincón de Puembo.....	27
No3.- Croquis de Rincón de Puembo	28
No4.- Formas de doblar la servillet	58
No5.- Tipos de Vajilla	59
No6.- Tipos de Cubiertos.	60
No7.- Tipos de Cristalería	61
No8.- Logo Rincón de Puembo	71
No9.- Montaje de la Mesa	78
No10.- Tipos de Montaje de Salón.....	79
No11.- Fórmula de tasa de crecimiento.....	91
No12.- Salón “Cielito Lindo”	115
No13.- Salón y Restaurante “Las Cúpulas”	116
No14.- Salón “De los Ángeles” y Capilla	117
No15.- Instalaciones Rincón de Puembo.....	118
No16.- Eventos Rincón de Puembo.....	119

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1.1 Diagnóstico

En la Hostería Rincón de Puenbo se ha observado que existen algunos problemas como las bajas ventas en el departamento de banquetes comparando con otros años, y escasas de personal. Con respecto a los clientes internos, algunas falencias que se pueden visualizar, es la falta de conocimiento en el área de servicio de alimentos y bebidas, la poca motivación, falta de capacitación y la rotación de personal en un lapso corto de tiempo.

Las razones por las cuales la hostería presenta falencias según la Jefe de Ventas Ing. Cynthia Calderón, el Gerente Operativo Ing. José Luis Granja y otros clientes internos, es debido a la carencia de publicidad y convenios. Afectando así el posicionamiento en la mente del consumidor sobre el servicio de banquetes; el mismo que no brinda un servicio adecuado, y equilibrado al mercado.

Esto puede deberse a que el personal no está debidamente preparado con temas hoteleros que brinda una institución educativa, como por ejemplo etiqueta, protocolo, enología, etc. Además que en ocasiones, personal del departamento de recepción realiza actividades en el área de banquetes.

Otra causa es la baja motivación que presentan sus empleados, debido a la falta de tiempo recreativo fuera de las actividades laborales y la poca atención que reciben por parte de los dueños la hostería.

Adicionalmente a pesar de poseer un buen programa hotelero como es el caso de Fidelio; dicho sistema esta sub-utilizado.

1.1.1.2 Pronóstico

Los resultados a futuro vendrían a ser negativos para la hostería. Como por ejemplo, la pérdida de fidelidad y reputación por parte de los clientes externos e internos, debido a la poca satisfacción y motivación que poseen, creando publicidad poco favorable para el establecimiento. Dando como consecuencia el aumento de sus egresos y reducción en sus ingresos, afectando considerablemente sus ganancias, y sin más opción dar paso al cierre el negocio.

1.1.1.3 Control pronóstico

Para que los problemas expuestos se eliminen se debe realizar capacitaciones a los clientes internos del departamento de banquetes; para de esta manera ofrecer un servicio de calidad que este acorde con el precio que pagan los clientes por un buen servicio.

El proyecto ayudará a que la hostería cree un valor agregado que les permita diferenciarse de su competencia y de esta manera que el valor agregado se vuelva un servicio o producto estrella, de tal manera que las personas lo identifiquen por ello.

En cuanto a temas más internos de la hostería, se delegará adecuadamente las actividades a los distintos departamentos, enfocándonos en su cargo y nivel de experiencia, actitud y aptitud; para motivar a los empleados se realizarán actividades recreativas para el personal y sus familias; se brindará cursos básicos de inglés que ayuden al personal a brindar un mejor servicio a los clientes.

Y en cuanto al tema telefónico, se delegará a dos personas en la central telefónica para brindar un mejor servicio a las personas que se comunican con la hostería por este medio.

1.1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

¿Cómo influyó un inadecuado manejo operativo en el departamento de Banquetes de la Hostería Rincón de Puenbo?

1.1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son los procesos actuales del departamento de banquetes que se están manejando?
- ¿Cuáles son las tendencias, técnicas actuales en el mundo de banquetes?
- ¿Qué tan factible es la elaboración de un plan de mejoramiento en el departamento de banquetes de la Hostería Rincón de Puenbo?
- ¿Cómo se implementaría un plan de mejoramiento, y cuál sería su costo beneficio?

1.1.4 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de mejoramiento operativo orientado a Banquetes en la Hostería Rincón de Puenbo.

1.1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar al departamento de banquetes de la Hostería Rincón de Puenbo.
2. Realizar un estudio técnico de las nuevas tendencias, técnicas e información indispensable para el departamento de banquetes.
3. Elaborar un estudio de mercado que brinde las directrices necesarias para la Hostería Rincón de Puenbo.
4. Diseñar una propuesta de plan de mejoramiento y su costo beneficio.

1.1.6 JUSTIFICACIONES

El proyecto de investigación busca el mejoramiento y el posicionamiento de la Hostería Rincón de Puembo; incrementando así, la afluencia y fidelidad de clientes extranjeros y nacionales. Ofreciendo servicios de primera en las distintas áreas y departamentos con los que cuenta la hostería.

Por otro lado se busca el desarrollo o enriquecimiento laboral, experiencia, etc. de los clientes internos, proponiendo una alternativa diferente en la que la empresa familiar “Hostería Rincón de Puembo” pueda brindarle charlas de motivación, capacitaciones, etc. en temas que se logren establecer o identificar en las respectivas investigaciones de este plan. Paralelamente se pretende arrojar datos que amparen la factibilidad o los excelentes resultados que se darán a conocer después de que se ponga en práctica este plan.

Esta investigación se enfocará en la calidad hotelera, evaluando así los gustos y preferencias de los potenciales huéspedes a los que la hostería esta dirigida. Así como también los atractivos seguros que estén aledaños a la plaza o ubicación de la hostería; y sus servicios complementarios que estos sitios oferten.

Para realizar la respectiva investigación, se realizarán estudios en las zonas interesadas; entrevistas a personas conocedoras del lugar, etc. para de esta manera determinar que actividades, lugares o zonas turísticas cercanas, son adecuadas para dar a conocer al cliente.

La razón por la que se ha escogido a La Hostería Rincón de Puembo como lugar para aplicar este proyecto; es debido al alto potencial que posee esta empresa, y el compromiso que posee toda la gente que la maneja y forma parte de; poniendo todo su conocimiento y esfuerzo para que este apreciada empresa, esté en constante movimiento y crecimiento todos los días; dándose a conocer poco a poco a nivel nacional.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA

Para establecer el estado actual sobre este tema se ha tenido la siguiente información de los autores:

La industria del Catering también llamada la industria de la hospitalidad, proporciona alimentos, bebidas y, en determinadas secciones, alojamiento a personas en escuelas, hospitales, centros de trabajo y durante el ocio. La industria del catering ha venido creciendo desde la década 1950-60, constituye una de las mayores industrias, proporcionando un mayor número de puestos de trabajo. (Kinton, 1998)

“A diferencia de los restaurantes las empresas de catering en sus procesos operativos empiezan con el contrato en el cual constará el número exacto de pax a servirse, el menú a proveerse, la misma que servirá como guía para la orden de producción, y la cual será la base para proceder a sacar las necesidades de materia prima en base a las recetas estándar dándonos como resultado el requerimiento exacto de materia prima para una posterior compra, luego de realizar las requisiciones de materia prima procedemos a los procesos de producción y posteriormente la venta el cual se dará en el lugar de servicio bajo los acuerdos mencionados en el contrato.” (Melo, 2004)

Todos los sectores que hacen uso del servicio de catering, han sufrido una gran evolución en las dos últimas décadas. Anteriormente el sector con más relevancia por su capacidad de negocio y por el importante servicio que se ofrecía eran las dedicadas a los medios de transporte y en especial al transporte aéreo. Por una parte, con la aparición de compañías de bajo coste se ha reducido el volumen de la preparación de platos preparados, en proporción al gran volumen de viajes realizados, ya que su consumo debe ser costado por el mismo pasajero. Por otro lado, en las aerolíneas que se ofrece el servicio de comidas se ha mejorado en calidad y variedad de elaboraciones, las cuales incluso están respaldadas por cocineros de renombre. (GestiónRestaurantes, 2011)

1.2.2 ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA

Hostería

Según la Ley de turismo 2011 sección 6ª Doc.5 pg. 8 Art.23; es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes; en el que mediante precio, se presten servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones; las hosterías llevan de 3 a 1 estrellas plateadas; su nomenclatura es HT.

De acuerdo a la Ley de turismo 2011 sección 6ª Doc.5 pg. 9 Art. 27.- las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción.
- b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales.
- c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día.
- d) Botiquín de primeros auxilios.

Ley de turismo 2011 sección 6ª Doc.5 pg. 9 El Art. 28. Dice que las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día atendido, por personal calificado. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción.
- b) Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales.
- c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día.
- d) Botiquín de primeros auxilios.

Según la Ley de turismo 2011 sección 6ª Doc.5 pg. 9 el Art. 29.- las hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, atendido las veinticuatro horas del día por personal capacitado. Existirá un mozo de equipajes y mensajero que dependerá de la recepción.
- b) Teléfono público en la recepción.
- c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

Y por último el Art 30 aclara que todos los servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas, sin importar su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo. (Ley de Turismo, 2011, pg.8-9)

Registro de Alojamiento, Alimentos y Bebidas

Para: CIUDADANOS Y EMPRESAS

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- Alojamiento.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.
- Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.
- La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones.
- Hipódromos y parques de atracciones estables.

Personas Jurídicas

- Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de personas jurídicas.
- Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del registro Mercantil.
- Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
- Copia de la cédula de identidad y copia de la última papeleta de votación
- Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario con la autorización de utilizar el nombre comercial.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento.
- Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa.
- (Formulario del Ministerio de Turismo)
- Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados
- Permiso de uso del suelo (para bares y discotecas) *Tiempo Estimado de Entrega:* (15) Quince días laborables. (Ministerio de Turismo, 2013, pg. 11-12)

Art. 43.- Definición de las actividades de turismo.- Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:

a) Alojamiento.-conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

b) Servicio de alimentos y bebidas.- Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementa.

El proyecto tiene que cumplir con ciertos requisitos legales para que pueda funcionar correctamente dentro de lo legal. (Reglamento general a la Ley de Turismo, 2004, pg. 9 párrafo 10-5)

Requisitos para obtener los permisos de funcionamiento son los siguientes:

CASAS DE BANQUETES Y CENTROS DE CONVENCIONES

- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Planilla de Inspección.
- Licencia anual de funcionamiento otorgada por la Corporación Metropolitana de Turismo.
- Copia RUC del establecimiento.
- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión)
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario.
- Copias del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.

HOTELES – APARTAMENTOS – RESIDENCIAS - HOSTERÍAS – REFUGIOS Y CABAÑAS – MOTELES Y HOSTALES – PENSIONES

- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Planilla de Inspección.
- Licencia anual de funcionamiento otorgada por la Corporación Metropolitana de Turismo.
- Copia RUC del establecimiento.

- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario.
- Copias del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos (Ministerio de Salud Pública, pg. 9)

Requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento para establecimientos de Alojamiento, A y B, Recreación diversión y esparcimiento.

- Formulario de solicitud de autorización de funcionamiento (LUAF).
- Comprobante de pago de la Patente Municipal y Tasa de Turismo del año correspondiente.
- Informe de Compatibilidad de Uso del Suelo vigente.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC.
- Inspección aprobada de Control de Calidad. (Formulario y Requisitos LUAF, 2010, pg. 2)

1.2.3 MARCO CONCEPTUAL

Para entender mejor este tema de tesis, es bueno dar a conocer las definiciones de ciertos términos que estarán muy presentes en el proyecto.

Departamentos Operativos

Los departamentos operativos de un hotel son los de alimentos & bebidas, ama de llaves, mantenimiento, lavandería, recepción, marketing & ventas, pisos & áreas públicas; etc. y estos son aquellos que conforman un conjunto de actividades productivas que generan la venta de productos terminados y / o servicios. (curso-hoteles-gestión-costes, 2012)

Cliente Interno

* Se encuentran en estrecha relación con la empresa.

* Son consumidores también de productos y servicios y se les debe tomar en cuenta en la toma de decisiones (Pequeña enciclopedia y diccionario hotelero gastronómico, pg.86)

Cliente Externo

Corresponde a la sociedad en general, cada individuo o grupo que se encuentra o no en situación de ser (Jesús Felipe Gallego, 2009)

Plan de Mejora

Las acciones de mejora son, por una parte, consecuencias lógicas del conocimiento de las debilidades, de sus causas y de las fortalezas que pueden contribuir a su cumplimiento y, por otra, del análisis sobre la vulnerabilidad de las fortalezas que no logran ser vinculadas a ninguna debilidad.

También puede definirse como un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento operativo en este caso pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc.

La propuesta de las acciones de mejora debe ser completa; es decir, se comprende que una acción se desarrolla mediante la realización de las tareas que la componen, una acción sin tareas está incompleta. (Jesús Felipe Gallego, 2009)

1.2.4 HIPÓTESIS

El Plan de Mejoramiento Operativo; ayudará a mejorar las ventas y la calidad de los servicios operativos de la Hostería Rincón de Puembo; enfocados principalmente en el personal del área de banquetes, el mismo que será instruido y capacitado adecuadamente, de tal manera que pueda satisfacer las expectativas del cliente.

1.2.5 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

- *Variable dependiente:* procesos en las operaciones de la empresa
- *Variable independiente:* clientes internos, clientes externos.

CAPITULO II. MÉTODO

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

Investigación exploratoria.- Según la definición de la Guía de tesis UISEK pag.29 párrafo 2; esta busca esclarecer problemas que no están bien definidos mediante opiniones o investigaciones de campo; por lo que se va a explorar las cantidades de departamentos que operan en la hostería a nivel general; determinando así, sus respectivas funciones junto con entrevistas a clientes nacionales y turistas extranjeros que se encuentren hospedados o participando en algún banquete dentro de las instalaciones de la Hostería Rincón de Puenbo.

Para determinar la opinión sobre la estadía y calidad de los servicios generales que brinda la hostería; se realizará una encuesta piloto a todo cliente; donde se dé a conocer sus gustos y preferencias en el ámbito hotelero.

Investigación descriptiva.- En base al concepto de la Guía de tesis UISEK pag.29 párrafo 3; esta es detallar una situación o proceso, limitándose a señalar exclusivamente algunas características del grupo de elementos estudiados; por lo que se hará una descripción exacta de la Hostería Rincón de Puenbo, sus antecedentes, su oferta hotelera, gastronómica, sus servicios, etc.

La información se recopilará por medio de entrevistas a los dueños del lugar, y a los clientes internos con más experiencia en el manejo y conocimiento de las distintas áreas de la hostería.

Investigación explicativa.- Tomando como referencia la Guía de tesis UISEK pag.29 párrafo 4; ésta se encarga de buscar el ¿por qué? de los hechos, su función principal es responder las causas de los eventos físicos; por lo que se analizará los distintos motivos por los que la hostería necesita realizar mejoras, en las distintas áreas o departamentos netamente operativos que estén orientados a llevar a cabo, las múltiples clases de banquetes que se efectúan en Rincón de Puenbo.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación de este proyecto será mediante el estudio de campo o la investigación in situ; debido a que todos los datos que se necesiten para realizar el presente plan, serán netamente obtenidos directamente del sitio donde se encuentra el objeto de estudio la hostería “Rincón de Puembo”.

2.3 MÉTODO

En la metodología se usará el sistema deductivo; ya que mediante todos los recursos disponibles se elaborará un plan de mejoras con el fin de brindar una mejor calidad en cuanto a sus servicios hoteleros para obtener como resultado un incremento en las ventas, en la fidelidad de clientes, y en el posicionamiento de la mente del consumidor.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para establecer la información de la muestra a la que este proyecto desea enfocarse; principalmente se investigará cuadros y datos importantes, donde den a conocer la cantidad de turistas que visitaron el Ecuador durante los últimos 7 años; y de esta manera sacar un número exacto, donde muestre la cantidad de pax que visitan la Hostería Rincón de Puembo.

Demanda Potencial

Según los datos dados a conocer por Fidelio, programa con el que se maneja la hostería; y al igual que las entrevistas realizadas al Señor Granja Gerente General y a la Jefe de Ventas Ing. Cynthia Calderón; mensualmente Rincón de Puembo tiene los siguientes datos:

Tabla No. 1

ÁREAS DEL HOTEL	No. PAX ANUAL	OBSERVACIÓN
Banquetes	12.600	De 4 a 5 eventos máximo mensuales con un promedio de 210 pax cada evento; por lo que mensualmente tiene 1.050pax, siendo el más común las bodas.
Alojamiento	6.312	Entre nacionales y extranjeros, 526pax se hospedan mensualmente.
Restaurante	5.040	En el caso de los de restaurante posee 420pax mensualmente.
Servicios Complementarios	1.920	El servicio de instalaciones como es el caso de piscina, hidromasaje, sauna, turco, etc. cuenta con 210pax mensualmente
TOTAL	25.872	

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

En conclusión la Hostería Rincón de Puenbo posee 2.156 pax mensualmente. Basándose en los % que posee la hostería; estos poseen 728pax extranjeros (33,77%) y 1.428pax nacionales (66,22%). En el año 2013 contaron con 25.872pax; los cuales 17.133 (66,22%) nacionales y 8.739 (33,77%) eran extranjeros; por lo tanto en el año 2013 la Hostería Rincón de Puenbo recibió el 1,89% de turistas extranjeros que visitan el Ecuador; los mismos que son la demanda potencial solo para el departamento de banquetes; debido a que el valor anterior, es de todos los turistas extranjeros que visitan la hostería por distintos motivos como por ejemplo hospedaje, alimentación, instalaciones, etc.

Tabla No. 2

Extranjeros que visitaron La Hostería Rincón de Puumbo en el 2013		
PAÍSES	PAX	%
Colombia	6.520	25,20
Estados Unidos	4.748	18,35
Perú	2.856	11,04
Venezuela	1.938	7,49
Brasil	2.261	8,74
Otros (incluye a 220 países)	7.549	29,18
<i>TOTAL</i>	<i>25.872</i>	<i>100</i>

Fuente: Diario El Telégrafo, 2012, pg.7

Elaborado por: Lucely Olmedo

Desarrollo de formula y análisis.

Para conocer la cantidad de encuestas a realizar se aplicara la siguiente formula donde:

Z^2 = Nivel de confianza ejemplo: **90%** = 1.65; **95%** = 1.96; **80%** = 1.47
N= Universo **p** = Probabilidad de éxito **q**= probabilidad de fracaso
n= tamaño de la muestra.

e= error (lo que espera de la muestra y poblacional eje: de 100 encuestas 10 caen en error)

Y cuyos valores serían:

$Z^2= 1,65$ **p**= 0,50 **q**= 0,50 **e**= 0,05 **n**= tamaño de la muestra.

N= 9.000 (Número de pax que han asistido a distintos banquetes la Hostería Rincón de Puumbo en el año 2013)

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

Fuente: Muestreo Estadístico, Diseño y Aplicaciones, 2005, Capítulo I pg. 19

Nota: Si no tengo muy en claro de cuanto serán los valores de P o Q, la cantidad debe ser 50% para ambas partes (0.5); ya que la suma entre estas dos siempre debe dar 100% (Muestreo Estadístico, Diseño y Aplicaciones, 2005, Capítulo I pg.19)

$$n = \frac{(1,65)^2 (9.000) (0,5) (0,5)}{[(0,05)^2 (9.000 - 1)] + [(1,65)^2 * (0,50) * (0,50)]}$$

$$n = \frac{6125.63}{23.18}$$

N = La cantidad de encuestas a realizar es de **264**.

$$n = 264$$

2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN

Los instrumentos que se llegarán a utilizar para obtener los datos e información necesaria, que luego con su respectivo análisis, se convertirá en resultados relevantes para la investigación de este proyecto serán:

Datos secundarios.- Se utilizarán páginas web, libros, revistas, programas de tv, etc.

Datos Primarios.- Como datos primarios recurriremos a:

- **Encuestas:** Se realizarán encuestas a turistas nacionales y extranjeros que realicen o asistan a distintas clases de banquetes que vayan a ser efectuadas en la hostería Rincón de Puembo; de igual manera a personas que simplemente se alojen sin concernir algún motivo en particular en la ciudad.
- **Entrevistas:** Se entrevistará al propietario, administrador y empleados de la “Hostería Rincón de Puembo” para obtener datos o información importante, que ayude a este proyecto a efectuarse de una manera real y positiva.

2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se usará para la investigación, son muy eficientes y confiables; esta aseveración se la realiza basándose en que la práctica sustenta la teoría. Puesto que las encuestas, entrevistas serán realizadas a personas conocedoras del tema a investigar; y las fichas de observación se realizarán in campus.

Con estos documentos se podrá extraer información relevante sobre opiniones, hechos específicos y reales de la Hostería Rincón de Puembo; ayudando así a responder todas las interrogante formuladas en la investigación.

Las fichas de observación poseen una puntuación del 1 a 5; de esta manera se podrá calificar cada acción, teniendo como excelente al número 1 y al 5 como muy malo.

Ejemplo: **Ficha de Observación**

Servicio de Banquetes							
No.	PUNTOS A OBSERVAR		1	2	3	4	5
1	Montaje del menaje		X				
	Montaje de platos		X				
	Montaje del salón			X			
	1) excelente		2) bueno				
	3) regular		4) malo				
	5) muy malo						

La encuesta está conformada de un grupo de preguntas que se dirigen a un segmento de personas específicas. La encuesta por lo regular se encuentra conformada de preguntas cerradas con respuestas de opción múltiple ayudarán a contabilizar los resultados de manera más oportuna; y las preguntas abiertas, donde permitirán conocer las opiniones, inquietudes, entre otras cosas.

Ejemplo: **Encuesta**

1. **¿Cómo conoció Ud. Sobre el servicio de banquetes que brinda la Hostería Rincón de Puembo?**

Pag Web Recomendación Revista Otros

2. **¿Recomendaría Ud. El servicio de banquetes de la Hostería Rincón de Puembo?**

Si No

Explique.....

Las entrevistas serán estandarizadas; ya que tendrán una especie de cuestionario oral; con preguntas cerradas de opción múltiple y abiertas prefijadas; las cuales serán leídas y las respuestas obtenidas anotadas.

De esta manera se espera adquirir toda información necesaria para este plan.

Ejemplo: **Entrevistas**

1. ¿Qué evento social es el más vendido en la hostería?

Seminarios Bodas Talleres Otros

2. ¿Cree Ud. Que la Hostería Rincón de Puembo se diferencia con otras hosterías o quintas?

Si No

Explique.....

2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

- *Variable dependiente:* procesos en las operaciones de la empresa
- *Variable independiente:* clientes internos, clientes externos.

Variable 1: procesos en las operaciones de la empresa

Tabla No. 3

Posición teórica	Elementos de la variable	Indicadores	Cuestionamientos	Técnicas	Instrumentos	Informante
En los procesos que tiene la empresa; las falencias que posee son: desorganización, falta de comunicación e información entre las áreas, mal manejo en los parámetros de un sistema informático.	Desconocimiento en la organización y manejo de banquetes.	No conocen cuáles son sus respectivas funciones.	¿Cuántas personas conforman el departamento de Banquetes y cuáles son los desempeños que deben cumplir?	Observación	Cuestionario 1	Cliente Internos
		No cuenta con una certificación en el área de banquetes.	¿Qué tipo de profesión usted tiene?	Entrevista	Cuestionario 2	Clientes Internos
	Desconocimiento en el manejo de sistemas informáticos	No se conoce que banquetes realizarán en un determinado tiempo.	¿Qué tipo de procesos debe seguir un evento?	Observación	Cuestionario 1	Clientes Internos - Jefaturas
		Existe confusión en cuanto al montaje, cantidad de invitados y anticipo de los eventos.				
		Falta de información.	¿Qué tipo de comunicación existe en el departamento?	Entrevista	Cuestionario 2	

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Variable 2. Clientes externos.

Tabla No. 4

Posición teórica	Elementos de la variable	Indicadores	Cuestionamientos	Técnicas	Instrumentos	Informantes
El 65% de los clientes externos, tienen una insatisfacción del servicio prestado, y estos pueden buscar otros establecimientos similares para realizar sus eventos.	Oferta de banquetes y catering	No encuentran satisfacción con el costo beneficio.	¿Existe una variada oferta de eventos?	Encuesta	Cuestionario 1	Clientes externos
				Observación	Cuestionario2	Clientes externos
		Existen empresas dedicadas al servicio de banquetes, en la misma plaza.	¿Realiza usted una verificación de costos con otras empresas?	Encuesta	Cuestionario 1	Clientes externos
		Existen competencias desleales.				

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para procesar los datos que se lleguen a obtener en este proyecto; se usará las múltiples opciones que nos brinda el paquete de Microsoft Office, como es el caso de los programas Word, Excel, PowerPoint, Project, etc. Y sus herramientas varias como por ejemplo tablas, gráficos, formulas, etc.

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS

3.1.1 Análisis Situacional

El análisis se lo realizó en la Hostería Rincón de Puenbo, en el cual se llevaron a cabo investigaciones de campo, entrevistas, encuestas y fichas de observación; las mismas que sirvieron para obtener toda clase de información relevante que permita llevar a cabo este plan.

Historia de la Hostería Rincón de Puenbo

La Hostería Rincón de Puenbo es una empresa de origen ecuatoriano creado hace 18 años, empezando principalmente, solo como una quinta sin fin de lucro, en la cual solo era para el uso de familia y amigos.

Actualmente la Hostería “Rincón de Puenbo”, ofrece servicios de alojamientos, eventos sociales, eventos corporativos, restaurante “Las Cúpulas”, bar restaurante “El Grill”. Cuenta con todas los permisos de funcionamiento; actualmente se encuentra en ampliación de su infraestructura, contando así con un salón de eventos de mayor tamaño; el mismo que tendrá una capacidad máxima para 400 pax; el cual contará con su propia cocina; 40 habitaciones extras, a parte de las 18 existentes, etc. (Granja, 2014) (Puenbo, 2012)

Imagen No. 1



(Puenbo, 2012)

Los servicios que brinda hostería son:

Tabla No. 5

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Restaurante “Las Cúpulas” ✓ Bar - Restaurante “El Grill” ✓ Habitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salones para eventos sociales y corporativos ✓ Canchas deportivas: Fútbol, básquet y volley 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sauna ✓ Turco ✓ Hidromasaje ✓ Gimnasio ✓ Piscina temperada
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Área infantil y castillo inflable ✓ Juegos de Salón: Billar, futbolines ✓ Sala de Karaoke 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capilla ✓ Amplios jardines ✓ Business Center 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sala de lectura y televisión ✓ Parqueadero 200 vehículo

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo
Elaborado por: Lucely Olmedo

En cuanto al servicio de banquetes que ofrece, los más concurridos en el Rincón de Puenbo son:

- ✓ Bodas
- ✓ Seminarios con y sin hospedaje
- ✓ Cumpleaños
- ✓ Aniversarios
- ✓ Paseos
- ✓ Talleres
- ✓ Congresos
- ✓ Lanzamientos de productos
- ✓ Etc.

La mayoría de los paquetes corporativos incluye:

- ✓ Estación permanente de café, té, aromáticas y bebidas soft
- ✓ Agua embotellada permanente
- ✓ Menús (entrada-plato principal-postre)
- ✓ Dos coffee breaks
- ✓ Audiovisuales*
- ✓ Wifi*
- ✓ Pódium
- ✓ Business center
- ✓ Parqueadero 200 vehículos
- ✓ Áreas verdes para team building
- ✓ Tarifas corporativas para hospedaje

Servicios Adicionales:

- ✓ Laptops
- ✓ Copiadora y fax
- ✓ Transfer Quito-Puembo-Quito (Puembo, 2012)

Departamento de Banquetes

El Departamento de Banquetes cuenta con 11 áreas, los mismos que poseen 44 clientes internos; y se encuentran divididos entre 31 fijos y 13 eventuales.

En la siguiente tabla se detalla la división de cada área.

Tabla No. 6

Clientes Internos de La Hostería Rincón de Puenbo en el 2013			
El departamento de banquetes poseen 2 encargadas de vender los paquetes y coordinar con el cliente interno y externo los eventos. Una de ellas es la Ing. Cynthia Calderón.			
Áreas	Personal Fijo	Personal Eventual	Observaciones
Bodega	2		1 bodeguero y 1 chofer
Contabilidad	2		1 contadora y 1 asistente
Recepción	4		Turnos: día, tarde, noche, madrugada y saca francos.
Servicio	6	10	3capitanes,3 meseros
Guardianía	2		1 turno del día y tarde, 1 turno de la noche y madrugada.
Seguridad		3	Empresa contratada aparte, 1 turno del día/tarde, 1 turno de la noche/ madrugada y saca francos.
Cocina	8		1 chef, 2 su chef,4 asistentes y 1 lava platos
Mantenimiento	2		1 se encarga de los jardines y 1 se encarga de las instalaciones en general (piscina, sauna, etc.)
Supervisión	1		Inspecciona todos los departamentos y ayuda en los mismos; debido a su tiempo en la hostería (12años) y conocimiento.
Administrativo	3		Departamento manejado por familiares del dueño.
Gerencia General (Dueño)	1		
TOTAL	31	13	

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

El 80% de los empleados fijos no poseen formación alguna en el tema hotelero ni en el de banquetes; y el otro 20% han realizado cursos en el SECAP o en institutos.

Los conocimientos de la mayoría de ellos, se deben a la experiencia laboral que han tenido en este campo, y unas pocas clases de inglés básico.

Más del 50%, lleva trabajando en este medio por 6años. Esta información se debe a las encuestas realizadas a los distintos empleados del lugar.

Existe una hoja de registro que el departamento de banquetes usa específicamente para tener un detalle más amplio sobre el trabajo de los meseros eventuales.

Tabla No. 7

	NOMBRE	APELLIDO	C.I	TIPO DE EVENTO	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	VALOR	RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												

Fuente: Hostería Rincón de Pumbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Esta tabla se usa principalmente como registro del trabajo que realizan los meseros fijos en los eventos.

Tabla No. 8

	NOMBRE	APELLIDO	TIPO DE EVENTO	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

Fuente: Hostería Rincón de Pumbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Áreas y capacidad de los salones por montaje

Tabla No. 9

Salón	m2	Largo	Ancho	Altura m.	Teatro	Aula	Mesa en U	Cena con baile	Cena	Cóctel	Ocupación Mensual
Cielito Lindo	210,45	19,76	10,65	3,25	180pax	120pax	70pax	180pax	210pax	250pax	3
Las Cúpulas	133,35	11,95	11,15	4,17	70pax	60pax	50pax	68pax	96pax	100pax	1
De los Ángeles	71,50	11,33	6,31	3,00	50 pax	45pax	25pax	40pax	50pax	50pax	1 o 2

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

**Plano de la Hostería Rincón de Puenbo
Imagen No2**

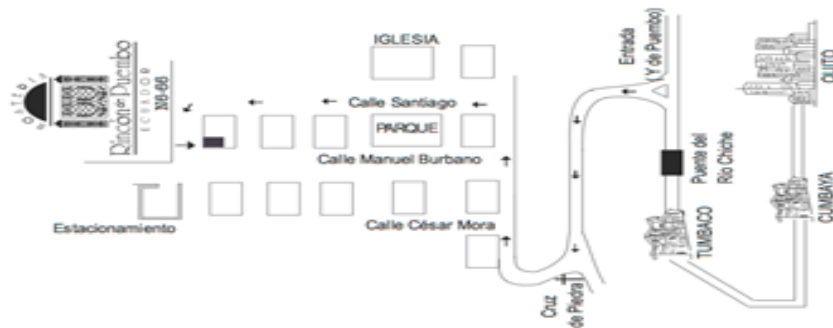


Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Croquis de la hostería

Imagen No 3



Fuente: Hostería Rincón de Puumbo

3.1.2 Análisis de áreas del Departamento:

La investigadora realizó cuatro tipos de fichas de observación en la hostería Rincón de Puumbo; las cuales cuentan con calificaciones del 1 al 5; 1 siendo excelente y 5 muy malo.

Estas fichas ayudaron a obtener información importante para el presente proyecto. El tiempo que fue planificado realizar las respectivas observaciones fue de un mes.

Limpeza de los salones y menaje

Tabla No. 10

Limpeza de los salones y menaje							
No.	PUNTOS A OBSERVAR		1	2	3	4	5
1	Pisos trapeados				X		
	Pisos reluciente			X			
	Pisos aspirados			X			
	1) excelente		2) bueno				
	3) regular		4) malo				
	5) muy malo						

2	Sillas limpias				X			
	Sillas vestidas				X			
	1) <i>excelente</i>	2) <i>bueno</i>						
	3) <i>regular</i>	4) <i>malo</i>						
	5) <i>muy malo</i>							
3	Mesas limpias				X			
	Mesas firmes				X			
	Mesas montadas				X			
	1) <i>excelente</i>	2) <i>bueno</i>						
	3) <i>regular</i>	4) <i>malo</i>						
	5) <i>muy malo</i>							
4	Mantelería limpia				X			
	Mantelería planchada				X			
	Mantelería en buen estado						X	
	1) <i>excelente</i>	2) <i>bueno</i>						
	3) <i>regular</i>	4) <i>malo</i>						
	5) <i>muy malo</i>							
5	Cubertería limpia y bien pulida				X			
	Cubertería en buen estado						X	
	Cubertería bien montada				X			
	1) <i>excelente</i>	2) <i>bueno</i>						
	3) <i>regular</i>	4) <i>malo</i>						
	5) <i>muy malo</i>							
6	Cristalería limpia y bien pulida				X			
	Cristalería en buen estado				X			
	Cristalería bien montada				X			

	1) <i>excelente</i>	2) <i>bueno</i>					
	3) <i>regular</i>	4) <i>malo</i>					
	5) <i>muy malo</i>						
7							
	Vajilla limpia y buen pulida				X		
	Vajilla en buen estado			X		X	
	Vajilla bien montada			X			
	1) <i>excelente</i>	2) <i>bueno</i>					
	3) <i>regular</i>	4) <i>malo</i>					
	5) <i>muy malo</i>						

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis Limpieza de los Salones.-

- La limpieza general de los salones antes de realizar eventos es buena; lo único en contra es el desgaste de los pisos a simple vista por los años de servicio que lleva la hostería y por su limpieza continua.
- En cuanto a mobiliario como es el caso de sillas y mesas, estas también presentan un claro desgaste por su uso, falta de mantenimiento y limpieza; pero al momento de vestir las el deterioro es menos notorio; casi imperceptible.
- La hostería posee su propia mantelería; la misma que se encuentra descolorida y antigua.
La cubertería, vajilla y mantelería poseen solo para cubrir eventos de poca magnitud; cuando poseen eventos de más de 100pax, lo alquilan.
Las mismas que no brindan productos en tan buen estado debido a su notorio desgaste.
- En cuanto al tema de cristalería cuentan y alquilan un producto de mejor calidad, evitando así problemas de mala imagen en la misma.
- El lavado de la vajilla después de un evento no es muy buena; debido a la excesiva cantidad que posee el encargado de limpiarlos.

1) Personal

Tabla No.11

Personal							
No.	PUNTOS A OBSERVAR		1	2	3	4	5
1	Apariencia			X			
	Limpieza de su uniforme				X		
	Aseo			X			
	1) excelente	2) bueno					
	3) regular	4) malo					
	5) muy malo						
2	Trato hacia el cliente			X			
	Trato entre compañeros				X		
	Trato a sus jefes		X				
	1) excelente	2) bueno					
	3) regular	4) malo					
	5) muy malo						
3	Puntualidad			X			
	Honestidad			X			
	Responsabilidad			X			
	Hospitalidad y Servicio			X			
	Profesionalismo				X		
	1) excelente	2) bueno					
	3) regular	4) malo					
	5) muy malo						

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis del Personal.-

- Según el Supervisor de la hostería y subgerente, el 90% del personal fijo con el que cuenta el departamento de banquetes de la hostería Rincón de Puenbo es gente trabajadora, honesta, respetuosa, puntual y responsable; a pesar de que la mayoría posee poco estudio en cuanto al tema de banquetes; presentan el don del servicio y la hospitalidad.

2) Servicio de Banquetes

Tabla No. 12

Servicio de Banquetes							
No.	PUNTOS A OBSERVAR		1	2	3	4	5
1	Montaje del menaje				X		
	Montaje de platos			X			
	Montaje del salón				X		
	1) excelente		2) bueno				
	3) regular		4) malo				
	5) muy malo						
2	Servicio de los meseros				X		
	Servicio de cocina				X		
	Servicio de recepción				X		
	Servicio de bodega				X		
	Servicio de gerente de ventas				X		
	1) excelente		2) bueno				
	3) regular		4) malo				
	5) muy malo						
3	Desmontaje del salón			X			
	Limpieza del salón			X			
	Desmontaje del menaje				X		
	Limpieza del menaje				X		
	1) excelente		2) bueno				
	3) regular		4) malo				
	5) muy malo						

Fuente: Hostería Rincón de Puembo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis de Servicio de Banquetes.-

- En general el trabajo del departamento de banquetes es regular; ya que posee muchas fallas en conocimientos que un mesero debe poseer; como es el caso del montaje y desmontaje de mesas, etc.

3) Presentación y Montaje de Platos

Tabla No. 13

Presentación y Montaje de platos							
No.	PUNTOS A OBSERVAR		1	2	3	4	5
1	Pulcritud			X			
	Decoración			X			
	Guarniciones		X				
	1) excelente	2) bueno					
	3) regular	4) malo					
	5) muy malo						
2	Sabor		X				
	Estética			X			
	Presentación			X			
	1) excelente	2) bueno					
	3) regular	4) malo					
	5) muy malo						
3	Distribución de los elementos			X			
	Comodidad del comensal				X		
	Equidad entre platos		X				
	1) excelente	2) bueno					
	3) regular	4) malo					
	5) muy malo						

Fuente: Hostería Rincón de Puembo/ Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis de Presentación y Montaje de Platos.-

- La presentación y montaje de los platos que tiene la hostería en sus eventos es buena; ya que su estética, presentación, y pulcritud necesita mejoras; la equidad de guarniciones entre platos es precisa; su sabor es especial por lo que el profesionalismo se ve reflejado en el mismo; pero podrían crear algo que les distingue de su competencia.
- La decoración que poseen es creativa; pero poco cómoda para el comensal al momento de servirse el plato.

Análisis de las áreas más importantes del departamento de Banquetes.

En los siguientes cuadros se analizarán las áreas fundamentales del departamento de banquetes, observando sus respectivas falencias y virtudes.

Tabla No. 14 ÁREA DE COMPRAS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Conocen a sus proveedores	Carece una planificación estratégica de las Compras
Tienen variedad de proveedores	No llevar registros precisos de sus proveedores para su evaluación
Compran productos frescos y de buena calidad.	No seleccionar personal con el perfil necesario para compras.
	No establecer procedimientos adecuados para el control de las Compras.
	No elaborar un manual y una política de Compras.
	No establecer controles administrativos adecuados
	No estar pendiente de las fechas de caducidad de los productos debido a la mala rotación de la mercancía, tanto en bodega como en cocina.
	Almacenamiento de los productos de una manera inadecuada.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No. 15 ÁREA DE COCINA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Su higiene es la adecuada; debido a que antes de manipular los alimentos se lavan las manos.	Existencia de merma
Uso de guantes y mallas para el cabello	No descongelar los alimentos a temperatura ambiente
Los empleados de cocina poseen vocación y disciplina.	Consumir alimentos que llevan muchos días en la cámara guiándonos solamente por su buen aspecto, color, olor
	Enfriamiento incorrecto (meter un alimento caliente en la cámara éste se fermenta o se estropea el frigorífico)
	No tienen asignado a un empleado de cierre para realizar el inventario al cierre del día.
	Manipulación de los Alimentos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No 16	
ÁREA DE SERVICIO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Hospitalidad	Manejo del inglés
Experiencia y vocación de servicio.	Conocimiento de etiqueta y protocolo
Montar y desbarasar mesas	No son personas proactivas; ya que no toman iniciativa, ni asumen responsabilidad de sus errores
Conocimiento del menú y su respectiva preparación	Falta de Liderazgo
Higiene Personal	No renovar sus conocimientos. Poseer conocimiento muy básico con respecto al servicio al cliente.
	Trabajo en equipo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.2.1 Tabulación y Análisis de Resultados de las encuestas y entrevistas:

Entrevistas al Cliente Interno

Las entrevistas que se realizó fueron en total 12, a los siguientes departamentos:

Tabla No 17

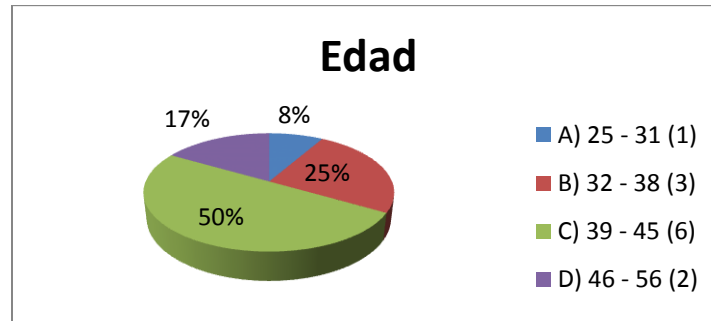
• Cocina	• Dep. de Reservas
• Recepción	• Dep. Banquetes
• Dep. de Ventas	• Servicio
• Gerencia General	• Bodega
• Dep. Administrativo	• Contabilidad

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

DATOS INFORMATIVOS:

Edad.- Gráfico No1



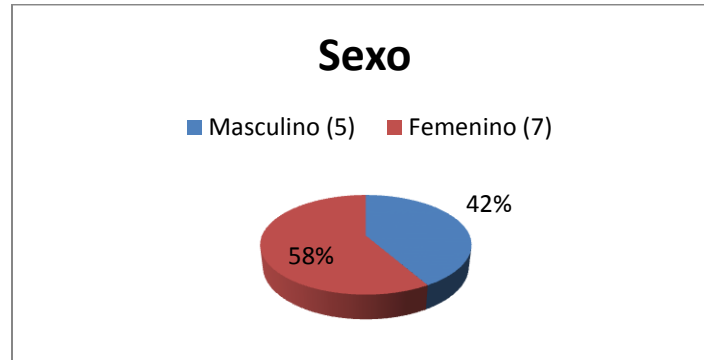
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: De las personas que trabajan en la Hostería Rincón de Puenbo; la mayoría poseen un rango de edad entre los 39 a 45 años máximo, concluyendo así que la gran parte de personas que trabaja aquí, son contratados por la cantidad de experiencia que poseen en el ámbito hotelero; teniendo en segundo puesto la contratación de gente con un rango de edad entre los 32 a 38 años. Concluyendo así que su contratación se debe a poseer ideas frescas e innovadoras.

Sexo.-

Gráfico No2



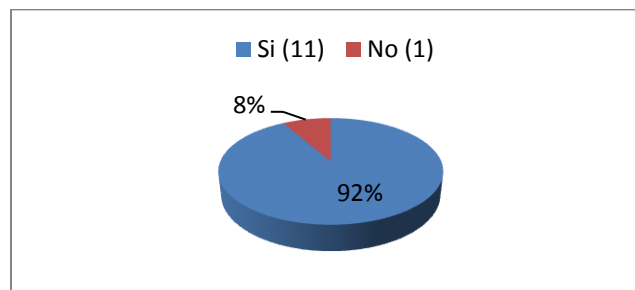
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: la mayor parte de personas que trabajan aquí son mujeres.

1. Opina Ud. Que el Departamento de Banquetes de la Hostería Rincón de Pumbo ¿podría necesitar mejoras?

Gráfico No3



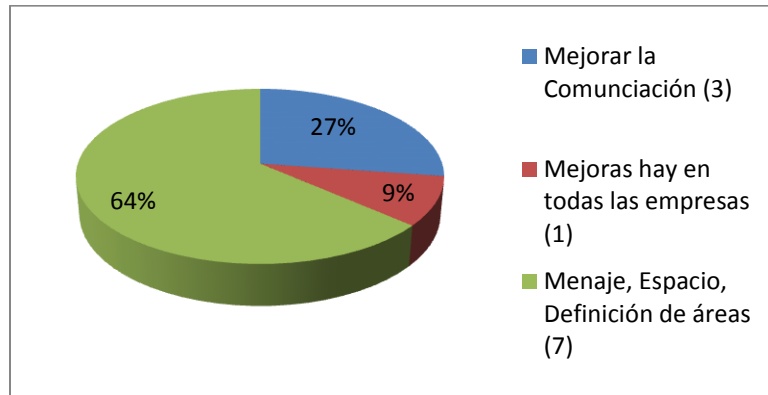
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: de las 12 personas que fueron entrevistadas, 11 contestaron que el departamento de banquetes si necesita una mejora; y solo una opino que no necesita de ningún cambio.

2. ¿Qué mejoras cree usted que debería tener el departamento de banquetes?

Gráfico No4



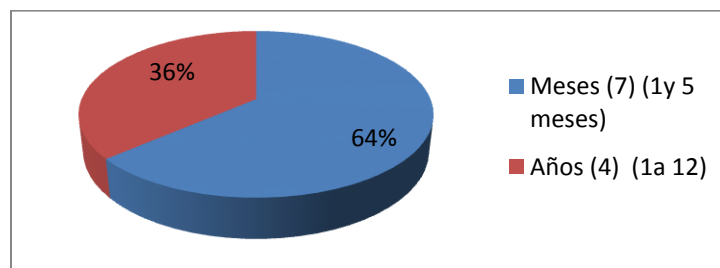
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: el personal de la hostería dio a conocer que el departamento de banquetes debería poner más atención en errores que con el tiempo han ido incrementando y ha llegado a afectar el trabajo interno. Creen que se debería perfeccionar los temas de menaje, espacio y definición de las áreas.

3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Hostería Rincón de Puenbo?

Gráfico No5



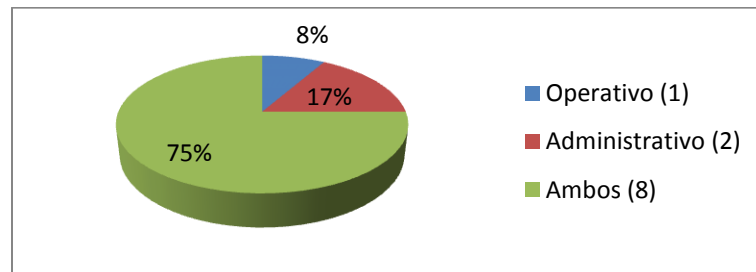
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: En este cuadro se puede apreciar la poca estabilidad laboral que posee la hostería en cuanto a su personal, por el hecho de poseer solo a 4 personas trabajando más de 11 meses; sobre todo en los departamentos operativos.

4. ¿Qué departamento cree Ud. que necesita reformas? (Operativo, Administrativo, Ambos)

Gráfico No6



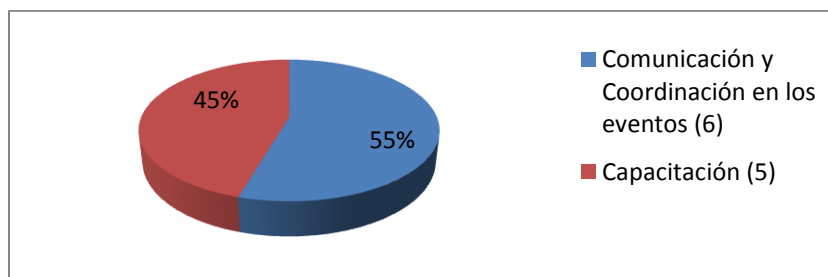
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Tanto las áreas operativas como administrativas necesitan realizar cambios, si desean mejorar el departamento de banquetes y el servicio que brinda.

5. ¿Cuáles cree Ud. Que son las razones, por las que el departamento necesita mejoras?

Gráfico No7



Fuente: Investigación de campo

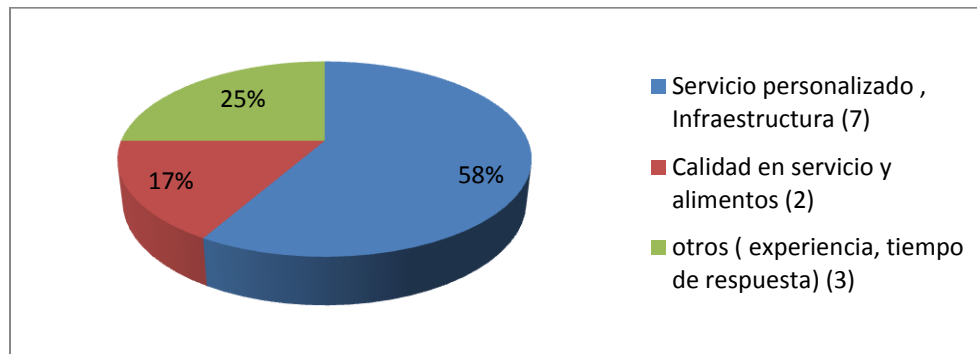
Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Las razones que dieron a conocer los entrevistados fueron:

En primer lugar; poner más atención en mejorar la comunicación y coordinación de los eventos, y como segundo lugar, incrementar las capacitaciones; ya que una empresa brinda un excelente servicio, cuando un personal se encuentra adecuadamente motivado, capacitado y organizado.

6. ¿Cuáles cree Ud. Que son las fortalezas en el área de banquetes?

Gráfico No8



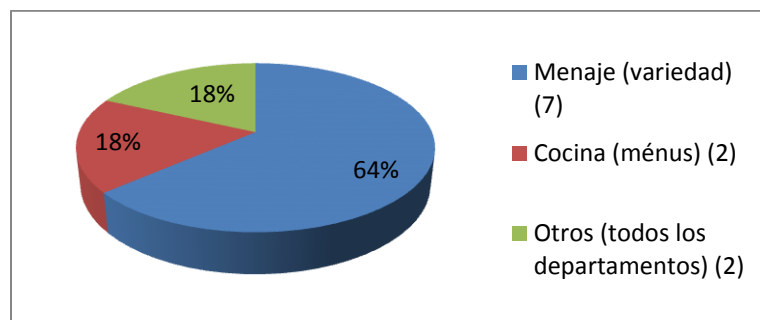
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Una gran fortaleza que posee la hostería, son las hermosas instalaciones coloniales que brinda a todos sus usuarios; y un servicio personalizado brindado a sus clientes frecuentes.

7. ¿Qué área en el departamento de banquetes cree Ud. Que necesita cambios?

Gráfico No9



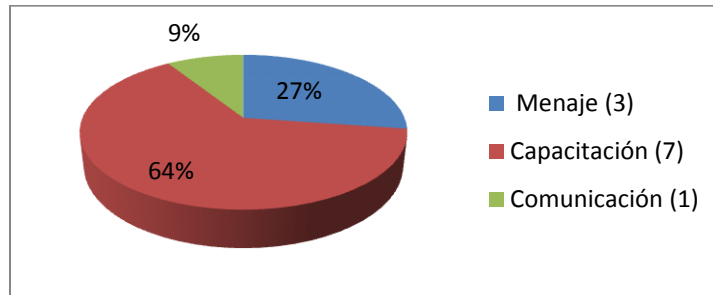
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Un error que presenta la hostería es en el menaje; ya que “la cantidad, el estado y la variedad que posee no va de acuerdo con el tiempo que lleva brindando el servicio de banquetes, ni tampoco para el crecimiento que ha obtenido en estos 3 últimos meses”. (Supervisor, 2014)

8. ¿Cuáles cree Ud. Que son las debilidades en el área de banquetes?

Gráfico No10



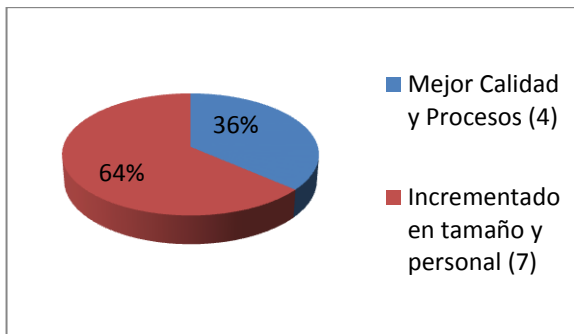
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: La debilidad más notoria que posee este departamento, es en las capacitaciones a sus empleados; seguida por el menaje y la comunicación; los empleados mediante esta pregunta dieron a conocer, que les gustaría recibir capacitaciones continuas en temas que ayuden a mejorar el servicio de la hostería; ya que un empleado bien capacitado, habla muy bien de una empresa.

9. En 4 palabras explique, ¿cómo le visualiza al departamento de banquetes de la hostería Rincón de Pumbo de aquí a 5 años?

Gráfico No11



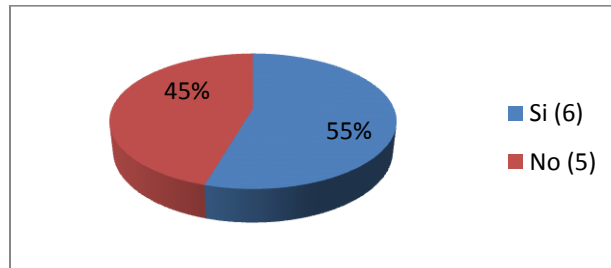
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Los resultados que se obtuvieron en esta pregunta fueron comentarios positivos como por ejemplo, un departamento incrementado en tamaño, y en su personal de trabajo.

10. Opina Ud. Que ¿el costo beneficio de los eventos realizados en la Hostería son justificados?

Gráfico No12



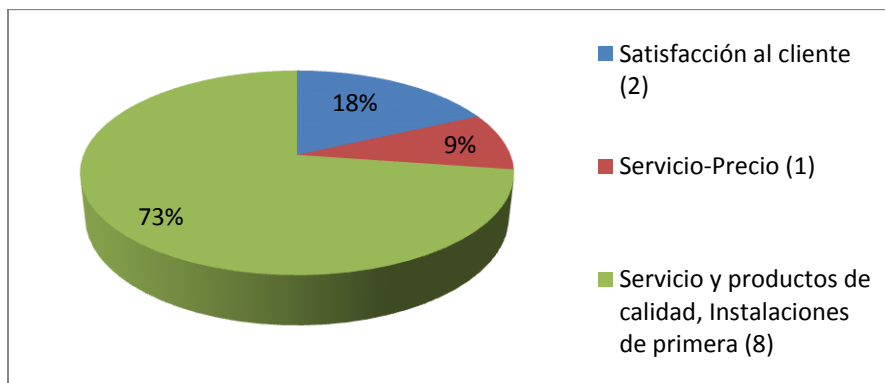
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: en esta pregunta se obtuvieron respuestas positivas y negativas; pero el personal en su mayoría cree que el costo beneficio de los eventos son completamente justificados; mostrando las razones en la siguiente pregunta.

11. ¿Cuáles son las razones por las que cree que el costo beneficio del departamento de banquetes son justificados?

Gráfico No13



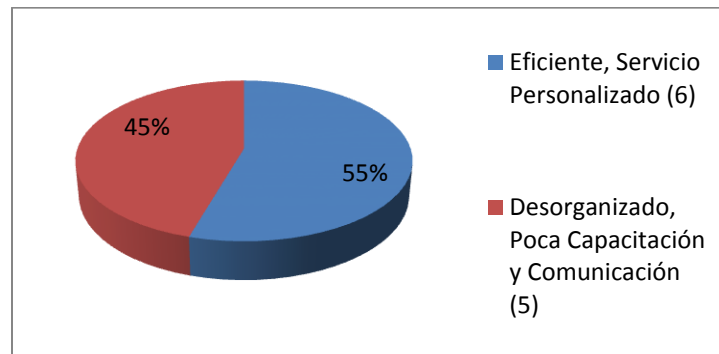
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: el personal concordó que las razones por las que el costo beneficio de este departamento son justificados, son los servicios y productos de calidad que ofrece al cliente, al igual que sus instalaciones.

12. En 4 palabras ¿cómo describiría Ud. Al departamento de banquetes?

Gráfico No14



Fuente: Investigación de campo

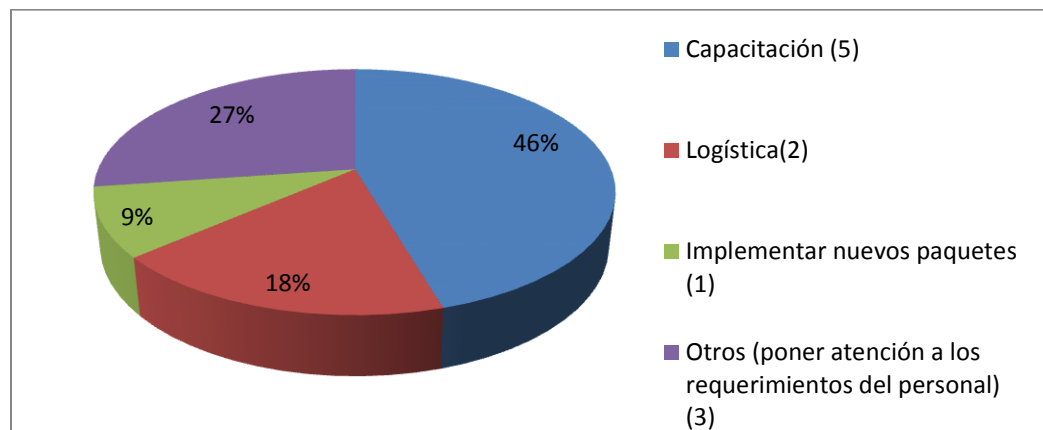
Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Se recibieron descripciones positivas y negativas; pero siendo el servicio personalizado una de las respuestas más comunes en las entrevistas.

Sin embargo, presentan fallas en temas como la capacitación, comunicación y desorganización.

13. Si Ud. Pudiera ¿qué mejoraría del departamento de banquetes?

Gráfico No15



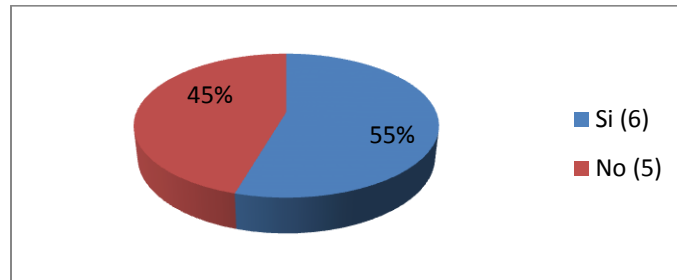
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: La respuesta ha sido la misma que se ha venido observando en las anteriores preguntas; la mejora que les gustaría realizar, serían en temas relacionados a las capacitaciones y motivaciones hacia el personal, poniendo más atención a sus requerimientos.

14. Su departamento ¿recibe ayuda de las demás áreas de la hostería?

Gráfico No16



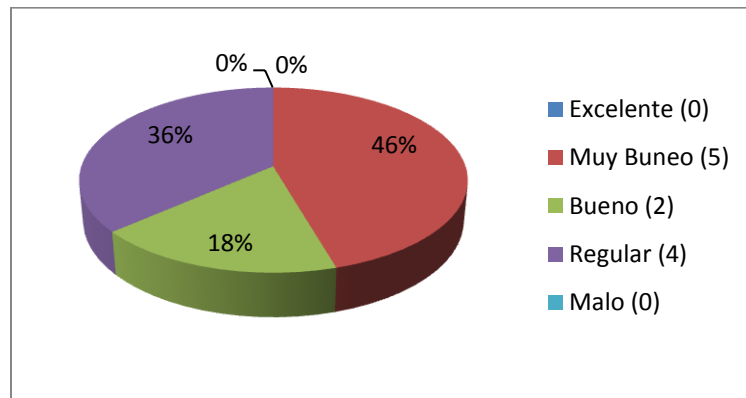
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: En los comentarios negativos, los entrevistados explicaron que el trabajo en equipo de la hostería es poco y disperso; cada persona vela por su puesto y obligaciones.

15. ¿Cómo calificaría el trabajo de equipo, entre departamentos?

Gráfico No17



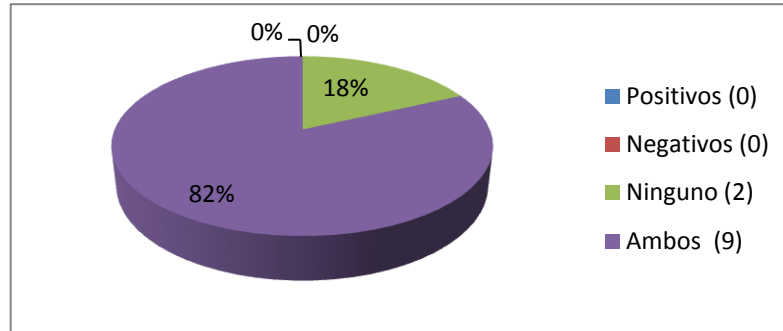
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: la mayoría de los entrevistados, calificaron esta pregunta con un puntaje de bueno y regular; argumentando que el trabajo en equipo que posee la hostería podría mejorar, si existiera más compañerismo entre los empleados de todos los departamentos; y menos competitividad entre los rangos de clase alta y baja.

16. ¿Alguna vez ha escuchado comentarios positivos o negativos, por parte del cliente, sobre los eventos realizados en la hostería?

Gráfico No18



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

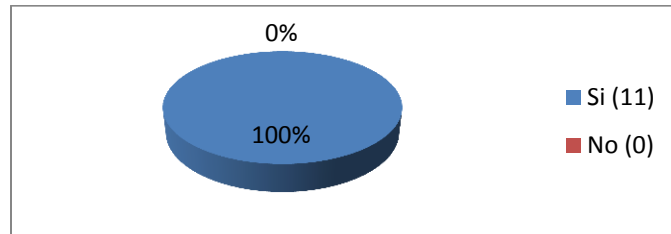
Análisis: los entrevistados dieron a conocer que los clientes han expresado comentarios de todo tipo; tanto positivos como negativos; y el gerente general cree que esto se debe a que todo el mundo tiene perspectivas distintas de un buen servicio.

Algunas de las observaciones negativas que les han mencionado; ha sido, la falta de personal, y el poseer empleados poco capacitados; en su mayoría los eventuales.

Los empleados señalan que algunos de los comentarios positivos que los usuarios suelen mencionar son: el gusto que tienen hacia la infraestructura que ofrece la hostería, la amabilidad del personal y un servicio personalizado.

17. ¿Cree Ud. Factible, llevar a cabo un plan de mejoramiento operativo en el departamento de banquetes de la Hostería Rincón de Puenbo?

Gráfico No19



Fuente: Investigación de campo

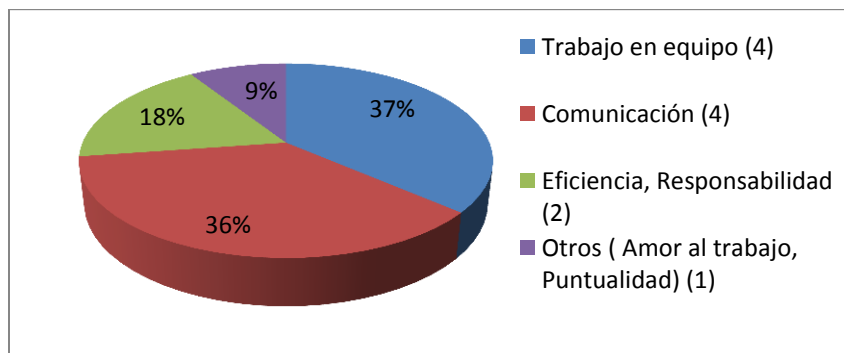
Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: todos los clientes internos que fueron entrevistados creyeron factible llevar a cabo un plan de mejoramiento operativo en el departamento de banquetes de la hostería.

El gerente general explica, que el motivo de estar de acuerdo con esta pregunta, se debe a que toda empresa busca mejorar; sin importar cuán grande o pequeño sea, este siempre poseerá fallas.

18. ¿Qué cree Ud. que define un buen departamento? (4 PALABRAS)

Gráfico No20



Fuente: Investigación de campo

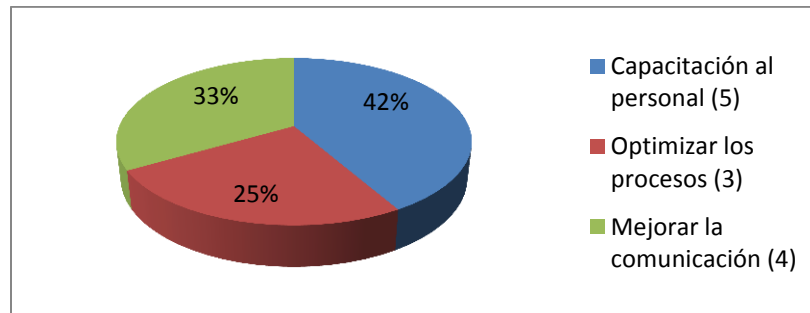
Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: la mayoría de los entrevistados concuerdan que para poseer un buen departamento, debe contar principalmente con una correcta comunicación y un buen trabajo en equipo.

Seguido por contar con un personal responsable y eficiente.

19. ¿Qué ideas o recomendaciones brindaría Ud. para una mejor optimización en el departamento de banquetes?

Gráfico No21



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Algunas de las recomendaciones más frecuentes brindadas por los entrevistados, fueron: capacitar al personal, mejorar la comunicación y optimizar los procesos; otras respuestas interesantes que salieron a flote fueron: realizar evaluaciones quincenales de las actividades y novedades de cada departamento; revisión de procesos e implementación de técnicas de servicio.

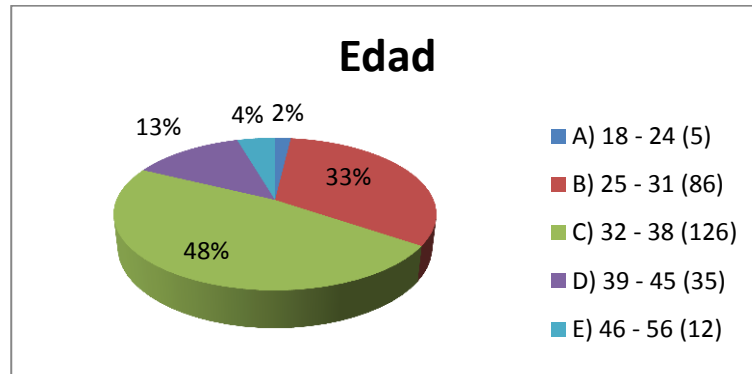
Encuesta a los clientes externos:

La cantidad de encuestas fueron de 264; y se las realizó a los clientes externos de la Hostería Rincón de Puembo en las instalaciones del mismo durante un mes; fueron ejecutadas también, mediante correos electrónicos a empresas que han realizado sus eventos en este lugar, alguna de estas compañías son: Corporativa Líderes, Bagant Ecuador, Terra Eventos, Herbalife, Laboratorios Bagó del Ecuador, Lafarge Cementos, etc. Datos que le fue otorgado a este proyecto por el Gerente General y dueño Sr. José Luis Granja.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad.-

Gráfico No22



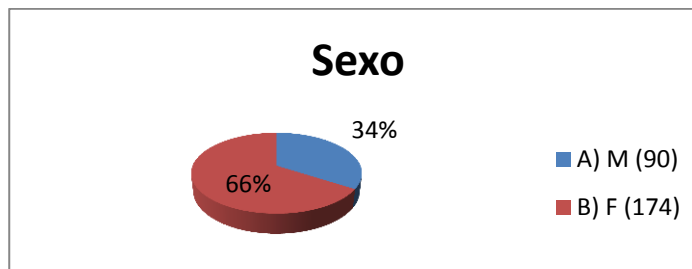
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: La edad con más porcentaje obtenida en estas encuestas, oscila entre los 32 a 38 años; una cantidad de 126 encuestas; es decir el 47,73% de las 264 encuestas; sacando en conclusión que la mayoría de gente que se encarga de realizar eventos familiares y corporativos oscilan entre este rango.

Gráfico No23

Sexo.-



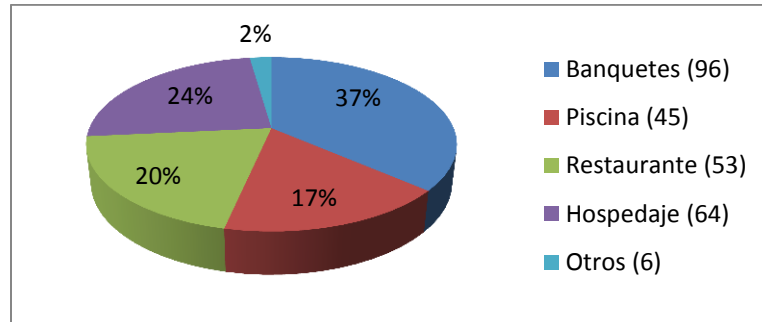
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: La conclusión que se obtuvo con esta pregunta fue que la mayoría de gente que se encarga de realizar eventos familiares y corporativos es de sexo femenino.

1. ¿Qué servicios ha adquirido Ud. En la Hostería Rincón de Puenbo? (si su respuesta NO es banquetes muchas gracias por su tiempo)

Gráfico No24



Fuente: Investigación de campo

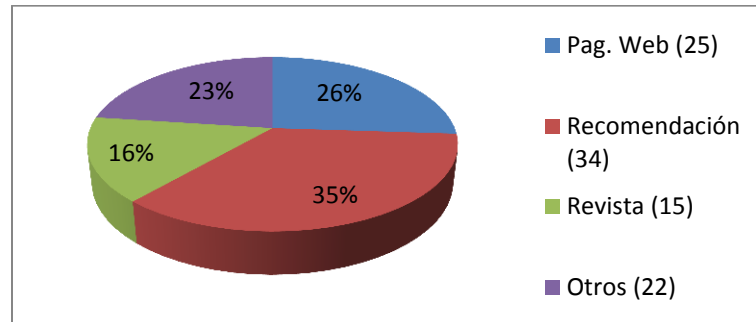
Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: El servicio que más adquieren los usuarios de la hostería, es el de banquetes ya que posee 96 encuestas a su favor; es decir el 36,36% del total de las encuestas realizadas, seguido por el de hospedaje y el de restaurante.

Las próximas preguntas estarán dirigidas solo a los 96 usuarios, el mismo que optaron por la opción de banquetes planteada en esta pregunta.

2. ¿Cómo conoció Ud. el servicio de banquetes que brinda la Hostería Rincón de Puenbo?

Gráfico No25



Fuente: Investigación de campo

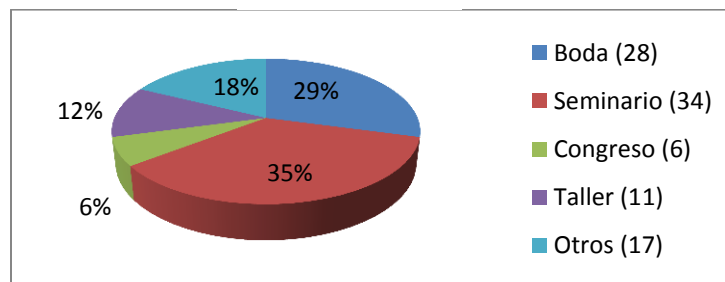
Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: La mayoría de los encuestados, conocieron del servicio de banquetes brindados por la hostería, mediante las recomendaciones.

El Sr. Granja dueño y Gerente General de la Hostería, tiene muy en cuenta que la publicidad más eficiente es el boca a boca; y comenta que al realizar un buen servicio, el cliente satisfecho cuenta su grata experiencia a 2 o 5 amigos o familiares; pero cuando tuvo algún inconveniente en su evento y obtuvo una mala experiencia; su comentario negativo llega a 10 o 15 personas; por lo que concluye: la mejor manera de dar a conocer a la hostería es cuando brinda un excelente servicio.

3. ¿Qué clase de banquete contrato Ud. En la Hostería Rincón de Puenbo?

Gráfico No26



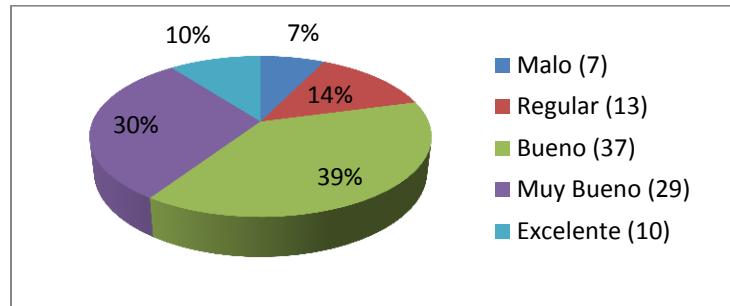
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Los eventos más contratados y reconocidos de Rincón de Puenbo son los seminarios y las bodas.

4. ¿Cómo calificaría el servicio brindado en su evento?

Gráfico No27



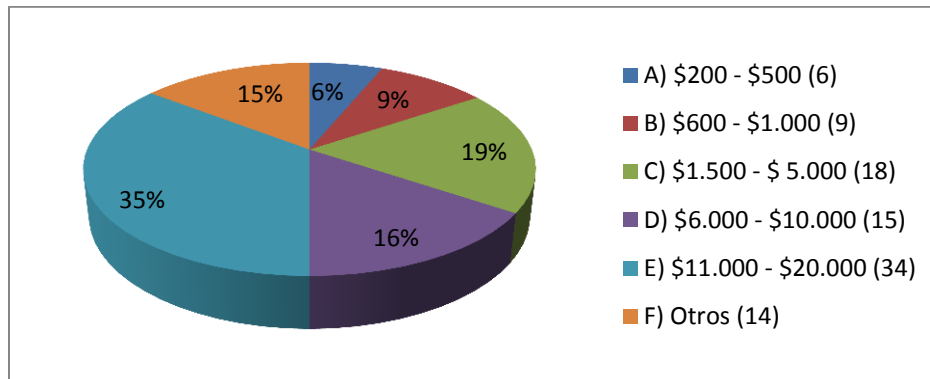
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: El servicio que se brinda en la hostería resulta ser bueno y casi muy bueno; El supervisor Sr. Agila comenta, que esto se debe a la poca capacitación, motivación que posee los empleados; pero sobre todo el poco conocimiento en el idioma inglés.

5.Cuál fue el promedio de pago por el evento?

Gráfico No28



Fuente: Investigación de campo

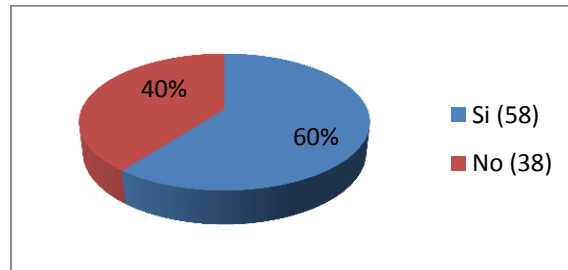
Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: En este cuadro se puede notar claramente el pago elevado que los usuarios realizan por cada evento en la hostería.

Lo que se deseaba obtener con esta pregunta era el promedio de gasto por parte de los clientes externos, y los ingresos de la hostería por cada banquete.

6. ¿El costo que canceló estuvo de acuerdo con el evento que recibió?

Gráfico No29



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

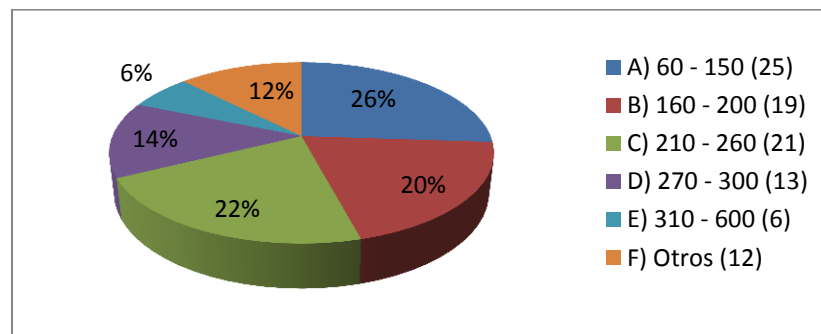
Análisis: En esta pregunta vemos que el 60% de las personas encuestadas afirman el haber obtenido un evento de acuerdo al costo que cancelaron; y algunos de los comentarios fueron:

Buena calidad, sabor, cantidad, cumplieron todo lo que incluía en el contrato.

Pero sin embargo, el 40% no estuvieron muy complacidos con su evento; y uno de los comentarios negativos que se recaudó en esta entrevista fue que el menú gold que ofrece la hostería no cumplió las expectativas de la empresa; y no fue muy especial como lo esperaban.

7. ¿Cuál fue el promedio de invitados en su evento?

Gráfico No30



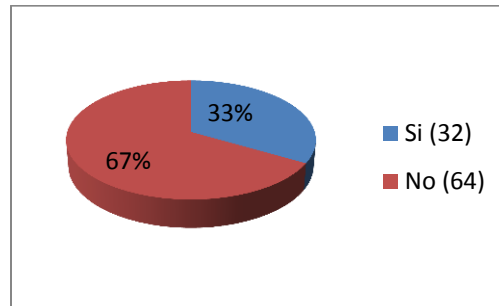
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Con esta pregunta se esperaba obtener si el costo realizado en la hostería es relativo y proporcional a la cantidad de invitados.

8. ¿Tuvo algún inconveniente en su evento?

Gráfico No31



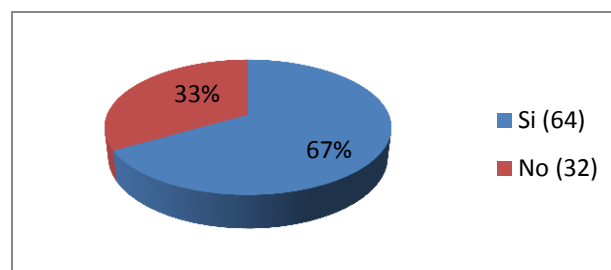
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: El 64% de los comentarios obtenidos en esta pregunta fueron positivos hacia la hostería; y niegan haber tenido problemas en sus eventos; algunas de sus observaciones fueron: poseer un personal amable y haber disfrutado de las hermosas instalaciones.

9. ¿Recomendaría Ud. El servicio de banquetes de la Hostería Rincón de Puumbo?

Gráfico No32



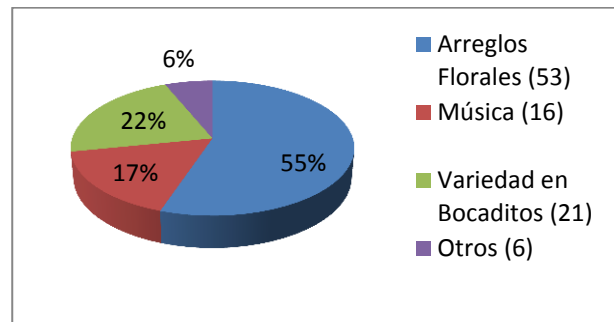
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: El 33% de los encuestados no recomendarían el servicio de banquetes de la hostería; y las razones que dieron se debe a las malas experiencias que percibieron en sus eventos como: poseer en su evento personal con poco conocimiento de servicio; haber constatado la desorganización que existe entre departamentos, etc.

10. ¿Qué le gustaría que adicionen en el paquete de eventos?

Gráfico No33



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Análisis: Los eventos que más optaron por la opción de arreglos florales, fueron las personas que realizaron bodas y seminarios.

3.3 ESTUDIO TÉCNICO

Después de realizado un análisis se ha podido establecer falencias que han permitido crear como fuente de consulta para ver los puntos importantes que se deben manejar en el estudio técnico; el mismo que permitirá conocer los procesos y procedimientos adecuados que este debe poseer.

Es fundamental conocer que requerimientos técnicos y materiales se deben incluir tales como:

a) Muebles y Equipos

Mesas: Las mesas para banquetes tienen dos modalidades. Una la constituyen las mesas largas rectas, en L o en U, ya sea para que los comensales se sientan de un solo lado o bien de ambos lados de la mesa. Tienen el conveniente de que los comensales sólo puedan platicar con las dos personas que están a sus lados. La otra modalidad es la mesa redonda para banquetes, usualmente para 10 asientos, que se colocan dispersas en el salón. Mesas así tienen la ventaja de permitir una convivencia mejor entre invitados. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006)

Sillas: Algunos diseños de silla permiten montarlas unas sobre otras, tanto para almacenarlas en poco espacio, como para hacer la limpieza del piso con más facilidad.

- Las sillas acojinadas son las más sencillas y menos elegantes. Se caracterizan por ser sillas plegables que llevan una funda y un moño de color. Pueden no llevar la funda pero definitivamente la funda siempre hará que la recepción se vea más formal.
- Las tubulares también son sencillas y no se doblan, se apilan. Este tipo de silla también se acompaña con una funda.
- Las sillas para Avant Garde son perfectas para eventos de día. Se caracterizan por ser de madera y por llevar un cojín que siempre será del color de la silla. El respaldo de las sillas Avant Garde se caracteriza por ser rectangular.
- Las Tiffany son más elegantes y perfectas para eventos de noche; son de madera, van acompañadas de cojines y se manejan en los colores: blanco, plateado, chocolate. Actualmente las sillas Tiffany se hacen en acrílico, el modelo se llama ice y también en metal. El respaldo de las sillas para boda Tiffany se caracteriza por ser en forma de corona.
- Las Versalles se caracterizan por tener el respaldo de la silla de forma rectangular y también llevan un cojín. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006, págs. 21 - 22)

Mantelería: La mantelería o blancos están compuestos principalmente por manteles, servilletas y delantales.

Tipos de Tela para mantel:

- **Dublín**
100% Poliéster, tela parcialmente elástica, ideal para: cubre silla, bambalina, mantel para serpentina, mantel para media luna, cubre cabrilla, cubre charola, presenta gran resistencia, no se arruga, fácil de desmanchar, se lava con agua fría. Su gama de colores es bastante amplia.

- **Tergal**

Composición: 100% Poliéster Tela ideal para banquetes, se utiliza para: bajo mantel, cubre mantel, camino de mesa, banda para silla, servilleta, tablón, no requiere plancha, no decolora, no se arruga. Absorbe líquidos en caso de derrame, fácil de desmanchar, excelente caída de tela, muy agradable al tacto, se lava con agua fría, su durabilidad es muy alta y la pérdida del color en la tela es casi nula durante su periodo de vida útil.

- **Satín**

Composición: 100% poliéster, Tela ideal para: cubre mantel, camino de mesa, servilleta, banda para silla, Tela suave, usualmente presenta una cara lustrosa y la otra deslucida es necesario planchar, se lava con agua fría.

- **Tafetán**

Composición: 100% Poliéster Tela ideal para: cubre mantel, camino de mesa, servilleta, banda para silla, Es una tela de seda lisa, delgada, muy tupida y ligeramente tiesa, que tiene un tacto crujiente textura suave y brillante como la seda. Amplia variedad de colores. Planchar siempre del revés con temperatura baja (1 punto) y humedecer ligeramente mejor con vapor que rociar.

- **Organza Poliéster**

Composición: 100% Poliéster, tela ideal para: cubre mantel, camino de mesa, servilleta, banda para silla, tela translúcida que presenta mucho brillo, por lo cual realza el color de la tela y hace muy vistoso el mantel, el brillo de la tela contrasta con su transparencia creando un efecto muy glamoroso, es necesario planchar. (comoservirlamesa.blogspot, 2012)

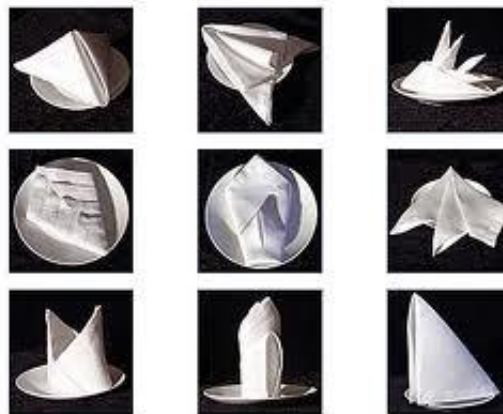
- **Razo**

Composición: 100% Poliéster, tela ideal para: bajo mantel, cubre mantel, servilleta, banda para silla, tela satinada, presenta una cara con brillo y la otra deslucida, debido al brillo presenta colores muy llamativos, excelente para eventos, excelente caída. Se lava en casa (agua fría). (comoservirlamesa.blogspot, 2012)

Servilletas: Hay servilletas de tela que no se usan en la mesa, sino por el mesero, que suele llevarlas colgadas de un antebrazo o del cinturón, para cuando las necesite, mientras sirve o atiende a los invitados. Igualmente, las servilletas resultan muy útiles en las charolas o bandejas en las que se llevan y traen los platos, pues evitan que se deslicen o resbalen, daño al mesero mucha más seguridad. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006, págs. 24 - 25)

- Las servilletas de tela pueden ponerse de diferentes maneras para adornar una mesa, aquí mostramos algunas formas de doblarlas:

Imagen No4



(blog.restaurantes.com, 2014)

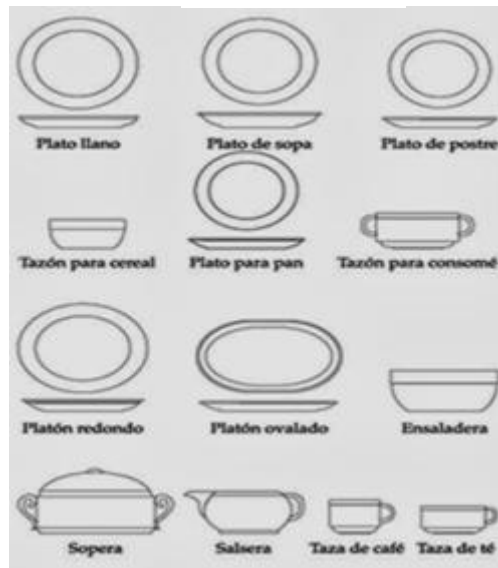
Vajillas: La vajilla es constituida por platos, tazas, azucareros, salseras, mantequilleras, platones, soperas y jarras.

Platos.- Hay varios platos cuya forma y uso conviene que el mesero conozca, si bien en algunos establecimientos no se emplean todos.

- **Plato Grande.-** El plato más importante, un plato extendido para el platillo principal de la comida.
- **Plato para Ensalada.-** es un poco más pequeño que el plato principal.
- **Plato Sopero.-** Un plato ligeramente hondo con un diámetro igual o ligeramente menor que el plato principal extendido, se coloca encima.
- **Plato para pan.-** es todavía más chico que el plato para la ensalada, pero más grande que el plato base de las tazas para café.

- **Plato basa para taza.-** es el más chico de los platos, con una muesca circular en el centro para recibir la taza.
- **Plato para postre.-** es un plato pequeño de diámetro semejante a los de base de las tazas, pero ligeramente hondo. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006, pág. 27)

Imagen No5



(Event, 2013)

Tazas

- **Taza para consomé.-** es un poco más grande que la taza para café americano y se distingue de ella porque tiene dos asas en lugar de una.
- **Taza para café americano.-** esta es la taza más común; también usada para café con leche, empleada generalmente en el desayuno y que lleva como base un plato pequeño.
- **Taza de café expreso.-** la *demi-tasse* se usa para los cafés muy concentrados que se toman al final de la comida o la cena. Son tazas pequeñas que llevan un plato base proporcionado a ellas. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006, pág. 28)
- **Salseras, pimenteros, mantequilleras, etc.-** Las azucareras, salseras, mantequilleras, etc. Pueden ser de diversas formas y estilos. En esta categoría quedarían incluidos los saleros y pimenteros, generalmente de cristal y que no necesariamente hacen juego con la vajilla.

Jarras.

- **Jarras para agua fría.-** suelen ser de vidrio, también se usan para los jugos y la leche fría.
- **Jarras para crema.-** utilizadas para servir el café con crema, son pequeñas y, algunas veces, individuales para cada comensal.

Las cafeteras y teteras se distinguen de las jarras por su pico, aunque en la mayoría de los restaurantes se usan unas de vidrio o de acero, que tienen la ventaja de mantenerse caliente sobre una hornilla. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006, págs. 28 - 29)

Cubiertos.- Hay tres principales: las cucharas para los alimentos líquidos, los tenedores para los sólidos y los cuchillos para cortarlos. También se le llama cubierto al conjunto de plato, cuchillo, tenedor, cuchara, servilleta, vaso y taza que se ubica en la mesa para cada persona. Cada uno de los 3 cubiertos tiene modalidades diversas para distintos usos, que conviene que el mesero conozca, aunque en la mayoría de los restaurantes no se usen todos.

- **Cucharas.-** hay cuchara sopera, para té, para café, para azúcar, cucharón para sopa, cuchara para servir, para ensalada.
- **Tenedores.-** hay tenedores para comida, para ensalada, para ostiones, para mango, para mazorcas de maíz, tenedor para servir, para ensalada.
- **Cuchillos.-** hay cuchillos para comida normal, para carne, para mantequilla, para queso, para toronja, para pan y pastel. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006).

Imagen No6



(comoservirlamesa.blogspot, 2012)

Cristalería.- está hecha principalmente de vidrio y cristal, está compuesta básicamente por vasos, copas y jarras. Al igual que con los platos y los cubiertos, hay vasos y copas con distintas formas y tamaños, adecuadas para diferentes usos.

- **Vasos.-** hay vasos grande, para agua o leche, que se produce en dos o tres tamaños y diámetros; el vaso para jugo, el vaso pequeño para jugo, el vaso o copa para té helado, mucho más grande que el de agua; el tarro para cerveza, el vaso para licor y el vaso para aguardiente.
- **Copa.-** las copas más comunes en el restaurante son: para agua, las más grandes en forma de gota, las de vino tinto y blanco, siendo así las de vino blanco más pequeñas y con un pie más alargado o esbelto que las de vino tinto, las copas para coctel; para licor; para brandy o coñac; para cerveza, para helado y para coctel margarita. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006, págs. 30 - 33)



(Cocteles, 2014)

- **Marmitas o carros calientes.-** la marmita es una especie de platón en baño María, con una tapa en forma de bóveda y una pequeña hormilla de gas o de alcohol por abajo, con la que se mantiene calientes diversos platillos que se sirven a los clientes, directamente del comedor y muchas veces en su presencia. La mamita también es muy usada para conservar calientes los alimentos del buffet. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006, pág. 23)

ANÁLISIS DE COTIZACIONES

Se presentaron cotizaciones de 3 diferentes proveedores, los mismos que podemos observar en Anexos paginas 136-138 ; los cuales fueron tomados en cuenta como las mejores propuestas para la compra de menaje; como es el caso de mesas, vajilla, cristalería, blancos, sillas, carpas, etc.

Las cantidades que se pidieron cotizar, se basaron en el historial con más frecuencia de alquiler que la hostería realiza por cada evento; sacando los siguientes datos:

Tabla No18

MENAJE			
PRODUCTO	CANTIDAD	PRODUCTO	CANTIDAD
<i>CUBIERTOS</i>		Cevicheros , consomera	260
Tenedor Postre	600	Tazas y platos de café	300
Cuchillo	600	Plato Sopero	300
Cuchara postre	600	<i>BLANCOS</i>	
Tenedor Entrada	600	Mantel Cuadrado	40
Cuchillo Entrada	600	Sobremantel	40
Cuchara para Sopa	600	Manteles Redondos	50
<i>CRISTALERÍA</i>		Servilletas	300
Copa Flauta	250	<i>MUEBLES Y EQUIPOS</i>	
Copa de Agua	250	Sillas Cromadas	250
Copa Vino Tinto	250	Sillas Tiffany y forros	250
Copa Vino Blanco	250	Sillas Cromadas	250
Vasos Altos	300	Mesas Cuadradas	30
Charoles	50	Mesas Redondas	50
Jarras de Cristal	60	Toldos 4X4	3
Hielera y Pinzas	45	Toldo 6x6	6
Copas de Helado	200	Pista 6X8	2
Ceniceros	50	Pista 6X6	2
<i>VAJILLAS</i>		Tarima 6x6	2
Platón De Base Cristal	300	Paredes 6mtrs	24
Plato fuerte redondo	300	Lámparas	5
Plato postre redondo	300	Calentador	6

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo
Elaborado por: Lucely Olmedo

Cuadro de Evaluación de Proveedores Menaje

En el siguiente cuadro se evaluarán puntos importantes como calidad, precio, etc. De esta manera podremos saber cuál de los tres proveedores presentan mejor propuesta para su contratación.

Tabla No19

Proveedor	Dirección	Calidad	Transporte	Forma de Pago	Total
Vajillas y Eventos Rusaris	Tumbaco	90%	SI / \$300	Efectivo T.C.	\$28.048,56
Eventos Karol	Tumbaco	85%	NO	Efectivo	\$25.953,2
LujoVajillas	Cumbaya	90%	SI / \$250	Efectivo T.C. Obsequio Cucharas	\$19.748,42

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No20

Proveedor	Calidad	Precio	Transporte	Forma de Pago	Total
Vajillas y Eventos Rusaris	25%	20%	15%	.15%	75%
Eventos Karol	20%	25%	0%	10%	55%
LujoVajillas	25%	30%	20%	20%	95%
TOTAL	30%	30%	20%	20%	100%

Elaborado por: Lucely Olmedo

Según la investigación in situ realizada en la hostería; e información brindada por el supervisor del departamento de banquetes Andrés Agila, la hostería alquila 3 veces al mes su menaje; teniendo en cuenta que la misma posee de 4 a 5 eventos mensuales; lo cual alquilan para el 60% de sus eventos y gastan un promedio de USD4.000 mensuales solo para menaje; concluyendo así, que la mejor opción es adquirirla; debido a que el costo de compra es de USD 19.748,42; ya que se optó por el proveedor de LUJOVAJILLAS; debido a que es la empresa con el porcentaje más alto 95%; los productos que nos ofrecen poseen la misma calidad que la de los otros proveedores, la única diferencia es que su precio es más económico y por la compra de todo el menaje nos obsequian las 600 cucharas pequeñas de postre.

Capacitación

La capacitación no se refiere a un curso, este es un proceso continuo. Una acción permanente, la misma que tiene un principio, pero que no termina nunca.

El aprendizaje del personal está relacionado con la calidad y la productividad. Personas capacitadas ofrecen servicios con mayores niveles de calidad y son más productivos.

Esta implica un aprendizaje, la misma que modifica e incorporar nuevos conocimientos, los cuales son enriquecedores.

Una formación adecuada en la empresa tiene como consecuencia que el personal se sienta parte de la compañía, y comprenda mejor la relación de su propia tarea con el objetivo final de la empresa.

La capacitación tiene ventajas tanto para los empleados como para la gerencia.

Tabla No21

Para los empleados	Para gerencia
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor satisfacción en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor producción
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor capacidad de ingreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores métodos y hábitos
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor sentido de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Menores exigencias de supervisión
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores más hábiles

Fuente: Ramallo, 2005, pg.65

Elaborado por: Lucely Olmedo

Con la capacitación se busca que los clientes sean la herramienta más eficiente de comunicación y regresen; también que los empleados encuentren mayor satisfacción en su trabajo cotidiano; para ello se debe entender y transmitir:

Tabla No22

El Cliente Necesita:	Por lo tanto:
Que lo entiendan	Escuchar con atención sus palabras y estar alerta no sólo a la comunicación verbal sino también a la no verbal.
Que lo atiendan exclusivamente	Evitar interrupciones. No hacer otras cosas. Si se es necesitado en otro lado, disculparse por no poder atenderlo hasta no haber concluido con el cliente.
Atención rápida	Atender sin pérdida de tiempo. No hacer esperar. Si tiene que esperar, avisarle que enseguida será atendido.
Que se ocupen de él brindándole soluciones	Usar frases positivas: decirle al cliente lo que podemos hacer por él. Ej.: <i>“Enseguida averiguo”</i> en vez de: <i>“No tengo ese dato”</i> .

Que lo comprendan	Demuestran entendimiento y aceptación de sus sentimientos.
Expresar sus inquietudes y necesidades	Formular preguntas para que el cliente exprese sus necesidades, conocerlas en profundidad es la base para brindar un buen servicio y vender más.

(Ramallo, 2005, pg 67, pág. 66)

Se debe tomar en cuenta que:

- No hay nada más importante para una empresa que sus clientes. Sin ellos, la empresa no existiría.
- El negocio crece gracias a los clientes satisfechos. Los clientes satisfechos no solamente regresan, sino que traen a sus amistades.
- La calidad en el cuidado del cliente se aprende, no se hereda

Estos aspectos deben ser tenidos en cuenta al plantear una tarea de capacitación interna para lograr el objetivo que se busca y para esto es necesario un absoluto compromiso de la dirección, guiando y transmitiendo las políticas de la empresa.

La capacitación es necesaria porque es un medio, que correctamente utilizado, facilita el camino hacia el logro de los objetivos del negocio; y también porque el componente fundamental de cualquier organización es el factor humano.

(Ramallo, 2005, pg 67)

Conocimientos y Capacitación del personal de Alimentos y Bebidas

La capacitación en el personal de A & B es indispensable, tanto para el desarrollo propio del establecimiento como para su buen manejo cotidiano.

La capacitación en el personal de a y b es de suma importancia, ya que a través de este se comprende el manejo de los alimentos y las bebidas en diferentes ámbitos como puede ser un hotel, un restaurante, un bar, un buque, una empresa de catering, etc.

Mediante la capacitación del personal de a y b, se pueden observar las siguientes características:

- **Higiene personal:** Esto es de máxima importancia, puesto que el encargado de manejar los alimentos y bebidas manipula constantemente los alimentos y trabaja cerca del cliente. Este debe poseer manos y uñas limpias, afeitado correctamente, bien peinado. En el caso de las meseras, deben llevar el cabello recogido; no deben maquillarse en exceso ni llevar joyería ostentosa. El personal no debe estornudar, toser, o sonarse la nariz cerca de los alimentos, ya sea durante su preparación o al servirlos. El uniforme siempre debe estar limpio, bien planchado y elegantes.
Una apariencia aseada y elegante brinda a la persona la confianza para desempeñar bien su trabajo.
- **Conocimiento de los alimentos y las bebidas:** el encargado de manejar los alimentos y bebidas debe poseer suficientes conocimientos de los artículos que aparecen en el menú y en la lista de vinos, debe saber cómo prepararlos y donde servirlos (aunque sea teóricamente) los ingredientes de los platillos, y las presentaciones. La finalidad de saber esto es que tendrá la opción de sugerir platillos, y generar confianza en los comensales, ya que cuando alguien tiene duda generalmente pregunta ¿cómo viene presentado?, o ¿qué lleva?, de igual manera sirve mucho cuando el mesero sabe todo esto y percibe que no es temporada o se agotó algún ingrediente ya no tendrá que regresar a pedir cambio de orden; a fin de aconsejar al cliente y ofrecerle ciertas sugerencias.
- **Tener preparadas las mesas que va atender,** conocer el montaje establecido por el concepto, cuidar la limpieza no solo de la mesa sino de todo lo que compone el servicio, saleros, servilleteros, sillas, mantel, etc. Y así como es importante tener lista una mesa también es importante recogerla y dejarla lista para recibir otros clientes en cuanto se desocupe.
- **Tomar las órdenes en orden de importancia:** los niños y las damas primero, servir las bebidas, sugerir sopas o entradas, y no esperar a que los clientes vayan a los platillos principales enseguida, ayudar con sugerencias a los comensales indecisos.

- **Puntualidad:** la puntualidad es muy importante. Si el mesero se presenta continuamente tarde a su trabajo, demuestra su falta de interés en el trabajo y una falta de respeto a la gerencia y a sus compañeros.
- **Conocimiento local:** En beneficio de la clientela, el mesero debe de poseer cierto conocimiento del área en donde trabaja, para que pueda aconsejar al cliente acerca de las diversas formas de diversión que ofrecen y su transporte. Este conocimiento demuestra que el mesero se esfuerza al máximo por complacer a su cliente.
- **Personalidad:** los meseros deben tener tacto, ser atentos, de buen carácter y de ánimo bien dispuesto. Deben conversar con el cliente en una forma amable, utilizando un lenguaje correcto; la habilidad de sonreír en el momento oportuno. Con estos atributos, ayudará a la administración al convertirse en un buen vendedor.
- **Actitud hacia los clientes:** el mesero no debe actuar de una manera servil, sino anticiparse a las necesidades y deseos de los clientes. Debe vigilar con cuidado a los clientes durante el servicio, pero sin mirarlos con fijeza y siempre debe tener cuidado cuando trata con un cliente difícil. No debe discutir jamás con el cliente, pues eso sólo agravaría la situación, sino que debe referir todas las quejas a alguien con autoridad en el área de servicio de alimentos, por ejemplo al gerente del restaurante o al capitán.
- **Memoria:** es una ventaja esencial para el mesero. Puede serle útil en su trabajo si sabe lo que les agrada o desagrada a los clientes, por ejemplo en dónde prefieren sentarse en el área del comedor, cuáles son sus bebidas favoritas, etc.
- **Honestidad:** esto es de suma importancia para el mesero cuando trata tanto con el cliente como con la administración. Si hay confianza y respeto en el triángulo de la relación personal de meseros / clientes / administración, entonces habrá un ambiente de trabajo que fomentara la eficiencia y un espíritu de equipo positivo entre los operadores del servicio de alimentos y bebidas.
- **Sentido de Urgencia:** Para que el establecimiento tenga la máxima cantidad de negocios durante el período de servicio, con unas utilidades netas tan elevadas sea posible, el mesero debe desarrollar un sentido de urgencia.

(Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006)

Cuadro de Evaluación de Proveedores Capacitación

En el siguiente cuadro se evaluarán puntos importantes como calidad, precio, etc. De esta manera podremos saber cuál de las cotizaciones de los dos proveedores (Anexos pg. 139-141) presentan mejor propuesta para su contratación.

Tabla No23

Proveedor	Dirección	Lugar a Realizar	Calidad	Precio U.	Horas Totales	Pax	Total
CAPACITUR	Quito	Hostería	100%	\$50	15	10	\$500
MAKIKUNPA	Ambato	Hostería	85%	\$60	1	10	\$600

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No24

Proveedor	Calidad	Precio	Horas Totales	Certificado	Total
CAPACITUR	30%	30%	20%	.20%	100%
MAKIKUNPA	20%	15%	10%	0%	45%
TOTAL	30%	30%	20%	20%	100%

Elaborado por: Lucely Olmedo

El dinero que sobre de la compra de menaje, se lo puede invertir en la capacitación; En este caso se optó por el proveedor CAPACITUR; debido a que es una empresa ubicada en Quito y muy reconocida en el Ecuador; su puntuación en el cuadro de evaluación de proveedores es excelente ya que posee el 100%.

Ha realizado capacitaciones de otras empresas nombradas, como es el caso de Ch Farina, Hansel & Gretel, Cebiches de la Rumiñahui, Café de la Vaca, entre otros.

Su precio es más económico a pesar de ser una empresa con más trayectoria y reconocimiento.

Los costos incluyen honorarios de facilitador, material didáctico, movilización del personal CAPACITUR; certificados de los participantes con aval de CAPTUR Pichincha y Municipio de Quito; esta empresa también emplea métodos dinámicos y participativos con los asistentes, ya que realiza simulaciones de los casos; sus formas de pago son muy cómodas debido a que se realizan en 2 partes; el 50% a la entrada y el otro 50% al terminar la capacitación.

Según la norma técnica del subsistema de formación y capacitación, emitida en el presente año por el Ministro de Relaciones Laborales, artículo 23 pagina 7, estipula: “La Unidad de Administración del Talento Humano, dentro de su plan anual de formación y capacitación, deberá considerar por lo menos dos capacitaciones anuales para cada servidora o servidor, en base a la detección de necesidades reales, mismas que deberán responder una a temas genéricos o de desarrollo personal y una a temas de capacitación específica o técnica y/o gerencial”. Por lo que las capacitaciones se realizarán dos veces al año; 5 días laborales, 3 horas diarias, 15 horas en total, en las instalaciones de la hostería; debido a que su costo es menor y la comodidad, tiempo y distancia de las personas a capacitar, es más óptimo.

El personal que será capacitado será el que más a fin esté del departamento de banquetes y se encuentre trabajando en la hostería más de 3 meses; en este caso serán:

Tabla No25

PERSONAL A CAPACITAR	
<i>CARGO</i>	<i>CANTIDAD</i>
Supervisor	1
Capitanes	3
Meseros fijos	3
Encargadas de la venta y coordinación de los paquetes	2
Gerente General	1
TOTAL	10

Elaborado por: Lucely Olmedo

Contarán con la presencia de un Coordinador de CAPACITUR en varias horas de las capacitaciones.

Los empleados que sean contratados eventualmente recibirán una pequeña inducción, 2 días antes del evento a realizar; la formación básica estará a cargo de los capitanes que fueron capacitados previamente; de esta manera el personal eventual, contará con una formación básica y necesaria para el evento que fue contratado específicamente; así se evitarán costos infructuosos.

Para evitar tener estos inconvenientes en un futuro, este proyecto propone realizar filtros al momento de contratar a futuros empleados de la hostería; es decir emplear personal que tenga pleno conocimiento del cargo a desempeñar según las funciones estipuladas en el contrato.

3.4 APLICACIÓN PRÁCTICA

3.4.1 Introducción

El siguiente plan será aplicado con el fin de mejorar el departamento de banquetes de la hostería Rincón de Puembo. Se realizará una proyección a 4 años para comprobar que la propuesta planteada será válida para incrementar la demanda de la hostería, utilidades y mejorar sus procesos internos.

3.4.2 Propuesta aplicado a la Hostería Rincón de Puembo

LOGO

Imagen No8



Fuente: Hostería Rincón de Puembo

MISIÓN

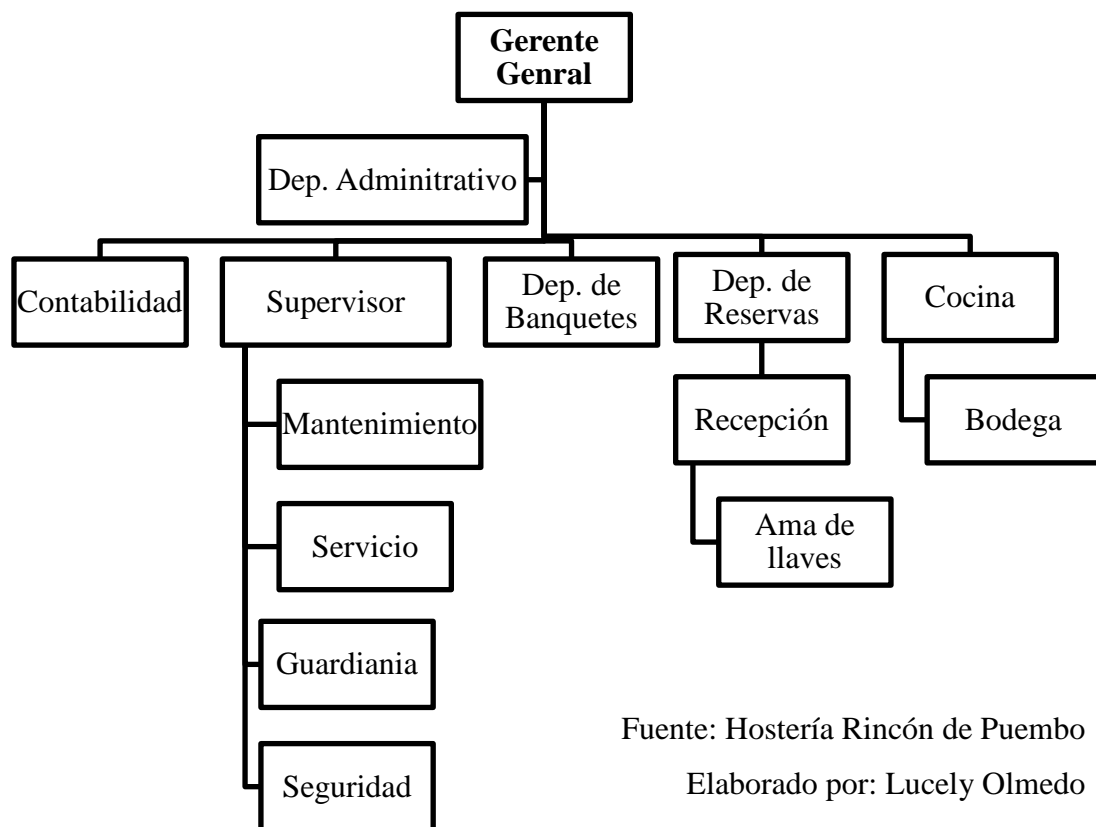
Ser líderes nacionales en servicios Hoteleros auténticos y de calidad, marcando diferencia y satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes, teniendo como resultado una experiencia memorable.

VISIÓN

Ser la mejor opción en servicios hoteleros, eventos corporativos y sociales en el Ecuador, contando con el mejor talento humano e infraestructura, alcanzando alta rentabilidad, reconocimiento mundial, superando expectativas de clientes y socios.

Organigrama de la Hostería Rincón de Puenbo.

Gráfico No.34

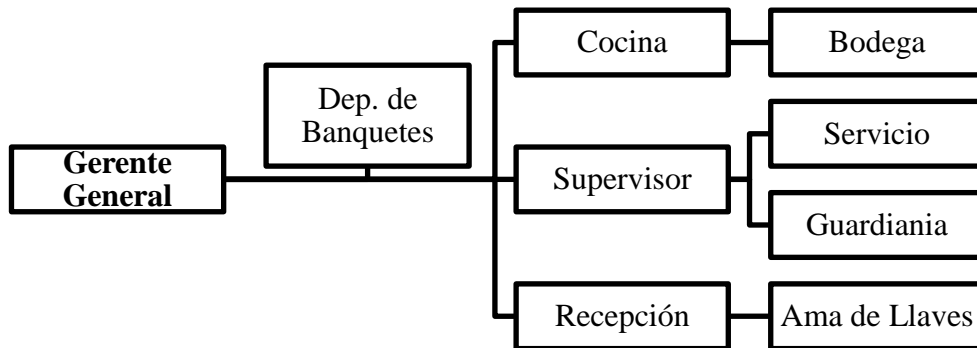


Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Distribución interna del departamento de banquetes de la hostería.

Gráfico No.35



Fuente: Hostería Rincón de Puembo

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.4.3 Manual de procesos del departamento de banquetes

Departamento de banquetes

Un banquete es una comida espléndida a la que concurren muchas personas para celebrar algún acontecimiento especial. Dado el gran incremento que debido a la vida moderna y el progreso que ha tomado el turismo, la extensión de contactos internacionales y de ámbito nacional, por la facilidad que representa el viajar de un lado del mundo a otro, han traído como consecuencia el poder celebrar en los Hoteles y en los centros de convenciones un sin número de congresos, conferencias y reuniones de negocios; encaminadas a fomentar los contactos culturales y comerciales. (Event, 2013)

Los Banquetes se clasifican en:

- Bodas -Bailes de Empresas -Desfiles de Moda
- Cenas de Gala -Homenajes -Comidas de Negocios
- Cenas de Fin de año y Reyes -Seminarios -Presentación de personajes
- Congresos -Conferencias -Cumpleaños
- Cócteles con distintos motivos -Rueda de prensa –Inauguraciones

El departamento de banquetes se ocupa de la preparación y servicio de alimentos y bebidas en salones de banquetes así como de toda la logística de los eventos. Entendiendo por evento desde un servicio de café (coffee break) hasta una cena de gala, desayunos, cocteles, reuniones de trabajo, desfiles de modas, etc.

A cargo de este departamento generalmente está una Directora de Banquetes quien se ocupa de cuestiones administrativas como presupuestos y en ocasiones de algunas cuentas clave para el hotel.

A su cargo tendrá una serie de Gerentes o Ejecutivas de Banquetes encargadas de la venta, organización, supervisión y cobro de un evento. Para evitar que el cliente trate con personas distintas en cada ocasión, se acostumbra dividirse las cuentas de clientes de acuerdo a su giro o segmento (industria farmacéutica, alimenticia, seguros, eventos sociales, etc...)

A cargo de la operación de los eventos se encuentra el capitán de banquetes quien supervisa el trabajo de los meseros, montadores y encargados del equipo audiovisual.

En muchas ocasiones existe en los hoteles una cocina específica para banquetes a cargo de un Chef de Banquetes, cocina que se utiliza específicamente para la producción de banquetes. (Event, 2013)

Áreas del Departamento de Banquetes

- **Compras:** se encarga de realizar las compras, supervisar la recepción de la mercancía; y de solicitar cotizaciones a los diferentes proveedores buscando calidad y buen precio.
- **Bodega:** se encarga de la distribución de todos los productos que llegan a compras en los diferentes almacenes. Generalmente existe un Jefe de bodega y almacenistas que se encargan del acomodo y rotación de la mercancía.
Es aquí en donde los encargados de las diferentes cocinas deberán entregar sus requisiciones para obtener la materia prima. En este se realizan los inventarios físicos cada fin de mes.

- **Cocina:** es el área de preparación de alimentos. La cocina principal es el centro de toda la división de alimentos. Aunque en general existen divisiones en la cocina como pueden ser: carnicería, panadería, pastelería, cocina fría, cocina caliente, etc. Esta área está a cargo de un Chef Ejecutivo quien entre sus labores se ocupa de elaboración y variación de los menús, ocuparse de costos de alimentos así como determinar las compras para sus áreas.
- **Stewarding:** es conocida también como el área de lavalozas; como responsable de esta se encuentra el Chef Steward quien coordina y supervisa el trabajo de los stewards. El trabajo en esta área consiste en llevar a cabo la limpieza de todo el equipo utilizado para la preparación y servicio de los alimentos y bebidas y resurtir el equipo limpio a sus áreas de almacenaje. Asimismo, se ocupan de la limpieza general de las cocinas.
- **Lobby bar:** la operación de las bebidas en general se realiza bajo la supervisión de un gerente de bar. Este gerente entre sus funciones tiene la de programar el personal y cerciorarse de que se cuente con todo el material necesario para la operación.
A su cargo tiene los taberneros o bar tenders quienes se ocupan de la preparación y servicio en barra de las bebidas. Generalmente se cuenta con servicio de bebidas a la mesa por lo que también se tienen en la estructura, meseros para llevar a cabo esta labor. (Mesalles, 2007)

Gerente o Director de Banquetes:

Este proporciona las facilidades para lograr los estándares de calidad y eficiencia establecidos y mantiene un liderazgo en los departamentos de cocina, almacén, y steward para mantener el mejor servicio a los clientes en eventos y banquetes. Este a la vez se encarga de supervisar las operaciones internas y externas relacionadas con el área de Banquete; dentro de sus obligaciones y deberes están:

- Asistir a las Reuniones de Banquetes.
- Programar reuniones con sus subalternos para hablar del servicio.
- Revisar las hojas de función con el Chef.

- Solicitar el personal para los eventos con tiempo.
- Dar seguimiento con los botones a los anuncios de los eventos.
- Supervisar la limpieza general de los salones y equipos.
- Chequear con almacén si llega todo lo solicitado en la hoja de función del Evento.
- Dar el visto bueno a todos los detalles de comida y montaje junto con el Chef antes de iniciar el evento.
- Organizar y operar eventos dentro y fuera del lugar. (Mesalles, 2007)

Gerente de Ventas:

El vendedor del depto. De Banquetes está bajo la supervisión del gerente de Banquetes. El objetivo de las ventas es proporcionar el mayor número de clientes y eventos lo cual representará ingresos para el hotel. Dentro de sus obligaciones se encuentran:

- Conocer un sistema de ventas.
- Conocer los aspectos de alimentos y bebidas relacionados con los eventos, atendiendo a la clase de personas asistentes, el número de invitados y a la hora que se efectuara.
- Tener nociones de Costo.
- Saber el equipo con que cuenta el establecimiento: adornos, mantelería, sillas, mesas, cristalería, etc. (Mesalles, 2007)

Capitán o supervisor de Banquetes:

Es responsable ante el maître de banquetes del buen funcionamiento del evento al cual está asignado.

Camarero de Banquetes:

Es responsable de brindar el servicio de alimentos y bebidas de la zona asignada dentro del salón.

Bar tender de Banquetes:

Es responsable de la reparación y servicio de las bebidas y cócteles que se sirven en los Bares de los Banquetes. (Mesalles, 2007)

PLANIFICACIÓN Y MONTAJE:

a) Planificación:

El Gerente de Banquetes, llegado el día de realizar el servicio deberá planificar este, supervisando en principio todos los detalles que figuran en la orden de servicio o presupuesto de banquetes. En primer lugar deberá prever, para el número de invitados que concurran al banquete, el personal que se precise para el mismo.

La necesidad de personal de servicio varía en relación al tipo de servicio que se vaya a ofrecer, ya sea comida tipo buffet o comida emplatada.

Para comida tipo buffet se necesita:

- Un Camarero por cada 25 personas.
- Un Bartender hasta 150 personas, de ahí en adelante (2)
- Un Supervisor para más de 50 personas. (chef, 2014)

Para comida emplatada serían:

- Un Camarero y un ayudante por cada 25 personas
- Un Supervisor para más de 40 personas
- Un Bartender hasta 150 personas, de ahí en adelante (2)

El gerente de banquetes también debe de chequear que todo el material que se necesite para el montaje esté preparado, en perfectas condiciones y verificar si la cantidad que se necesita está disponible y a la mano.

- Menaje limpio y en buenas condiciones.
- Decoración adecuada.
- Equipos auxiliares (Proyector, pantalla, Pizarrón, rota folio, podium, pedestales, y micrófonos, etc.)
- Suministro de papelería (Servilletas, fósforos y otros). (chef, 2014)

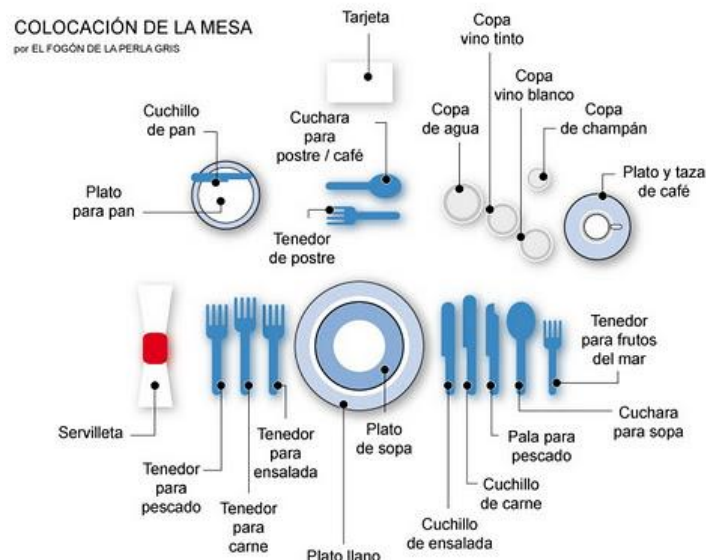
b) Montaje:

- Acomodar el plato base a un dedo de distancia del borde de la mesa.
- Situar los tenedores del lado izquierdo y los cuchillos y cucharas del lado derecho según los tiempos del servicio de afuera hacia adentro. Se colocan los cubiertos del postre o café, en la parte superior del plato base.
- Ubicar las copas de vino y agua del lado derecho del plato base alineada la primera al cuchillo. (Primero las de vino y hasta atrás la de agua.
- Situar los cubiertos a un dedo (mínimo) de distancia del borde de la mesa.
- Las copas de vino pueden acomodarse en la parte superior del plato base en forma diagonal, recta o triangular. (chef, 2014)

Cuando se ocupa servilleta de tela se debe colocar sobre el plato y cuando es de papel, al lado derecho del plato base debajo de la cuchara y el/los cuchillos.

El montaje de un banquete requiere suficiente tiempo, para ir ejecutándose debidamente todos los detalles que exige la planificación que previamente se ha convenido. La forma de efectuar el montaje dependerá de la forma del local, dimensiones, etc., así como del número de comensales a los que haya que dar servicio y del tipo de este.

Imagen No9

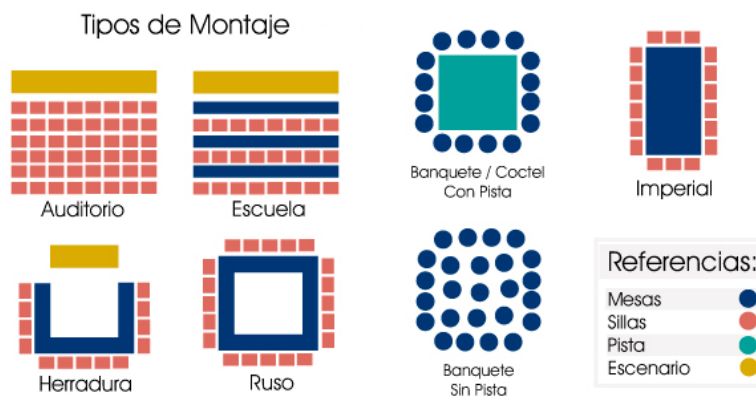


(blog.restaurantes.com, 2014)

Es conveniente hacer un pequeño croquis con la distribución de las mesas; facilitando de esa manera el trabajo. Las mesas que se utilizan en estos servicios tienen unas dimensiones mayores que las normales con patas plegables o de roscas. Las medidas de estas mesas varían entre dos, tres y metros o cuatro metros de largo y 0.80 metros de ancho (para comer) y (0.40) metros de ancho como apoyo de material. (Una guía paso a paso/Luis Lesur, 2006)

c) Tipos de montaje para eventos

Imagen No10



(Concepts, 2011)

A. Reservas de salones

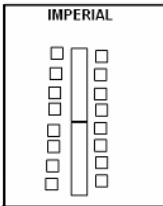
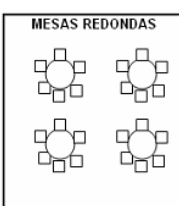
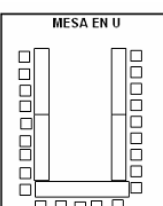

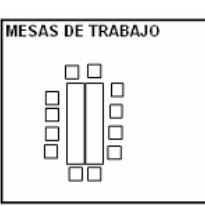
Para la reserva del o los salones se debe realizar un formulario donde conste la fecha y hora en que se realizó la reserva, nombre de la persona que atendió al cliente, fecha tentativa del evento, número de pax, clase de evento a realizar, el nombre del salón, fecha máxima que se espera la confirmación del cliente, datos del cliente como nombres completos, teléfono, correo, garantía, etc, De esta manera se obtendrá constancia de los salones ocupados para que en ningún caso puedan venderse un salón dos veces.

Cuando un cliente solicita un servicio una fecha determinada y los salones están todos comprometidos pero no confirmados, antes de dar una negativa, el responsable de banquetes deberá ponerse en contacto con el cliente que tenga hecha la reserva para recordarle que la tiene y ver si puede confirmarla. (Concepts, 2011)

B. Orden de servicio

La organización de servicios confirmados deberá llevarse a cabo dos semanas como mínimo antes de su realización con el fin de coordinar con tiempo, todos los departamentos que tengan que ver algo con el servicio, y puedan preparar lo que les corresponda hacer.

Al confeccionar esta orden se tendrá especial cuidado en que figuren bien claramente todos los detalles del servicio, como son: el día del evento, hora de llegada de los invitados, hora de culminación, tipo de evento, teléfonos para contactar al cliente, nombre del cliente, número de pax, menú especificando el nombre de cada plato, bebidas y aperitivos.

Tabla No26				
HOSTERÍA "RINCÓN DE PUEMBO"				
Nombre Cliente:				
Empresa:				
Fecha Actual:				
Teléfonos:	Correo electrónico:			
Hora de inicio del Evento				
Hora de culminación :				
Fecha del evento:				
Tipo de Evento:				
Con Hospedaje: si () no ()				
# de Personas que se Hospedan:				
Días de Duración :	# de personas:			
Tipo de Menú:				
Cubertería:	Vajilla:			
Sillas:				
Mantelería:				
Montaje de mesas:				
				
Datos Extras:				

Fuente: Hostería Rincón de Puembo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Toda esta información puede ser publicada en un lugar específico, en el cual todos los departamentos del hotel tengan conocimiento sobre el evento. (Concepts, 2011)

C. Carta de evaluación

Al día siguiente de haber dado el servicio, el departamento de Alimentos y Bebidas, remitirá una carta de evaluación de servicio al cliente o a la empresa responsable del evento, en la cual deberán figurar todas las incidencias en el evento.

Los calificativos serán: Pobres, Regulares, bien, muy bien y la contestación de esta carta la recibirá el Gerente de A y B el cual mandará copia al Gerente General.

(Concepts, 2011)

D. Facturación.

Al finalizar un servicio de banquete se debe realizar la factura, haciendo constar en ella el número de Invitados, precio por cubierto y los conceptos extras que se hayan contratado o producido durante el servicio.

Normalmente los banquetes no se pagan al contado, ya que para el cliente resulta incómodo el venir con la cantidad de dinero tan elevada que supone el pago de un banquete; por lo tanto, al finalizar el servicio se debe de pasar la factura al cliente para que la firme, dando su visto bueno. (Concepts, 2011)

E. Políticas de reservaciones

Regularmente las reservaciones se producen a través de llamada telefónica o por escrito (Cartas o Fax) y procedemos a asentarla en el Libro de Reservaciones de Banquetes bloqueando tentativamente una fecha y el salón. Para bloquear tentativamente una fecha y salón se requiere, que con anticipación se haya solicitado verbal y por escrito lo siguiente:

- 50% de anticipo del costo total solicitado.
- En todas las solicitudes se deberá cotizar por escrito, con copia a la Gerencia de Alimentos y Bebidas.
- En la Carta - Cotización se deberán precisar: lugar, número de persona, Fecha, Hora, Montaje, Evento, Coordinador, etc. (Concepts, 2011)

F. Confirmaciones

Sólo se entiende por confirmado cuando el cliente haya dado el anticipo requerido. En ese caso de cancelación antes de las 48 horas se retendrá el 50% del anticipo; y en caso de que sea después de 24 horas el hotel entregará el total del depósito. Este lineamiento se le hará saber al cliente por escrito y está sujeto a políticas de ventas de cada establecimiento en particular. (Concepts, 2011)

3.5 ANÁLISIS FINANCIERO DE PROPUESTA

3.5.1 Inversión de años Históricos

Las siguientes inversiones son de las áreas más importantes del departamento de banquetes de Rincón de Puenbo.

Tabla No27

Área de Bodega

PRODUCTO	CANTIDAD	Precio Unitario	PRECIO TOTAL
Refrigeradora vertical con doble puerta	3	850	2550
Congelador Horizontal	2	500	1000
Estanterías metálicas	12	120	1440
Equipo de cómputo + línea telefónica con Internet	1	700	700
Mesa de madera de computo	1	45	45
Silla giratoria para oficina	1	30	30
TOTAL	20	2245	5765

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No28
Área de Cocina

PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Estufa Industrial	2	300	600
Campana Extractora	1	600	600
Lavaplatos Industrial	3	120	360
Horno Industrial Panadero	2	350	700
Parrilla, Freidora, Plancha	1	1.000	1000
Congelador Horizontal	2	500	1000
Refrigeradora vertical con doble puerta	2	850	1700
Batidora, mezcladora	2	900	1800
Cuarto frio	1	2.000	2000
Aparadores y Alacenas	4	250	1000
Batidora	3	60	180
Licuada	3	80	240
UTENSILIOS Y ACCESORIOS			0
Juegos de sartenes, ollas, etc.	3	80	240
Set de cuchillos + cuchillos de chef, mondador	3	150	450
Juego de cucharones, cucharas de servicio, coladores	3	85	255

Moldes pastel y galletas	12	40	480
Tablas de picar de 60x40 cm	3	25	75
Mesas de trabajo de acero inoxidable tipo isla	4	600	2400
Estanterías metálicas	2	120	240
TOTAL	56	8110	15320

Fuente: Hostería Rincón de Pumbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No29

Área de Servicio

PRODUCTO	CANTIDAD	Precio Unitario o por Set	PRECIO TOTAL
Servilletas	80	2,5	200
Manteles Redondos	20	45	900
Cubre Manteles Redondos	20	30	600
Manteles Cuadrados	25	45	1125
Cubre Manteles Cuadrados	25	30	750
Delantales	12	15	180
Faldón Francés(largo)	5	8	40
Uniformes con sello de la hostería y nombres	12	40	480
Plancha a Vapor Oster	2	30	60
TOTAL	201	245,5	4335

Fuente: Hostería Rincón de Pumbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No30

Área de A&B

PRODUCTO	CANTIDAD	Precio Unitario o por Set	PRECIO TOTAL
Refrigeradora vertical con doble puerta	1	600	600
Mesón de madera	2	350	700
Juego de Vajilla	4	50	200
Juego de Cubertería	4	70	280
Docena Copas Vino Bl.	4	35	140
Docena Copas Vino T.	4	35	140
Docena Copas de Agua	4	40	160
Docena Copas Ch.	4	35	140
Docena vasos Medianos	8	30	240
Lava Platos Industrial	1	120	120
Aparadores y Alacenas	10	250	2500
Licuadaora	2	80	160
Equipo de cómputo + línea telefónica con Internet	1	700	700
Máquina de café	1	1.000	1000
Máquina para moler café	1	85	85
Bandeja Charol de Plástico	10	5	50
Cafeteras	4	60	240
Juego de 6 tazas para café	8	25	200
TOTAL	73	3570	7655

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No 31

INVERSIONES TOTALES DE LAS ÁREAS DEL DEP. DE BANQUETES	
ÁREA	INVERSIÓN ANUAL
Servicio	4.335
A&B	7.655
Bodega	5.765
Cocina	15.320
TOTAL	33.075

Fuente: Hostería Rincón de Puembo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No32

Inversiones a Realizar 2015	
DETALLE	VALOR
Compra de Menaje en LujoVajilla	\$ 19.748,42
Capacitación anual	\$ 1.000,00
TOTAL INVERSIÓN 2015	\$ 20.748,42

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.5.2 Costo Beneficio

Como se comentó, la hostería realiza de 4 a 5 eventos al mes; para las cuales alquilan el 60% de menaje, y gastan un promedio de USD4.000 mensuales; concluyendo así, que la mejor opción es adquirirla; debido a que el costo de compra es de USD 19.748,42.

Por lo tanto; la compra sería una mejor inversión, que la de alquilar; ya que por este servicio la hostería paga un total de \$33.640,17 anuales; y por la compra de menaje más el 5% de reposición, es de \$20.735,84; la misma que es menor al costo de alquilar; y su costo se llegará a cubrir con los eventos a realizar, el menaje en general posee una vida útil de 4 a 5 años, dependiendo su uso y calidad.

Con esta opción Rincón de Puembo podrá recortar sus gastos notablemente, y los podría usar en otros ámbitos importantes como es el caso de capacitar a los empleados.

Tabla No33

Costo de Compra de Menaje	% de Reposición
\$19.748,42	5% = \$987,42

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.5.3 Ingresos y Egresos Mensuales

En el siguiente cuadro se da a conocer los Ingresos, Egresos, Gastos administrativos, financieros y de ventas que tubo la Hostería Rincón de Puenbo durante el 2013.

Tabla No34

INGRESOS

INGRESOS Y EGRESOS 2013													
CONCEPTO	EN	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
INGRESOS													
BODAS	16.678,96	24.678,45	22.389,76	23.986,45	25.644,40	22.567,32	24.356,64	20.129,77	19.200,57	24.435,09	23.099,18	16.945,99	264.112,58
SEMINARIOS	13.887,69	16.678,98	15.934,56	15.446,34	20.333,45	20.870,10	15.876,90	18.879,32	16.790,00	20.768,92	15.435,00	21.890,45	212.791,71
ANIVERSARIOS	10.568,97	7.980,89	5.677,07	2.765,98	4.050,87	4.077,32	5.877,67	13.456,22	4.766,57	4.780,22	8.780,33	7.833,47	80.615,58
CUMPLEAÑOS	3.987,90	4.553,65	6.342,78	3.433,15	5.435,06	5.406,34	5.713,23	4.980,00	3.194,76	5.123,44	5.658,90	5.765,02	59.594,23
BAUTIZOS	0,00	0,00	0,00	0,00	2.090,76	2.435,05	2.637,89	0,00	3.876,06	0,00	0,00	0,00	11.039,76
PRIMERAS COMUNIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	3.400,56	2.345,51	2.671,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.417,18
TALLERES	5.988,89	7.557,90	13.789,78	19.765,34	6.404,46	11.674,23	6.132,29	14.765,33	6.320,00	10.789,88	7.983,11	6.098,00	117.269,21
OTROS	2.657,89	3.966,56	7.776,00	8.966,00	8.344,51	7.030,43	8.403,59	7.768,00	6.340,98	6.760,59	15.777,90	21.967,46	105.759,91
TOTAL	53.770,30	65.416,43	71.909,95	74.363,26	75.704,07	76.406,30	71.669,32	79.978,64	60.488,94	72.658,14	76.734,42	80.500,39	859.600,16

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No35

EGRESOS

EGRESOS													
COSTOS VARIABLES	EN	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alquiler de mantelería, vajilla, cristalería	1.000,33	1.128,00	2.410,25	3.205,22	3.323,30	3.445,29	2.104,43	3.855,34	2.014,12	3.087,51	3.485,90	4.580,48	33.640,17
Transporte Personal Eventual	387	430,88	589,99	523,15	465,09	599,07	575,15	587,87	412,11	523	536,05	544,66	6174,02
Luz + gas + agua	250,00	134,00	267,86	278,22	234,07	273,86	301,23	265,66	231,87	221,46	243,97	268,74	2.970,94
Salario Personal Eventual	4.895,00	3.768,90	4.989,76	5.033,60	4.301,00	4.453,28	3.875,88	5.786,00	4.293,90	4.689,99	4.867,55	4.102,54	55.057,40
Compra de alimentos y bebidas	20.876,45	22.633,42	22.876,63	24.035,14	24.672,21	26.533,79	22.867,50	28.675,00	21.462,88	23.699,08	25.458,33	28.767,06	292.557,49
Compra de artículos de higiene y limpieza	2.675,99	1.345,22	867,37	732,11	1.234,00	456,21	123,00	179,67	345,00	0,00	36,00	105,44	8.100,01
Material Indirecto	989,00	300,89	198,00	126,00	200,43	126,00	0,00	0,00	0,00	210,00	0,00	295,74	2.446,06
Mantenimiento	656,56	95,88	378,00	236,89	643,89	0,00	0,00	45,00	235,88	0,00	102,39	230,00	2.624,49
COSTOS FIJOS	EN	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Transporte Personal	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	1.475,90	17.710,80
Publicidad	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	1.020,82	12.249,84
Teléfono con Internet	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	1.440,00
Sueldos y Salarios empleados fijos	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	19.300,06	231.600,72
Depreciaciones	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	7.089,43	85.073,16
TOTAL EGRESOS	60.736,54	58.843,40	61.584,07	63.176,54	64.080,20	64.893,71	58.853,40	68.400,75	58.001,97	61.437,25	63.736,40	67.900,87	751.645,10

Fuente: Hostería Rincón de Puumbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No36

GASTOS ADMINISTRATIVOS 2013		
CONCEPTO	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
Suministros de oficina	75	900
Suministros de computación	65	780
Depreciaciones	896	10752
Transporte y Movilización	520	6240
Otros	78	936
TOTAL	1634	19608
GASTOS DE VENTA 2013		
CONCEPTO	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
PUBLICIDAD	450	5400
TOTAL	450	5400

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.5.4 Estado de Pérdidas y Ganancias año 2013.

El presente cuadro detalla todo los gastos y utilidades que obtuvo Rincón de Puenbo en el año 2013; teniendo como resultado una Utilidad Neta de \$54.993,90

Tabla No37

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 2013	
DESCRIPCIÓN	2013 REAL
VENTAS	859.600,16
(-) COSTOS	751.645,10
(=)UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	107.955,06
(-)Gastos Administrativos	19.608,00
(-)Gastos de Ventas	5.400,00
(=) Utilidad Operacional	82.947,06
(-) Gastos Financieros	0,00
(=) UTILIDAD ANTES PARTICIPACIÓN	82.947,06
15% Útil Trabajadores	12.442,06
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	70.505,00
22% Impuesto de la Renta	15.511,10
UTILIDAD NETA	54.993,90

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.5.5 Estado de Perdidas y Ganancias Sin Proyecto

Para este cuadro se necesitó conocer la tasa de crecimiento que posee la hostería anualmente en sus ventas; y para esto se requirió el histórico de ventas de años pasados.

Tabla No38

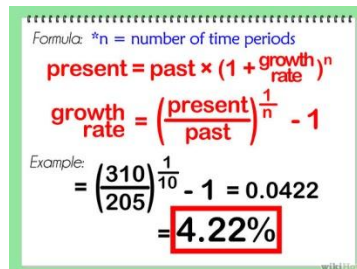
Ventas Anuales	
2010	783.305,18
2011	845.638,09
2012	881.423,90
2013	918.724,10

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Fórmula de tasa de crecimiento

Imagen No11



Formula: *n = number of time periods

$$\text{present} = \text{past} \times (1 + \frac{\text{growth rate}}{\text{rate}})^n$$

$$\text{growth rate} = \left(\frac{\text{present}}{\text{past}} \right)^{\frac{1}{n}} - 1$$

Example: $= \left(\frac{310}{205} \right)^{\frac{1}{10}} - 1 = 0.0422$
 $= 4.22\%$

(WikiHow, 2013)

$$\% \text{ Crecimiento} = (918.724,10 / 783.305,18)^{1/4} - 1 = 0.04067118 * 100 = 4.07\%$$

Los costos y gastos de los años 2014 en adelante, se basaron mediante la inflación del 4,15%, dado a conocer el 31 de Agosto del 2014 por el Banco Central del Ecuador. (Ecuador).

Esta tabla es el estado de pérdidas y ganancias de la hostería y sus posibles valores futuros calculados basándose en su tasa de crecimiento para las ventas, y en la inflación para sus costos y gastos; sin llevar a cabo el plan de mejoramiento.

Tabla No39

ESTADO PERDIDAS Y GANANCIAS Sin Proyecto						
DESCRIPCIÓN	2013 Real	2014	2015	2016	2017	2018
VENTAS	859.600,16	894.585,89	930.995,53	968.887,05	1.008.320,75	1.049.359,41
(-) COSTOS	751.645,10	782.838,37	815.326,16	849.162,20	884.402,43	921.105,13
(=)UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	107.955,06	111.747,51	115.669,37	119.724,85	123.918,32	128.254,28
(-)Gastos Administrativos	19.608,00	20.421,73	21.269,23	22.151,91	23.071,21	24.028,67
(-) Gastos de Venta	5.400,00	5.624,10	5.857,50	6.100,59	6.353,76	6.617,44
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	82.947,06	85.701,68	88.542,63	91.472,36	94.493,35	97.608,17
(-) Gastos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) UTILIDAD ANTES PARTICIPACIÓN	82.947,06	85.701,68	88.542,63	91.472,36	94.493,35	97.608,17
15% Útil Trabajadores	12.442,06	12.855,25	13.281,40	13.720,85	14.174,00	14.641,23
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	70.505,00	72.846,43	75.261,24	77.751,50	80.319,35	82.966,94
22% Impuestos a la Renta	15.511,10	16.026,21	16.557,47	17.105,33	17.670,26	18.252,73
UTILIDAD NETA	54.993,90	56.820,22	58.703,77	60.646,17	62.649,09	64.714,22

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.4.1 Estado de Pérdidas y Ganancias Con Proyecto

Esta tabla presenta el estado de pérdidas y ganancias de la hostería pero con los cambios respectivos si fuese el caso de aceptar el presente proyecto; las modificaciones que presenta son desde el año 2015 en adelante; ya que desde esos años partiría el proyecto.

- Los costos en este período bajaron debido a que se restó el alquiler anual de menaje; el mismo que era de \$33.640,17.
- Los Gastos Administrativos subieron \$1.000 anualmente debido a las capacitaciones; y se presentan gastos financieros debido a los intereses del préstamo realizado al Banco Internacional.

Tabla No40

ESTADO PERDIDAS Y GANANCIAS Con Proyecto						
DESCRIPCIÓN	2013 Real	2014	2015	2016	2017	2018
VENTAS	859.600,16	894.585,89	930.995,53	968.887,05	1.008.320,75	1.049.359,41
(-) COSTOS	751.645,10	782.838,37	781.685,99	814.125,96	847.912,19	883.100,55
(=)UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	107.955,06	111.747,51	149.309,54	154.761,09	160.408,56	166.258,86
(-)Gastos Administrativos	19.608,00	20.421,73	22.269,23	23.193,41	24.155,93	25.158,40
(-) Gastos de Venta	5.400,00	5.624,10	5.857,50	6.100,59	6.353,76	6.617,44
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	82.947,06	85.701,68	121.182,80	125.467,09	129.898,87	134.483,02
(-) Gastos Financieros	0,00	0,00	2.400,97	1.510,30	1.103,04	816,65
(=) UTILIDAD ANTES PARTICIPACIÓN	82.947,06	85.701,68	118.781,84	123.956,80	128.795,83	133.666,37
15% Útil Trabajadores	12.442,06	12.855,25	17.817,28	18.593,52	19.319,37	20.049,95
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	70.505,00	72.846,43	100.964,56	105.363,28	109.476,45	113.616,41
22% Impuestos a la Renta	15.511,10	16.026,21	22.212,20	23.179,92	24.084,82	24.995,61
UTILIDAD NETA	54.993,90	56.820,22	78.752,36	82.183,36	85.391,63	88.620,80

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.4.1 Tabla de Amortización

Con la tabla de amortizaciones podremos saber en cuanto tiempo terminamos de pagar el préstamo realizado al Banco Internacional (Banco con el que se maneja la hostería) tomando en cuenta el interés anual.

Tabla No 41 TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO:	20.748,42	PLAZO (Mensual):		
INTERÉS (Anual):	10,21%	PERIODO (Mensual):		
COMISIÓN (Anual):	0,00%	FEC.INICIO:		
DIVIDENDO (Mensual):	442,99	FEC.VENCIMIENTO:		
Fecha de Concesión	15/09/2014			
Nro. Pago	Fecha Vencimiento	Interés	Capital	Dividendo
1	15-oct-2014	176,53	266,46	442,99
2	15-nov-2014	174,27	268,72	442,99
3	15-dic-2014	171,98	271,01	442,99
4	15-ene-2015	169,68	273,31	442,99
5	15-feb-2015	167,35	275,64	442,99
6	15-mar-2015	165,00	277,99	442,99
7	15-abr-2015	162,64	280,35	442,99
8	15-may-2015	160,25	282,74	442,99
9	15-jun-2015	157,85	285,14	442,99
10	15-jul-2015	155,42	287,57	442,99
11	15-ago-2015	152,98	290,01	442,99
12	15-sep-2015	150,51	292,48	442,99
13	15-oct-2015	148,02	294,97	442,99
14	15-nov-2015	145,51	297,48	442,99
15	15-dic-2015	142,98	300,01	442,99
16	15-ene-2016	140,43	302,56	442,99
17	15-feb-2016	137,85	305,14	442,99
18	15-mar-2016	135,26	307,73	442,99
19	15-abr-2016	132,64	310,35	442,99
20	15-may-2016	130,00	312,99	442,99
21	15-jun-2016	127,33	315,66	442,99
22	15-jul-2016	124,65	318,34	442,99
23	15-ago-2016	121,94	321,05	442,99
24	15-sep-2016	119,21	323,78	442,99
25	15-oct-2016	116,45	326,54	442,99

26	15-nov-2016	113,67	329,31	442,99
27	15-dic-2016	110,87	332,12	442,99
28	15-ene-2017	108,05	334,94	442,99
29	15-feb-2017	105,20	337,79	442,99
30	15-mar-2017	102,32	340,67	442,99
31	15-abr-2017	99,42	343,56	442,99
32	15-may-2017	96,50	346,49	442,99
33	15-jun-2017	93,55	349,44	442,99
34	15-jul-2017	90,58	352,41	442,99
35	15-ago-2017	87,58	355,41	442,99
36	15-sep-2017	84,56	358,43	442,99
37	15-oct-2017	81,51	361,48	442,99
38	15-nov-2017	78,43	364,56	442,99
39	15-dic-2017	75,33	367,66	442,99
40	15-ene-2018	72,20	370,79	442,99
41	15-feb-2018	69,05	373,94	442,99
42	15-mar-2018	65,87	377,12	442,99
43	15-abr-2018	62,66	380,33	442,99
44	15-may-2018	59,42	383,57	442,99
45	15-jun-2018	56,16	386,83	442,99
46	15-jul-2018	52,87	390,12	442,99
47	15-ago-2018	49,55	393,44	442,99
48	15-sep-2018	46,20	396,79	442,99
49	15-oct-2018	42,82	400,17	442,99
50	15-nov-2018	39,42	403,57	442,99
51	15-dic-2018	35,99	407,00	442,99
52	15-ene-2019	32,52	410,47	442,99
53	15-feb-2019	29,03	413,96	442,99
54	15-mar-2019	25,51	417,48	442,99
55	15-abr-2019	21,96	421,03	442,99
56	15-may-2019	18,37	424,62	442,99
57	15-jun-2019	14,76	428,23	442,99
58	15-jul-2019	11,12	431,87	442,99
59	15-ago-2019	7,44	435,55	442,99
60	15-sep-2019	3,74	439,25	442,99
TOTAL		5.830,95	20.748,42	

Elaborado por: Lucely Olmedo

3.4.2 Flujo de Caja Proyectado

En el siguiente flujo de caja es la diferencia entre el estado de PyG con proyecto y sin proyecto; tenemos el año cero, que son todas las inversiones a realizar en el año 2015 (compra de menaje y capacitación).

Tabla No42 FLUJO DE CAJA						
	AÑO 0	2014	2015	2016	2017	2018
Diferencia de Estados de Resultados con proyecto y sin proyecto	-20.748,42	0,00	20.048,59	21.537,18	22.742,54	23.906,59
Flujos de los Accionistas	-20.748,42	0,00	20.048,59	21.537,18	22.742,54	23.906,59

Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla No43

Tasa mínima del inversionista	7,86%	La tasa activa del Banco Internacional Anual				
Valor presente	0,00	18.587,61	19.967,72	21.085,24	22.164,46	\$ 81.805,03
Valor presente neto (VAN)	46.827,93					TOTAL VAN
Tasa interna de retorno (TIR)	54,98%					
Variación en puntos	47,12%					

Elaborado por: Lucely Olmedo

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN

4.1 CONCLUSIONES

Realizada la investigación y el sondeo tanto de clientes internos como de externos en el Rincón de Puembo se llegó a las siguientes conclusiones:

- El personal del departamento de banquetes es en su mayoría son temporales, lo que determina una falencia dentro de la hostería; ya que la falta de experiencia que proporciona el tiempo de trabajo, minimiza la eficiencia al momento de desempeñar sus labores. Adicionalmente a la eventualidad del personal se suma la falta de capacitación profesional, que permitiría un conocimiento más profundo de reglas, normas y procedimientos que ayudarían a mejorar el desempeño de sus funciones.

Así también se observó la falta de conocimiento en el idioma inglés, que limita su atención a los clientes extranjeros que no hablan tan bien el español, lo que provoca un deterioro en la imagen y el servicio de la hostería.

- Otro problema que se pudo determinar fue en el alquiler de menaje, siendo un gasto importante para la empresa a más de que las condiciones de los implementos no son óptimas, como se requiere para una buena imagen que sería los logos de la empresa en dichos implementos. Además de no sustituir o remplazar por deterioro en el uso, ni innovar o renovar.
- El análisis situacional de la hostería confirmaron las dudas del dueño sobre las falencias mencionadas anteriormente, que vienen siendo obstáculos y limitantes a la hora del crecimiento del negocio.
- Al poseer un TIR y un VAN más altos que cero, podemos concluir que el proyecto sí es factible; ya que esto quiere decir que el plan realizaría cambios favorables en la parte financiera de la hostería; ya que si su valor fuera cero, el proyecto sería indiferente, y al ser menos que cero, el plan no sería factible.

4.2 RECOMENDACIONES

- Los clientes internos deberán recibir mayor atención por parte de gerencia, en el aspecto de la capacitación profesional; así como el reconocimiento de sus logros y aportaciones a la empresa con el fin de sentirse más motivados y comprometidos; a más que aumente su permanencia en la hostería.
- Las capacitaciones deberían realizarse por lo menos dos veces al año; es decir cada seis meses, y de esta manera podrán contar con información actualizada; además de tener la oportunidad de contar con criterios y aportaciones de sus empleados para mejorar las áreas que así lo requieran.
- El proyecto ayudó a la hostería a conocer mejores opciones para minimizar gastos; como es la compra de menaje. Esta adquisición debería realizarse cada cuatro o cinco años, dependiendo su uso, cuidado y calidad.
- Se debería poner en práctica este plan, para mejorar el servicio en banquetes y así poder incrementar sus ventas; de tal manera, Rincón de Puembo siempre sea la primera opción para realizar eventos.
- Los beneficios del presente proyecto se dieron a conocer al gerente, siendo recibido con una visión más amplia del manejo de personal y recursos; por lo que la Hostería Rincón de Puembo lo llevará a cabo en el 2015.

Bibliografía

Fuentes Impresas

Castillo, H. (2008). *Técnicas de cocina y Repostería aplicadas al servicio de buffet*. Managua, Nicaragua.

Jesús Felipe Gallego, R. P. (2009). *Diccionario de Hostelería*. Madrid: Olga M. Vicente Crespo.

Mesalles, L. (2007). *Eventos, reuniones y banquetes*. Laertes editorial, S.A.

Neira Miguel. (1929, pg. 86). *Pequeña enciclopedia y diccionario hotelero gastronómico*. Madrid .

Ramallo, J. M. (2005, pg 67). *Consultor de Restauración*. Argentina: Troquel.

Una guía paso a paso/Luis Lesur. (2006). *Manual de meseros y capitanes*. México: Trillas.

Fuentes Virtuales

Banquetes, H. (22 de Enero de 2013). *Logística de eventos*. Obtenido de <http://logistica-de-eventos.blogspot.com/2013/01/antecedentes-e-historia-banquetes>
<http://comoservirlamesa.blogspot.com/>. (Octubre de 2012). Obtenido de Mesa y Bar: Tipos de cubiertos: <http://comoservirlamesa.blogspot.com/p/tipos-de-cubiertos.html>

Puembo, R. d. (04 de marzo de 2012). *Rincon de Puembo*. Obtenido de www.rincondepuembo.com

WikiHow. (2013). [www.wikihow.com](http://es.wikihow.com/Imagen:Calculate-Growth-Rate-Step-5-Version-2.jpg). Obtenido de <http://es.wikihow.com/Imagen:Calculate-Growth-Rate-Step-5-Version-2.jpg>

blog.restaurantes.com. (22 de enero de 2014). *elementos de la vajilla*. Obtenido de blog.restaurantes.com: <http://blog.restaurantes.com/2014/01/22/elementos-de-la-vajilla/>

chef, I. (2014). *Presentación y Montaje de platos*. Obtenido de <http://www.imchef.org/presentacion-y-montaje-de-platos-la-guia-definitiva/>

Cocteles, B. y. (2014). *Bebidas y Cocteles*. Obtenido de tipos de copas: <http://bebidasycocteles.com/articulos-bebidas/tipos-de-copa/gmx-niv82-con382.htm>

Concepts, Q. (2011). *Manual de Banquetes*. Obtenido de <http://www.quality-concepts.net/EXTRACTO%20MANUAL%20BANQUETES>

Donoso, G. (04 de enero de 2007). *Hostería Rincón de Puembo*. Obtenido de <http://www.rincondepuembo.com/es/>

Ecuador, B. C. (s.f.). <http://contenido.bce.fin.ec>. Obtenido de http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion

Event, T. U. (2013). *The Unique Event*. Obtenido de protocolo en la mesa: <http://theuniqueevent.blogspot.com/2014/01/protocolo-en-la-mesa.html>

Gastronomia, D. d. (28 de Marzo de 2011). *Los banquetes a través de la historia*. Obtenido de <http://www.diariodegastronomia.com/blogs/cocina-e-historia/9503-los-banquetes-a-traves-de-la-historia.html>

Otras Fuentes

Granja, S. J. (18 de Enero de 2014). Información Genereal Hostería Rincón de Puembo . (L. Olmedo, Entrevistador)

Supervisor, C. (12 de Junio de 2014). Opinion en pregunta #7. (L. Olmedo, Entrevistador)

ANEXOS

Contrato de la Hostería Rincón de Puembo



CONTRATO PARA SERVICIO DE BANQUETES

Fecha Actual:

Fecha del Evento:

Clase de Evento:

Nombre del Cliente:

Ruc /C.I. / Pasaporte:

Dirección:

E-Mail:

No Telefónico

Celular:

Salón(es) para el Evento:

Hora de Inicio del Evento:

Hora de Culminación del Evento:

Costo Total del Evento:

Anticipo:

Saldo a Cancelar al final del Evento:

POLÍTICAS DE RESERVACIONES DE LA HOSTERÍA RINCÓN DE PUEMBO:

1 RESERVACIONES

- ✓ Nuestro servicio de reservaciones le permite asegurar el uso de los salones de reuniones y de las habitaciones en las fechas solicitadas por usted mediante la firma del Contrato de Servicios. Este documento no es una confirmación por lo tanto no garantiza una reserva.
- ✓ Para realizar sus reservas favor dirigirse a:
Teléfonos (593) 2 239-0118 ó (593) 2 239-1106

- Emails: Eventos: ventas@rincondempuembo.com
- Habitaciones: reservaciones@rincondempuembo.com

2 REQUISITOS PARA RESERVACIONES

- La solicitud debe estar firmada por una o dos personas que la Empresa nos señale como autorizadas para realizar una reservación y la coordinación de la reunión, igualmente de las indicaciones, autorizaciones y limitaciones en consumos de los participantes.
- A la firma del Contrato de Servicios, se deberá adjuntar el pago del anticipo por el 75% del valor total cotizado.

3 CANCELACIÓN DE RESERVACIONES

De existir cancelaciones a reservas realizadas por el cliente, el procedimiento será el siguiente:

- Cancelaciones realizadas con quince días de anticipación a la fecha prevista, serán exoneradas de cualquier pago por cancelación de reserva.
- Cancelaciones realizadas con 48 horas de anticipación a la fecha prevista, se cobrará el 50% del valor total del evento reservado.
- Cancelaciones realizadas con 24 horas de anticipación a la fecha prevista, se cobrará el 75% del valor total por la reserva.
- Cancelaciones realizadas a última hora o “no show”, la Hostería “Rincón de Puumbo” facturará el 100% del valor total establecido por hospedaje o evento.
- Las cancelaciones deben ser notificadas en forma inmediata a la Hostería por escrito, vía telefónica, vía fax o correo electrónico a los números y dirección indicados.

4 FACTURACIÓN

- La persona representante del cliente deberá firmar un Contrato de Servicios, previo a la realización del evento y entregará el 75% del valor total cotizado en calidad de anticipo.

- El saldo final del 25% se facturará al finalizar el Evento, añadiendo consumos adicionales o ajustes al valor inicialmente presupuestado.

5 SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS

Para los almuerzos y cenas, nos reservamos el derecho de exclusividad en el Restaurante “Las Cúpulas” o en algún salón destinado exclusivamente para el cliente.

- La Hostería proveerá de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Se deberá seleccionar una sola opción de menú para el grupo de participantes y se informará con anticipación de 48 horas, en caso de haber dietas especiales.

6 CONDICIONES DEL CONTRATO

- No se incluye en ninguno de los valores detallados el consumo de bebidas adicionales, este rubro se facturará por separado.
- El servicio diario por instalaciones y facilidades es de nueve horas, pasado este tiempo limite, se asumirá como hora extra y el valor es de US\$ 100.00 + Impuestos de Ley por uso de instalaciones + meseros al servicio.
- Hostería “Rincón de Puembo” no se responsabiliza por objetos, equipos o pertenencias de los participantes.
- El cliente entregará un voucher o cheque en blanco como garantía, el mismo que le será devuelto en el momento de la cancelación total del evento.
- La Hostería “Rincón de Puembo” se reserva el derecho de tener otro evento simultáneamente en sus instalaciones.
- El cliente tiene toda la responsabilidad por daños ocasionados en las instalaciones y de todos los equipos que disponga la Hostería.

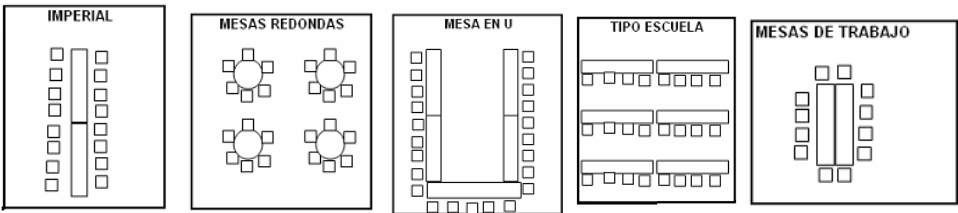
Hostería Rincón de Puembo

Cliente

Una vez que el cliente escogió el tipo de banquetes según su número de invitados, costos, fecha, necesidad etc. Y firmó su respectivo contrato; la persona encargada deberá llenar los registros de la hostería dependiendo el evento ha realizar; de esta manera se podrá poseer información concisa, la misma que permitirá a los clientes internos de la hostería tener conocimiento del mismo.

Registros para eventos:

Tabla No. 44

HOSTERÍA "RINCÓN DE PUEMBO"	
Nombre Cliente:	
Empresa:	
Fecha Actual:	
Teléfonos:	Correo electrónico:
Hora de inicio del Evento	
Hora de culminación :	
Fecha del evento:	Tipo de Evento:
Con Hospedaje: si () no ()	
# de Personas que se Hospedan:	
Días de Duración :	
# de personas:	
Tipo de Menú:	Vajilla:
Sillas:	
Mantelería:	
Montaje de mesas:	
	
Datos Extras:	

Fuente: Hostería Rincón de Puembo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Paquete de Boda Hostería Rincón de Puembo

PLANES DE BODAS 2014

PAQUETE “GOLD” (Mínimo 100 invitados)

Valor del paquete con impuestos por persona \$85.54

Instalaciones

- Asesoramiento desde su contratación y asistencia continua para la recepción, así como también ceremonia civil y eclesiástica
- Estacionamiento privado
- Baterías sanitarios de lujo con personal exclusivo para el área
- Suite Imperial para la Noche de Bodas con botella de vino tinto en la Suite Nupcial
- Desayunos Rincón de Puembo

Uso de instalaciones

- Jardines para felicitaciones y brindis
- Recepción salones Cielito Lindo o Las Cúpulas
- Alfombra, reclinatorios, toldos y sillas vestidas para Capilla

Recepción

- Menú de 5 tiempos a elección del cliente
- Aperitivo de la Casa, previo al servicio del menú
- Panes y tostadas de 3 variedades hechas en Casa
- Bebidas soft ilimitadas (aguas con gas, aguas sin gas y gaseosas)
- Estación de bebidas calientes (café, te y aromáticas) permanentes durante todo el evento
- Descorche de Licor y hielo ilimitado
- Servicio de meseros (1 mesero por cada mesa)
- Uso de instalaciones por 9 horas
- Vajilla, cristalería y cubertería
- Plato base a elección de cliente
- Arreglos florales medianos para las mesas

- Mantelería
- Mesas redondas
- Sillas de madera ó sillas tiffany.
- Degustación de dos menús a elegir para 6 personas
- Disco Móvil por 6 horas
- Mesas cocteleras con flores para el área del brindis ó Cocktail Hour
- Ramo para la novia
- Azahares para el novio y los padres

PAQUETE “PLATINUM”

(Mínimo 100 personas)

Valor del paquete con impuestos por persona \$90.96

Todo el paquete Gold más:

- Opcional: Sopa especial a media tarde ó noche/ trio de empanaditas para el Cocktail Hour.
- Arreglos florales altos para centros de mesa
- Mesas redondas o cuadradas
- Disco Móvil por 7 horas
- Habitación con desayuno para el aniversario y cena romántica.
- 1 Sala Lounge
- Amenities para los baños
- Bono de \$200 para Sesión fotográfica con fotógrafo especialista en novios
- Impresión del menú a servirse para todos los invitados
- Opcional: Presentación musical para el momento de la comida ó Cocktail Hour ó Torta especial de bodas

MENÙ ENTRADAS

Bisque de mariscos acompañado con un delicado grissini de parmesano y hierbas de la
provenzal

Langostino jumbo sobre tartar de frutos exóticos

Salmón ahumado con envoltura de mascarpone bañado con soya dulce

Gratinado de mariscos a la crema y pimienta cayena

SORBET
A elección de los novios

PLATOS FUERTES

Medallones de pavo rellenos de hongos y albahaca con salsa de vino tinto sobre
lecho de cebollas caramelizadas

Lomo fino de res en costra de tres pimientos acompañado con salsa café y
baileys

Tournedos de corvina en salsa de limón y alcaparras servido con puerro frita
Rosas de trucha salmonada en costra de frutos secos con salsa de uvilla picante

Tournedos de lomo fino de cerdo en salsa de balsámico y mango

Medallón de lomo fino a las tres pimientos bañado con una reducción de vino
tinto y champiñones salvajes acompañados de pavo relleno de jamón y queso
con salsa de frambuesas

Nota: Todos nuestros platos fuertes vienen acompañados de guarnición y
vegetales de temporada

Todos nuestros menús incluyen arroz especial servido al gusto para cada
invitado

POSTRES

Tiramisú con espejo de frutos silvestres

Copa Selva Negra

Exquisita reducción de vino tinto y frutos del bosque servido con nueces y
helado de vainilla

Trilogía de bacherin de guanábana, peach melba y mousse de chocolate

MENUS DE NIÑOS: \$. 15,00 + 22% de impuestos
Pechugas de pollo apanadas, papas fritas, ensalada, gaseosa y helado

Para su total comodidad le ofrecemos la contratación de cualquier servicio adicional que usted requiera, con su respectivo costo, reunimos a los mejores proveedores de servicios para su boda.

- Arreglos florales y decoración (Según preferencias del cliente)
- Tortas y bocaditos de dulce
- Trío de cuerdas durante el menú
- Toldos, etc.

Tabla de Clientes Externos Frecuentes

Tabla No. 45

CLIENTE	EVENTO
KFC	Seminario
Ministerio de Bienestar Social	Congreso
Banco De Pichincha	Seminario
Meramexaire	Seminario / Paseo
Galapin	Seminario
Columbus Travel	Seminario
Seguros Unidos	Seminario
Galexur	Seminario
Sertecpet	Congreso
Bayer	Seminario / Congreso
Danec	Seminario / Congreso
Nestle	Seminario / Congreso / Paseos
Ministerio de Salud	Seminario / Congreso
Snob	Seminario / Congreso
SCHLUMBERGER	Seminario
MARCSEAL	Seminario

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo
Elaborado por: Lucely Olmedo

Tabla de Proveedores de la Hostería Rincón de Puenbo

Tabla No. 46

PROVEEDOR	PRODUCTO
Pronaca	Carne de aves
Diarca	Gaseosas y aguas
Dinadec	Cerveza
Mortana	legumbres
Kaniden	Carne de res, cerdo y embutidos
Delimundo	Lacteos
Supermaxi	Otros / emergencias
Hernan Cabezas/ Plusbram	Licore
Flora Fashion	Flores
Marcos Morieta	Música

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Ejemplo de tabla de Horarios de Proveedores de la hostería

Tabla No. 47

PRODUCTO	PROVEEDOR	FECHA	HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Aves	PRONACA	13/04/2014	8h00- 12h00			X			X	

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo

Elaborado por: Lucely Olmedo

Ejemplar encuesta:

Formato de la encuesta para los Clientes Externos de la Hostería Rincón de Puenbo

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL UISEK

La siguiente encuesta es parte de los requisitos para obtener el título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras en la Universidad Internacional SEK del Ecuador

Objetivo de la encuesta: Averiguar las debilidades y fortalezas que posee el departamento de banquetes de la Hostería Rincón de Puenbo, conociendo así, la factibilidad de poner en práctica un plan de mejoramiento.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad.-

a) 18 - 24	b) 25 - 31	c) 32 - 38	d) 39 - 45	e) 46 - 56
------------	------------	------------	------------	------------

Sexo.-

a) M	b) F
------	------

1. ¿Qué servicios ha adquirido Ud. En la Hostería Rincón de Puenbo? (si su respuesta no es banquetes muchas gracias por su tiempo)

Banquetes Piscina Restaurante Hospedaje Otros

2. ¿Cómo conoció Ud. el servicio de banquetes que brinda la Hostería Rincón de Puenbo?

Pag Web Recomendación Revista Otros

3. ¿Qué clase de banquete contrato Ud. En la Hostería Rincón de Puenbo?

Boda Seminario Congreso Taller Otros

4. ¿Cómo calificaría el servicio brindado en su evento?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

5.Cuál fue el promedio de pago por el evento?

a) \$200 - \$500	b) \$600 - \$1.000
c) \$1.500 - \$5.000	d) \$6.000 - \$10.000
e) \$11.000 - \$20.000	f) Otros

6. ¿El costo que canceló estuvo de acuerdo con el evento que recibió?

Si No

Explique.....
.....

7. ¿Cuál fue el promedio de invitados en su evento?

a) 60 - 150	b) 160 - 200
c) 210 - 260	d) 270 - 300
e) 310 - 600	Otros

8. ¿Tuvo algún inconveniente en su evento?

Si No

Explique.....
.....

9. ¿Recomendaría Ud. El servicio de banquetes de la Hostería Rincón de Puembo?

Si No

Explique.....
.....

10. ¿Qué le gustaría que adicionen en el paquete de eventos?

Arreglos Florales Música Variedad en bocaditos Otros

Cuales.....
.....

¡Gracias por su colaboración!

Entrevistas a Clientes Internos

Se realizo una entrevista; una para los clientes internos de la Hostería Rincón de Puenbo; el tiempo que se planificó realizar las respectivas preguntas fue de un mes. Estas entrevistas se realizaron a las personas que tenían alguna relación con el departamento de banquetes; es decir, que trabajan en esta área específicamente.

Ejemplar entrevista:

Formato de las entrevistas para los Clientes Internos de la Hostería Rincón de Puenbo

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL UISEK

La siguiente entrevista es parte de los requisitos para obtener el título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras en la Universidad Internacional SEK del Ecuador

Objetivo de la entrevista: Averiguar las debilidades y fortalezas que posee el departamento de banquetes de la Hostería Rincón de Puenbo, conociendo así, la factibilidad de poner en práctica un plan de mejoramiento.

DATOS INFORMATIVOS:

Cargo en La Hostería Rincón de Puenbo.-

Edad.-

f) 25 - 31	g) 32 - 38	h) 39 - 45	i) 46 - 56
------------	------------	------------	------------

Sexo.-

c) M	d) F
------	------

1. Opina Ud. Que el Departamento de Banquetes de la Hostería Rincón de Puenbo ¿podría necesitar mejoras?

Si No

Explique.....
.....
.....

2. ¿Qué mejoras cree usted que debería tener el departamento de banquetes?

Explique.....
.....

3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Hostería Rincón de Puenbo?

Meses Años

4. ¿Qué departamento cree usted que necesita reformas?

Dep. Operativo Dep. Administrativo Ambos

5. ¿Cuales cree Ud. Que son las razones, por las que el departamento necesita mejoras?

Explique.....
.....

6. ¿Cuáles cree Ud. Que son las fortalezas en el área de banquetes?

1.....
2.....
3.....
4.....

7. ¿Qué área en el departamento de banquetes cree Ud. Que necesita cambios?

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

8. ¿Cuáles cree Ud. Que son las debilidades en el área de banquetes?

1.....
2.....
3.....
4.....

9. En 4 palabras explique, ¿cómo le visualiza al departamento de banquetes de la hostería Rincón de Puenbo de aquí a 5 años?

.....
.....



10. Opina Ud. Que ¿el costo beneficio de los eventos realizados en la Hostería son justificados?

Si No

Explique.....
.....

11. ¿Cuáles son las razones por las que cree que el costo beneficio del departamento de banquetes son justificados?

Explique.....
.....

12. En 4 palabras ¿cómo describiría Ud. Al departamento de banquetes?

.....
.....

13. Si Ud. Pudiera ¿qué mejoraría del departamento de banquetes?

.....
.....

14. Su departamento ¿recibe ayuda de las demás áreas de la hostería?

Si No

Explique.....
.....

15. ¿Cómo calificaría el trabajo de equipo, entre departamentos?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

Explique.....
.....

16. ¿Alguna vez ha escuchado comentarios positivos o negativos, por parte del cliente, sobre los eventos realizados en la hostería?

Positivo Negativo Ninguno

Explique.....
.....

17. ¿Cree Ud. Factible, llevar a cabo un plan de mejoramiento operativo en el departamento de banquetes de la Hostería Rincón de Puembo?

Si No

Explique.....
.....

18. ¿Qué cree Ud. que define un buen departamento? (4 PALABRAS)

.....
.....

19. ¿Qué ideas o recomendaciones brindaría Ud. para una mejor optimización en el departamento de banquetes?

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

Salones de la Hostería Rincón de Puenbo

Salón “Cielito Lindo”

Imagen No. 12



El salón “Cielito Lindo” obtuvo su nombre debido a las pinturas en el techo que posee, es el salón más amplio con el que cuenta la hostería para realizar sus eventos. El salón posee aire acondicionado, acceso a la cocina, su propio bar en sus exteriores y una hermosa vista al pateo central y a la cascada.

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo
Elaborado por: Lucely Olmedo

Salón y Restaurante “Las Cúpulas”

Imagen No. 13



El salón y restaurante “Las Cúpulas” obtuvo su nombre debido a la cantidad de cúpulas con pinturas del reconocido Endara Crow que posee en el techo, recreando la ciudad de Quito; este espacio la mayor parte del tiempo se lo usa como restaurante de la hostería; solo en casos de eventos sumamente grandes, se lo toma en cuenta como salón de eventos.

Es el segundo salón más amplio con el que cuenta la hostería; y posee su propio bar en sus interiores, acceso a la cocina, una vista al patio central, a una pequeña pileta y al parqueadero principal.

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo
Elaborado por: Lucely Olmedo

Salón “De los Ángeles” y Capilla

Imagen No. 14



El salón “De los Ángeles” es el más pequeño con el que cuenta la hostería; este es usado para eventos pequeños; como es el caso de cumpleaños infantiles, reuniones de trabajo pequeñas, etc. El salón posee una vista al patio central, y a la hermosa capilla que brinda la hostería para ceremonias eclesíásticas; la misma que cuenta con una capacidad máxima de 200pax.

Fuente: Hostería Rincón de Puenbo
Elaborado por: Lucely Olmedo

Imagen No.15
Instalaciones Hostería Rincón de Puenbo



(Puenbo, 2012)

Imagen No. 16

Eventos Hostería Rincón de Puembo



(Puembo, 2012)

COTIZACIONES PARA MENAJE

VAJILLAS y EVENTOS RUSARI'S

TUMBACO, INTEROCEANICA 372

TELF: 237-2727 237-6315

CANTIDAD		P.U.	TOTAL
6	TOLDO 6X6	89	534
24	PAREDES 6 MTS	20	480
5	LAMPARAS	30	150
30	MESAS CUADRADAS	16	480
40	MANTEL CUADRADO	27	1080
40	SOBREMANTEL	20	800
250	SILLAS CROMADAS	12	3000
2	PISTA 6X8	1250	2500
3	TOLDO 4X4	54	162
300	PLATON DE BASE CRISTAL	10	3000
300	PLATO FUERTE REDONDO	8	2400
300	PLATO POSTRE REDONDO	1,25	375
600	TENEDOR	1,1	660
600	CUCHILLO	1,1	660
600	CUCHARITA	1,1	660
600	TENEDOR ENTRADA	1,1	660
600	CUCHILLO ENTRADA	1,1	660
250	COPA FLAUTA	3,12	780
250	COPA DE AGUA	3,12	780
250	COPA DE VINO T	3,12	780
250	COPA DE VINO BL	3,12	780
300	VASOS ALTO	3,12	936
50	CHAROL MAS TAPETE	4	200
60	JARRAS DE CRITAL	8,5	510
45	HIELERA MAS PINZA	6,5	292,5
50	CENICEROS	3,2	160
600	CUCHARAS DE SOPA	1,1	660
300	SOPEROS	2,12	636
SUBTOTAL			24775,5
IVA			2973,06
Transporte			300
TOTAL			28048,56

Eventos Karol

ALQUILER Y VENTA DE VAJILLAS KAROL
INTEROCEANICA 2190 Y GASPAR DE CARVAJAL

TELF: 237-2813 / 0995204375

COTIZACIÓN

CANTIDAD	PRODUCTO	P.U.	TOTAL
6	TOLDO 6X6	70	420
5	LAMPARAS	45	225
24	PAREDES 6MTROS	35	840
250	SILLAS TIFANY	22	5500
250	SILLAS CROMADAS VESTIDAS	14	3500
50	MESAS REDONDAS	14,5	725
50	MANTELES	22	1100
40	SOBREMANTELES	18	720
300	SERVILLETAS (CUALQUIER COLOR)	2,2	660
300	PLATO FUERTE REDONDO	3,12	936
300	PLATO FUERTE CUADRADO	4,25	1275
300	PLATO POSTRE	2,12	636
600	CUCHARAS DE SOPA	0,6	360
600	CUHARA DE POSTRE	0,25	150
600	TENEDOR	0,52	312
600	CUCHILLO	0,62	372
300	VASO DE COLA	0,85	255
2	PISTA 6X6	450	900
250	COPA DE VINO BL	1,15	287,5
250	COPA FLAUTA	1,15	287,5
250	COPA DE VINO RJ	1,15	287,5
250	COPA DE AGUA	2,15	537,5
60	JARRA DE CRISTAL	5,8	348
50	CHAROLES	4	200
6	CALENTADOR CUBIERTO	350	2100
50	CENICERO	2,25	112,5
45	HIELEROS	2,8	126
		SUBTOTAL	23172,5
		IVA	2780,7
		TOTAL	25953,2

LUJOVAJILLAS
Alquiler y Venta de mesas sillas
toldos,etc.
Telf. 2890307 084254667

LISTA DE PRECIOS

NO.,	DESCRIPCION	VALOR	TOTAL
6	toldos 6 x 6	75	450
24	paredes 6 metros	20	480
5	lamparas	45	225
2	Pista de Baila 6 x 6	420	840
2	Tarima 6 x 6	280	560
250	sillas cromadas con forro y lazo	11,5	2875
250	sillas tifany	21	5250
270	forros de tifany	3,2	864
50	mesas redondas grandes	14,55	727,5
30	mesa cuadrada	16	480
50	manteles grandes redondos	16	800
40	sobremantel varios colores	13	520
300	plato comida, postre, pan, hondo,	1,08	324
300	taza y plato de café	0,55	165
260	cevichero, consomera	0,28	72,8
50	Charoles cuad,rec,oval,hondo	1,1	55
60	hieleras, jarras cristal	1	60
600	tenedor	0,85	510
600	cuchillo	0,85	510
600	cuchara	0,85	510
600	cucharita	GRATIS	GRATIS
	Vasos		0
300	Alto, pequeño, cerve, winky, tequila	1,25	375
250	Copa agua, vino tinto, vino blanco,	1,08	270
250	Copa champagne	1,08	270
200	copa de coñag, helado	1,08	216
	SUBTOTAL		17409,3
	IVA		2089,116
	TRANSPORTE		250
	TOTAL		19748,416

COTIZACIONES PARA CAPACITACIÓN



Dir. 5 de Junio y Bolivar

Call (03) 282-7276

www.makikunpa.com

Nuestra empresa presta los servicios de consultoría profesional. Trabajamos con Gobiernos Locales, Instituciones Públicas y ONG's como capacitadoras y asesoras especializadas en turismo sostenible, ecodiseño, imagen corporativa, publicidad, emprendimiento y desarrollo sostenible.

<i>TEMA A CAPACITAR</i>	<i># DE PARTICIPANTES</i>	<i>COSTO X HORA</i>	<i>TOTAL</i>
Básico Montaje de Mesas Desmontaje Servicio al Cliente	10	\$25.00	250
Completo Montaje de Mesas Desmontaje Servicio al Cliente Protocolo Enología, etc.	10	\$60,00	600



CENTRO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN TURÍSTICA CAPACITUR

PROPUESTA TÉCNICA:

Hacemos una propuesta en el tema “Organización de Banquetes y Eventos”

METODOLOGÍA:

CAPACITUR en términos generales aplica una metodología dinámica y participativa de los asistentes, con trabajos de reflexión y afianzamiento de conceptos y conocimientos a través de la aplicación práctica, con estudios de casos y simulaciones.

LOGÍSTICA Y HORARIOS:

La logística de la capacitación se propone en un curso de 15 horas, a desarrollarse en 05 días laborales en jornadas de 03 horas de capacitación, con la presencia de un Coordinador de CAPACITUR en varias horas de las capacitaciones.

PROPUESTA ECONÓMICA:

CURSO	NÚMERO DE PERSONAS	PRECIO U.	PRECIO GRUPO 10 PARTICIPANTES
Org. de Banquetes y Eventos (In House)	10	\$50	\$500
Org. de Banquetes y Eventos en las instalaciones de CAPACITUR	10	\$70	\$700

Costos Incluyen:

- Honorarios de facilitador
- Material didáctico (Manual y bolígrafos)
- Certificados de los participantes con aval de CAPTUR Pichincha y Municipio de Quito.
- Movilización del instructor y personal CAPACITUR
- *Alquiler de aulas, equipos audiovisuales y refrigerio, exclusivamente en el caso de dictarse el curso en las aulas de CAPACITUR.*

Costos No Incluyen:

- Otros rubros aquí no especificados.

FORMA DE PAGO:

50% A la firma del Contrato

50% al término de las capacitaciones

CERTIFICACIÓN:

Los participantes reciben su certificado de aprobación con un mínimo del 80% de asistencia y calificación por participación o evaluación técnica.