



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO(A) EN TURISMO**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS
ORGANIZADORAS DE EVENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL CANTÓN MILAGRO.**

AUTORA: MONTERO MUTHRE RUTH ADRIANA

TUTOR: ING. DOLORES MIELES, MSc.

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013

ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema “Evaluación de la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos y su influencia en la satisfacción de los clientes del cantón Milagro”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para obtener el título de:

LICENCIADO (A) EN TURISMO

El problema de la investigación refiere a **¿Cómo influye la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos en la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la egresada:

Ruth Montero Muthre

0927878215

Ing. Dolores Mieles MSc.
TUTORA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Declaro bajo juramento que el tema aquí descrito es de mi autoría, que no se encuentra en la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, ni en ninguna otra biblioteca de la Universidad Estatal de Milagro y que hemos consultado las referencias bibliográficas incluidas en este documento, parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier título o grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, septiembre del 2013.

Ruth Adriana Montero Muthre



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El **TRIBUNAL CALIFICADOR** previo a la obtención del título de **LICENCIADO(A) EN TURISMO**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A mi Dios quien me dio la salud, fe y fortaleza para culminar este trabajo.

A mis padres y a mis 3 hermanos, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mi esposo Freddy Garaicoa, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante, el con su comprensión, paciencia e inteligencia me ha ayudado mucho en la realización de esta investigación

A mi adoración, mi razón de ser y vivir mi hija Luisana Garaicoa ya que me presto el tiempo que yo tenía que estar con ella, para terminar este trabajo y ahora con todo amor y llena de emoción se lo dedico a mi princesa adorada.

A mi segunda Madre Norma García la cual con peleas y todo sé que me ama y aún más ama a mi hija, a mis sobrinos queridos, en especial Karla los cuales jugaban con mi hija mientras yo trabajaba en mi proyecto y de manera especial a la Familia Díaz Ordoñez sin ellos hubiese sido difícil alcanzar a culminar mi tesis.

¡Gracias a todos! Sin ustedes no hubiese podido hacer realidad este sueño.

Ruth Adriana Montero Muthre

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a todos los maestros que me permitieron lograr esta ansiada meta, Lcda. Margyuri Zambrano, Ec. Carlos Ochoa, Lcda. Vanessa Moreno. Al MSc. Rigoberto Zambrano, que a través de sus conocimientos, flexibilidad y comprensión brindada, supieron guiarme en la elaboración de mi proyecto.

De manera muy especial mi más sincera gratitud a mi Tutora de Proyecto MSc. Dolores Mieles la cual con sabiduría y paciencia me ha encaminado hasta culminar esta investigación.

A la Universidad Estatal de Milagro por su apoyo constante, la misma que por medio de sus Directivos nos dieron la oportunidad de culminar nuestra prestigiosa carrera.

Ruth Adriana Montero Muthre



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Master

Jaime Orozco Hernández.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente,

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer la entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Evaluación de la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos y su influencia en la satisfacción de los clientes del cantón Milagro”** y que corresponde a la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, septiembre del 2013

Ruth Adriana Montero Muthre

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
INDICE DE CUADROS.....	xi
INDICE DE FIGURA.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	16
EL PROBLEMA.....	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.1 Problematización	16
1.1.2 Delimitación del problema	18
1.1.3 Formulación del problema.....	18
1.1.4 Sistematización del problema.....	18
1.1.5 Determinación del tema	18
1.2 OBJETIVOS.....	19
1.2.1 Objetivo General de la Investigación.....	19
1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación.....	19
1.3 JUSTIFICACION	19
2.1 MARCO TEÓRICO	21
2.1.1 Antecedentes históricos.....	21
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	26
2.2 MARCO CONCEPTUAL	41
2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES	48
2.3.1 Hipótesis General	48
2.3.2 Hipótesis Particulares	48

2.3.3	Declaración de Variables.....	49
2.3.4	Operacionalización de las Variables.....	49
CAPÍTULO III.....		50
MARCO METODOLÓGICO		50
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL 50	
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	51
3.2.1	Características de la población	51
3.2.2	Delimitación de la población	52
3.2.3	Tipo de muestra	52
3.2.4	Tamaño de la muestra	52
3.2.5	Proceso de selección	54
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	54
3.3.1	Métodos teóricos.....	54
3.3.2	Técnicas e instrumentos.....	55
3.4	EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	56
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	58
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS. 70	
4.3	RESULTADOS	71
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	73
CAPÍTULO V		75
PROPUESTA		75
5.1	TEMA	75
5.2	JUSTIFICACIÓN	75
5.3	FUNDAMENTACIÓN.....	77
5.4	OBJETIVOS	79
5.5	UBICACIÓN	80
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	80
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	81
5.7.1	Actividades.....	83
5.7.1	Organigrama estructural de una empresa Organizadora de Eventos	86
5.7.2	Recursos, análisis financiero	102
5.7.3	Impacto.....	103
5.7.4	Cronograma.....	105
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta.....	106
CONCLUSIONES		107

RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFIA.....	109
LINKCOGRAFÍA	112
ANEXOS.....	114

INDICE DE CUADROS

No. 1 Cuadro de declaración de variables.....	50
No. 2 Cuadro de Operacionalización de variables.....	50
No. 3 Cuadro de Tipo de eventos que tienen mayor acogida por los clientes.....	59
No. 4 Cuadro de tipos de eventos organizados con empresas de eventos.....	61
No. 5 Cuadro de factores más importantes para brindar servicios de calidad.....	62
No. 6 Cuadro de talento humano capacitado, permitirá brindar servicios de calidad....	63
No. 7 Cuadro de servicios integrales por parte de las empresas de eventos.....	64
No. 8 Cuadro de productividad de las empresas si ofrecen todo incluido.....	65
No. 9 Cuadro de trabajo mediante manuales de funciones y procedimientos.....	66
No. 10 Cuadro de manual de funciones y procedimientos para contribuir en servicios de calidad de los eventos.....	67
No. 11 Cuadro de empresas que brindan servicios para eventos.....	83
No. 12 Cuadro de FODA de manual de funciones y procedimientos.....	89
No. 13 Cuadro de manual de funciones de capitán de meseros.....	90
No. 14 Cuadro de manual de procedimientos de capitán de meseros.....	91
No. 15 Cuadro de manual de funciones de mesero polivalente.....	94
No. 16 Cuadro de manual de procedimientos de mesero polivalente.....	95
No. 17 Cuadro de manual de funciones de ayudante de meseros	98
No. 18 Cuadro de manual de procedimientos de ayudante de meseros.....	99
No. 19 Cuadro de manual de funciones de posillero.....	101
No. 20 Cuadro de manual de procedimientos de posillero.....	102
No. 21 Cuadro de inversión del proyecto.....	104

INDICE DE FIGURA

No. 1 Grafico Estrategia de fidelización de clientes de VIPCondal.....	31
No. 2 Gráfico de Tipo de eventos que tienen mayor acogida por los clientes.....	60
No. 3 Gráfico de tipos de eventos organizados con empresas de eventos.....	61
No. 4 Gráfico de factores más importantes para brindar servicios de calidad.....	62
No. 5 Gráfico de talento humano capacitado, permitirá brindar servicios de calidad....	63
No. 6 Gráfico de servicios integrales por parte de las empresas de eventos.....	64
No. 7 Gráfico de productividad de las empresas si ofrecen todo incluido.....	65
No. 8 Gráfico de trabajo mediante manuales de funciones y procedimientos.....	66
No. 9 Gráfico de manual de funciones y procedimientos para contribuir en servicios de calidad de los eventos.....	67
No. 10 Gráfico de Milagro.....	81
No. 11 Gráfico de diagrama de Gant.....	106

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se originó debido al servicio poco profesional del área de atención al cliente de las empresas organizadoras de eventos del cantón San Francisco de Milagro y esto ha traído inconformidad por parte de los clientes de las empresas de Organización de Eventos. Los eventos se vienen realizando desde épocas remotas por ejemplo Grecia organizaba sus olimpiadas con sus lanzamientos de aros, estas quedaron registradas como los primeros eventos organizados en el mundo. A medida que el mundo ha ido evolucionando las exigencias de los clientes también, es por eso que se ha creado un Manual Funciones y Procedimientos para el área directa de atención al cliente ya que son la imagen principal de cualquier empresa y más aun de empresas que ofrezcan netamente servicios, con la creación de este, las empresas de eventos mejoraran su desempeño y tendrán mayor acogida en el mercado. El diseñar el Manual de Funciones y Procedimientos es para que las empresas puedan optimizar el tiempo de ejecución de las actividades a realizarse y también ahorrar recursos económicos, ya que al especificar el perfil del cargo a desempeñar, las actividades, las funciones, los procedimientos y responsabilidades de los trabajadores de dichas empresas se ven obligados a trabajar de una mejor manera.

Palabras claves: Manual de Funciones y Procedimientos, Organización de Eventos, Eventos.

ABSTRACT

This present work of investigation was originated due to unprofessional service the customer area of the event organizers in San Francisco de Milagro city and this has brought dissatisfaction by the customers of the companies that organize events. The events have been performed since ancient times, as Greece organized its Olympics with his shot hoops; these were recorded as the first events organized in the world. As the world has been evolving customer demands as well, that is why it has created a Functions and Procedures Manual for the direct area of customer service as they are the main image of any company and even more companies that clearly offer services with the creation of this, events companies improve their performance and have greater market acceptance. Designing the Functions and Procedures Manual is to enable enterprises to optimize the execution time of the activities to be performed and also save financial resources as to specify the profile of the position to play, activities, functions, procedures and responsibilities of employees of these companies are forced to work in a better way.

Keywords: Functions and Procedures Manual, Event Organization, Event

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se hace una identificación de los cargos y procesos existentes, como paso inicial para la elaboración del manual de funciones y procedimientos. Esto se dará lugar después de la recolección de información relacionada con responsabilidades, actividades, supervisión, relaciones internas y externas diseñados especialmente para este fin y a través de entrevistas personales.

La necesidad de elaborar los manuales de funciones y procedimientos en la empresa, se presentó dentro del análisis de las empresas organizadoras de eventos como una herramienta que les facilitara llevar a cabo la excelencia en el servicio y en el personal de trabajo, de la misma manera, la necesidad de crear el manual de funciones y procedimientos se evidencio en el ingreso de personal no profesional en las empresas de eventos.

La información inicialmente recogida es verificada con los niveles jerárquicos superiores correspondientes. Asimismo, se elabora y complementa lo obtenido con el perfil que debería poseer la persona que ocupará dicha posición, considerando, experiencia laboral, las características técnicas y personales ideales para lograr el adecuado desempeño en la posición trabajada. Posteriormente, se presenta la versión más actualizada del Organigrama Institucional de las Compañías, de modo que ilustre en forma detallada las relaciones de autoridad y de jerarquía existentes. De igual forma, éste hace claridad sobre los canales formales de comunicación al interior de la empresa y de los conductos regulares.

Poniendo en claro las responsabilidades de las personas involucradas y las actividades con las que debe cumplir oportunamente para no interferir en el normal funcionamiento de dichas labores, no perjudicar el trabajo de las demás personas implicadas y propiciar uniformidad en el trabajo.

Finalmente, se mostrará la forma se diseñará el manual de funciones y procedimiento para el conocimiento y revisión de quien corresponda y el modo en que se garantizará su permanente actualización.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La planta Turística del Ecuador está conformada por alojamiento, alimentos y bebidas, operadoras, recreación y transporte.

El sector de alimento y bebidas actualmente ha tenido un crecimiento acelerado, abarca el 59% de la planta turística en el país, dentro de este se encuentran las empresas organizadoras de eventos.

La realización de un evento es algo que no se puede dejar al azar, pues para que tenga éxito exige necesariamente una planificación, organización dirección y control de todas las actividades que se van a realizar, a fin de ofrecer un servicio de calidad y que cumpla o satisfaga las necesidades de los clientes.

Actualmente, las empresas organizadora de eventos carecen de un manual de funciones y procedimientos que pueda servir de referencia a los empleados para cumplir con las funciones asignadas en cada área de manera ordenada y sistemática, que también sirva para desarrollar programas de capacitación, guías de

trabajo, perfil profesional, organización del trabajo, programas de mejoramiento y formación y a través de este poder detectar las irregularidades que se pueden presentar en la ejecución de las diferentes actividades que a diario se realizan en estas empresa, con el fin de brindar servicios de óptima calidad a sus clientes de manera eficiente y eficaz.

El manual se convierte en una herramienta indispensable para la ejecución y mejoramiento continuo de las actividades realizadas y así poder cumplir con los objetivos y metas propuestas por las empresas organizadoras de evento. También es de gran utilidad para los empleados que hacen parte de las empresas pues en la actualidad se presentan de manera verbal todas las actividades a realizar, lo cual no ha permitido evaluar el desempeño de los empleados, si está cumpliendo a cabalidad con lo estipulado se están omitiendo acciones; de dicho análisis se podrá realizar los correctivos necesarios si fuese el caso para un mejoramiento del procedimiento.

Esta área tan importante de servicio a los clientes por parte de las empresas organizadoras de eventos está pasando por uno de sus mejores momentos, por lo que es necesario que sus colaboradores presten la mayor atención posible en el mejoramiento de la organización interna para que se vea relegado en la imagen y servicio para sus clientes, y sea un aspecto de fortaleza que genere nuevos clientes que puedan adherir a los servicios de transformación que presta las empresas organizadoras de eventos.

En vista de las causas mencionadas, las empresas suelen cometer errores en sus actividades, esto se debe a que en la ciudad no existen capacitaciones en estos servicios, esto ha traído inconformidad por parte de los clientes y lo ha llevado a contratar servicios fuera de la ciudad, teniendo Milagro el entorno adecuado para poder realizar sus eventos, también cuenta con materia prima de primera calidad, para el consumo y desarrollo de esta actividad.

Las empresas de eventos debidamente bien estructuradas tienen gran auge en todo el país, en Milagro las empresas no cumplen a cabalidad su trabajo, de continuar

esta situación las empresas pueden ir decayendo y perdiendo sus reconocimientos, y desaparecer totalmente del mercado, esto no solo afectaría directamente a las empresas organizadoras, sino que indirectamente afectarían a otras personas y empresas que prestan servicios dentro del Cantón.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Guayas
Cantón: Milagro
Área: Alimentos y Bebidas

1.1.3 Formulación del problema

¿Cómo influye la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos en la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro?

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿Cómo el Talento Humano contribuye a brindar un servicio de calidad?
- ¿Cómo un portafolio de servicios influye en la productividad de las empresas organizadoras de eventos?
- ¿De qué manera un Manual de Funciones y procedimientos contribuirá a entregar adecuadamente los servicios en las empresas de eventos?

1.1.5 Determinación del tema

Evaluación de la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos y su influencia en la satisfacción de los clientes del cantón Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Evaluar la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos para lograr la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro.

1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación

- Evaluar el Talento Humano, para contribuir a brindar un servicio de calidad.
- Analizar un portafolio de servicios para mejorar la productividad de los servicios en las empresas organizadoras de eventos.
- Proponer un Manual de Funciones y Procedimientos para contribuir a entregar servicios de calidad en las empresas de eventos.

1.3 JUSTIFICACION

En nuestro país existe gran cantidad de empresas las cuales prestan servicios entre las que podemos mencionar, transporte, seguros, telefonía, salud, turismo, educación entre otras.

Si hablamos del turismo entendemos que comprende actividades netamente de servicio, dentro del turismo se encuentran las empresas organizadoras de eventos, estas organizaciones suelen ser juzgadas por la calidad de servicio que brindan, ya que si los clientes perciben una buena atención su demanda se incrementara, a su vez si estos perciben un mal servicio la demanda puede ir decayendo, y de estas falencias las empresas competidoras pueden hacer estrategias y sacar ventajas.

Para conseguir mejoras en el servicio recurriremos a técnicas científicas tales como la encuesta para poder medir la satisfacción de los clientes y en base a esos

resultados crear diferentes planes de servicio para mejorar la atención a los clientes de las empresas de organización de eventos y la relación de la empresa en sí, de esta manera se lograra brindarle al cliente un valor agregado.

Con la implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos las empresas organizadoras de eventos podrán ser más eficiente en cada uno de sus procedimientos dentro de los cuales están la venta de servicios; mejorando así su imagen y competitividad en el mercado para el beneficio de las empresas. Además con el desarrollo del manual se obtiene un mejor manejo en la calidad ya que desde hace mucho tiempo no se había enfatizado en estos aspectos.

Esta investigación es importante ya que se hace necesario incorporar un aseguramiento de la calidad de las funciones y procedimientos que se llevan a cabo en las empresas organizadoras de eventos, lo que se logra mediante la documentación del mismo. Por tanto, resulta trascendental consignar en forma ordenada y practica la información técnica y procedimental con que cuentan las empresas organizadoras de eventos en la ciudad de San Francisco de Milagro en el campo administrativo, a fin de asegurar que las actividades sigan el proceso previamente establecido.

El establecimiento y estandarización de procedimientos hace más viable el control, puesto que en ellos quedan claramente señaladas las verificaciones que se deben hacer por cada una de las actividades que desarrollan los colaboradores, así, disminuir y eliminar las brechas que pueden surgir entre la administración y los empleados de las empresas de eventos.

De acuerdo con lo anterior, esta investigación tiene como propósito el mejoramiento continuo, razón por la cual las empresas organizadoras de eventos será muy bien recibido, ya que se le están haciendo aportes para que las personas lo estudien y lo apliquen, activando la economía del cantón San Francisco de Milagro, es más creara fuentes de trabajo indirectas alrededor de todo el Ecuador, ya que con empresas que brinden excelentes servicios crecerán y evolucionaran y con esto se generaran rentas para el país.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

El Ecuador país turístico por excelencia y durante muchos años nos hemos esforzado en dar prioridad al desarrollo del turismo en varias categorías (turismo ecológico, de aventura, etc.) por eso el gobierno ha tomado en cuenta estas actividades dentro del presupuesto estatal y por medio del Banco Nacional de Fomento y otras instituciones financieras hacen posible el financiamiento para la creación y desarrollo de la actividad turística en todo el país.

Ecuador país de hermosos paisajes y diversidad de culturas, en nuestro país desde hace décadas por sus bellezas naturales, culturales y también por clima agradable se ha constituido en destino turístico.

En los años 50 se realizaron los primeros intentos para efectuar viajes hacia Galápagos, pero luego la primera manifestación real de estos viajes se dieron en 1969 con la empresa Metropolitan Touring.

Pasado el tiempo en los años 1964 se creó la (CETURISMO) que es la corporación Ecuatoriana de Turismo, la cual en aquel tiempo promocionaba el turismo en nuestro país, a pesar de esto la promoción turística seguía en manos del sector privado.

Evolucionaba nuestro país turísticamente y el 10 de agosto de 1992 se crea el Ministerio de Información y Turismo, en el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén, él pensó en el turismo como una actividad encaminada hacia el desarrollo económico y social del Ecuador. Los ministerios en el Ecuador se separan en el 2000 es decir se independizan y el Ministerio de turismo quedo como único encargado del turismo del país. (Escobar)

Los eventos han ido evolucionando a medida que avanza el turismo para así con solidarse como interés económico. El fenómeno de los eventos se desarrolla en Europa antes de llegar a América Latina donde el avance ha sido más lento.

El turismo como se sabe tiene diversas modalidades entre las cuales está el turismo de congresos y convenciones luego de su evolución se han ido construyendo establecimientos para celebrar tales reuniones. En Europa se fundó los Palacios de Congresos, que en defensa de sus intereses crearon los centros nacionales y más tarde se unieron en la Fédération Europe en des Villes des Congrès.

El origen y evolución de los Buros de Convenciones hay que buscarlo en los Estados Unidos, ya que fue allí donde se crearon a fines del siglo XIX, las primeras estructuras para el desarrollo de una corriente turística hacia el destino de ciudad.

Para tener más conocimiento de esta información se recurrió a la historia la cual nos dice que no se sabe con certeza en qué momento se originaron los eventos en el mundo, pero se puede partir desde Grecia donde se le daba gran importancia al ocio, y al tiempo libre ya que lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. (ute)

Los Juegos Olímpicos que comenzaron 776 años a.C. en la Edad Antigua en la ciudad de Olimpia, a los cuales acudían miles de personas y donde y a estos eventos llevaban animales los cuales luego serían sacrificados en Honor al Zeus, no existían segundos lugares, es más solo acudían los hombres ya que competían desnudos .

Muchos barcos llegaban desde diferentes ciudades griegas la gente se mezclaba entre apostadores, músicos, escritores, poetas, bailarines, filósofos, estos juegos olímpicos se daban cada cuatro veranos y duraban alrededor de 5 días.

También existieron peregrinaciones religiosas, como las que se dirigían a los oráculos de Delfos y de Dódana. Los peregrinos seguían a la sacerdotisa más famosa Pitia. En Delfos había un Oráculo el cual se formaba por las mujeres mayores las cuales se pensaba que eran descendientes de Apolo, estas entraban en trance por medio de drogas e interpretaban los sueños de las personas que las buscaba.

Pero no todo inicio ahí también a finales del siglo XVI surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas ingleses a hacer el Grand Tour al finalizar sus estudios con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias.

En 1681 en la ciudad de Roma se llevó a cabo el primer Congreso Internacional de Medicina, este hecho se dice que dio el origen de convenciones y congresos, por ser el primer evento bien organizado y estructurado. Sin embargo lo que verdaderamente impulso los eventos fue la Revolución Industrial, pues con la invención de la maquina a vapor se iniciaron muchos desplazamientos para aprovechar el tiempo libre. La organización de todo evento favorece a muchos otros sectores turísticos como lo son el gastronómico, el transporte, el hotelero, etc...

En conclusión cada época de la historia ha tenido un suceso del cual se puede decir que originó cualquiera de las clases de eventos que existen, y que han tenido un avance a través del tiempo donde se mejoran las instalaciones, los equipos y demás elementos necesarios para el desarrollo de estos. (Eventos A.)

En la antigua Grecia se celebraban diversos banquetes con objeto puramente festivo como eran los simposios que han quedado reflejados en la literatura ("El banquete" de los diálogos de Platón) y los grabados de la época. Los banquetes de la Edad Media y el Renacimiento europeo se celebraban en las clases más pudientes y en la mayoría de los casos servían a fines prácticos al poder, en ellos se cerraban pactos, alianzas y convenios, reconciliaciones entre enemigos. (Eventos J.)

Para el presente estudio la investigadora también acudió a la Biblia en donde se encontró con distintos relatos los cuales junto con la historia de José que hablaba acerca de los sueños que el interpretaba, menciona a un copero el cual era uno de los compañeros de prisión.

El copero era un funcionario el cual fue mencionado por primera vez en palabra hebrea "copero" es traducida como "mayordomo". La frase "jefe de los mayordomos" concuerda con el hecho de que a menudo había un número de estos funcionarios bajo el mismo como jefe, fue un oficial de alto rango en las cortes reales, cuyo deber era servir las bebidas en la mesa real. Debido al constante temor de las parcelas y las intrigas, la persona debe ser considerada como completamente fiable para mantener esta posición. (Artigios)

También tenemos a los pastores el cual fue personaje recurrente en toda la Biblia, desde Génesis hasta Revelación, o Apocalipsis. Ellos eran hombres tan renombrados como Abrahán, Moisés y el rey David tuvieron este oficio. De hecho, este último compuso hermosos salmos que describen los deberes y las preocupaciones de un buen pastor.

Describen las actividades de los pastores de esta manera, en primavera, el pastor solía sacar al rebaño del redil todos los días y lo siempre lo llevaba a los succulentos y frescos pastos de los alrededores del pueblo. En aquella estación del año, los nacimientos de corderitos y cabritos multiplicaban el hato. Ya pasado el invierno los pastores aprovechaban y esquilaban a sus ovejas, lo cual era un motivo de festejo.

Tras la cosecha, el pastor llevaba a sus ovejas a comer los brotes nuevos y los granos que habían quedado en los campos. Luego con la llegada del calor del verano, los pastores trataban de buscar pastos en terrenos más elevados y frescos. Podían pasarse días tras días trabajando y durmiendo al aire libre. Llevaban al rebaño a pastar sobre las escarpadas lomas verdes y, por las noches, vigilaba los rediles descubiertos.

Cuentan que algunas noches reunía sus animales en una cueva para protegerlos de los chacales y las hienas. Si el aullido de una hiena espantaba al rebaño, la

tranquilizadora voz del pastor lo calmaba. Al ponerse el sol, contaba a sus ovejas y las examinaba una a una. Por la mañana las llamaba, y ellas lo seguían hacia los pastos. Al mediodía las abrevaba en charcas de agua fresca. Y si las charcas se secaban, las conducía a un pozo donde les sacaba agua. (Jehova)

La biblia también hablo sobre los alfareros los cuales entre las funciones tenían preparación del barro. El barro era adobado con los pies del Alfarero ya que con esto ellos sabían cuál era la consistencia necesaria.

El taller de los Alfareros fue muy rustico, y este trabajaba tras una banca de madera rústica. El equipo de trabajo consistía en dos disco o ruedas de madera, con el eje que se para verticalmente, desde el centro del disco inferior. La rueda superior giraba horizontalmente cuando la de abajo se pone en movimiento con el pie.

Manténía una bola de barro sobre la banca, y de ella se adhería un pedazo que ha sido previamente suavizado, sobre rueda superior. Hace su rueda girar, y mientras da forma al barro con sus manos a manera de una figura cónica. Luego usando su dedo pulgar hacia un agujero en la parte superior del barro rotante, y continúa agrandándolo hasta meter su mano izquierda dentro de ella. Cuando era necesario, rociará el barro con agua tomada de un recipiente que mantiene a su lado. Con la mano derecha usa una pieza pequeña de madera para alisar el exterior de la vasija mientras ésta continúa rotando. Así puede formar una vasija de cualquier forma que él desee de acuerdo con su conocimiento individual.

Las vasijas las cocían, cuando el alfarero había terminado su trabajo con las vasijas en la rueda, las ponía en un anaquel donde había hileras de otras vasijas guardadas de los rayos del sol, luego las exponía a los vientos de todas direcciones.

Las funciones de los cazadores era la captura de aves, el lazo se usa a menudo. David era entendido con las trampas para pájaros, porque él comparó su escapada de sus enemigos, a la escapatoria de un pájaro de la trampa: "Nuestra alma escapó cual ave del lazo de los cazadores: quebrase el lazo, y escapamos nosotros". Esta trampa para pájaros consistía de dos partes y al colocarla, se extendía sobre la

tierra, aseguraba ligeramente por medio de un palito. Cuando el pájaro toca ese palito, las partes se elevan y encierran el ave en la red.

El pescador podía entrar al agua para recoger la pesca utilizando la atarraya, esta clase de red es de forma circular y como de cinco metros de diámetro con buenas mallas. En toda la orilla tiene plomos que sirven para hundirla.

Un pedazo de cordel largo se asegura en el centro de la red. Este cordel se sostenía con la mano izquierda, y la red se recogía con la mano derecha, se arrojaba a las aguas con un vuelo ancho dado con el brazo, y sobre aguas poco profundas cerca de la ribera, donde quiera que observe una mancha de peces. El centro de la red es luego jalado por el cordel.

Personaje que vende grano en las tierras bíblicas eran los comerciantes, la costumbre es que cada medida debe estar rebosante. De la misma manera tales líquidos como aceite y leche deben rebosar un poco para caer a la vasija del comprador. La medida de áridos (unos 35 litros) se usaba para medir el grano. Cuando ésta se llenaba, el grano se aplastaba y luego se sacudía dos o tres veces de lado para que se acomodara el grano. El que mide el grano aun pone un poco más encima, y repite el sacudimiento hasta que la medida está perfectamente llena hasta el borde.

Entonces aprieta suavemente el grano haciendo un hueco pequeño encima y añade luego otros puñados de grano formando un cono en la superficie, hace el cono hasta que no se puede añadir más, algo de él derramándose. Enseguida este grano se vacía en el recipiente del comprador.

2.1.2 Antecedentes referenciales

Como referencia para el desarrollo de nuestro tema, hemos considerado mencionar y tomar a algunas empresas que vienen desarrollando la actividad de organización de eventos, que a la vez prestan servicios integrales entre ellos el servicio de salonería o de meseros para las fiestas. Una de ellas es Fiestas GM empresa de

mayor categoría en prestación de servicios integrales del cantón San Francisco de Milagro.

En sus inicios no se llamaba Eventos y Viajes, su Gerente Propietario el Lcdo. Freddy Garaicoa, comenzó con el alquiler de menaje (plato, cubiertos, vasos y copas), y era una de las tres actividades que maneja como FLG-BORKET DE SERVICIOS.

Las actividades de Eventos y Viajes comenzaron en el año 2007 de allí poco a poco ha ido creciendo, en el año 2008 ingresa a la empresa Ruth Montero, la actual esposa del Gerente de la empresa y Jefa de Talento Humano de la misma, en el 2010 se casaron y decidieron cambiar la razón social de la empresa con el nuevo nombre de Fiestas GM en honor a los apellidos Garaicoa Montero.

Fiestas GM es una empresa de organización y coordinación de eventos. Actualmente es la empresa líder en el medio, sus tendencias de expansión en el mercado se centran en la ciudad de Milagro y sus alrededores. En el presente es una empresa que genera más de 30 empleos directos y muchos indirectos.

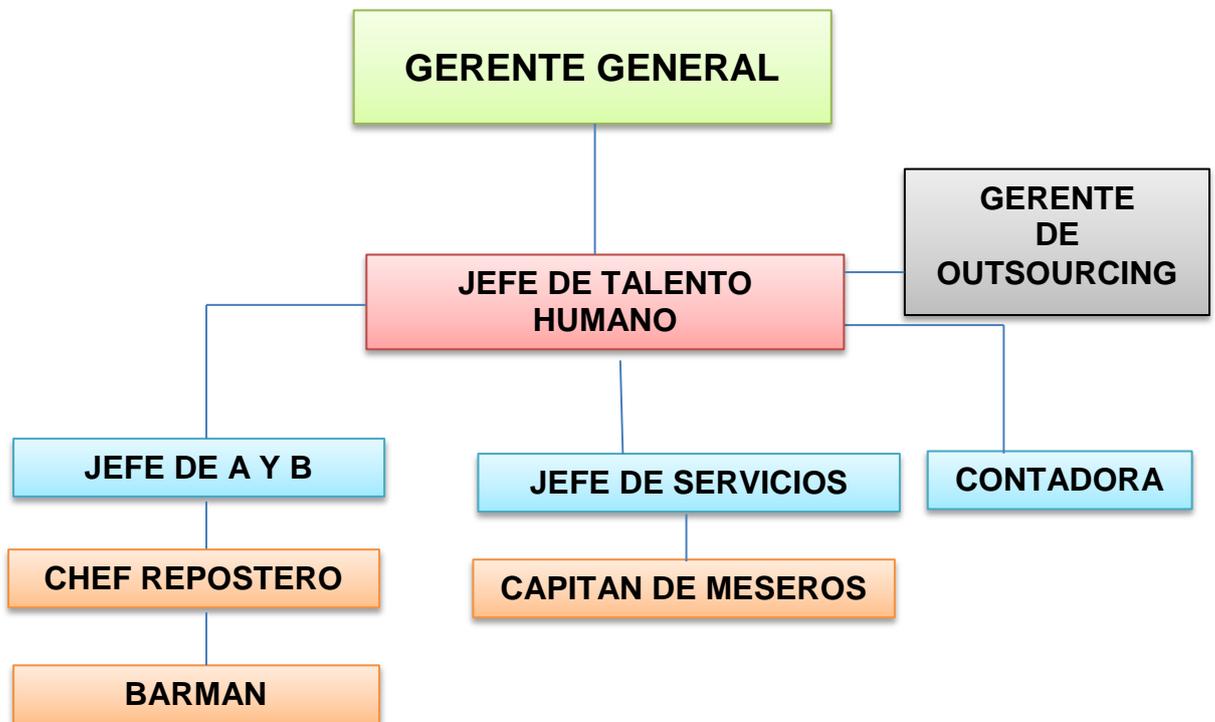
Sus infinidad de servicios han hecho que esta empresa crezca de manera rápida, ya que al ofrecer variedad de productos y servicios personalizados garantizan a sus clientes que su evento sea como lo ha soñado, especialmente que disfruten al máximo, haciéndolos sentir como un invitado más, ajustándonos a la economía de cada cliente, de esta manera nos hemos consagrados en sus aliados, sugiriéndoles el mejor de los consejos para que su evento sea inigualable y el más recordado por sus invitados.

Fiestas GM como empresa integral de eventos ofrece a los clientes asesoría, organización y coordinación de eventos, además de:

- Decoración del salón de eventos.
- Coordinación de los eventos.
- Servicio de bebidas alcohólicas y gaseosas.

- Servicio de Saloneros, dj, fotografía, filmación.
- Edición de videos fotográficos de recuerdos.
- Alquiler de vajilla, cubertería y cristalería.
- Bocaditos y piqueos, buffet, postres, torta.

Su organigrama funcional esta comprendido por su Gerente General Lcdo. Freddy Garaicoa; Jefa de Talento Humano Ruth Montero; Gerente de Outsourcing Lcda. Filadelfia Campos; Jefe de A y B Carlos Montero; Jefe de Servicios Josué Cabanilla; Contadora Ing. Reina Becerra; Chef de Repostería Marcia Muthre; Barman Benito Mora; Capitán de Meseros Génesis Ramírez.



Su misión según su propietario es la de brindar eventos innovadores y totalmente profesionales los cuales garanticen la satisfacción de los clientes y a su vez crear la confianza con el cliente.

Su misión liderar el mercado de los eventos nacionales y ser reconocidos como lo mejor empresa de organización de eventos del país.

Fiestas GM se encuentra ubicado en el cantón San Francisco de Milagro, provincia del Guayas a 45 minutos de la ciudad de Guayaquil. Está localizada en el centro de la ciudad, dirección exacta en la ciudadela Rosa María, calles Oriente 18 y Guayas.

Fiestas GM, no solo se centran en un solo salón de eventos, trabaja en todos los locales que solicite el cliente o por intermedio de nosotros le ayudamos a conseguirlo para brindarle los servicios que requiera. Los precios de los servicios que ofrecen son diversos, el cliente puede escoger al gusto y al alcance de su economía para poder realizar su evento. Los eventos se realizan mayoritariamente los fines de semana a exceptuar por temporada alta que se realizan días de semana también, debido a la demanda. Y para concluir sus objetivos principales son:

- Fidelizar a los clientes.
- Posicionar la empresa a nivel local y nacional.
- Ampliar los clientes potenciales.
- Innovar en la prestación de los servicios de calidad siempre teniendo en cuenta la mejora continua.

Otro tipo de negocio para referenciar nuestro tema es **Noun**, investigando sus inicios Noun es una palabra griega que significa "conocimiento". Noun abre sus puertas en febrero de 1998 en Santa Fe, Argentina con el objetivo de llenar un vacío: la falta de empresas especializadas en la organización de ferias y exposiciones.

Paralelamente y siguiendo una tendencia mundial, en Argentina se experimentó en la última década un significativo aumento en el campo de la organización de eventos, por tal motivo y detectando la necesidad de formar verdaderos profesionales del sector arriba mencionado abrieron en abril de 2001 la División Capacitación Ejecutiva dictando la Capacitación Profesional en Organización de Eventos con modalidad presencial.

Desde ese entonces esta escuela se convirtió en toda Argentina en un punto de referencia ineludible para empresas tanto privadas como estatales a la hora de capacitar su personal como también para profesionales independientes, empresarios y público en general que desean recibir las herramientas cognoscitivas necesarias para la producción y organización de eventos de calidad.

Dando respuesta a las numerosas demandas de capacitación que llegan no solo desde otras provincias de Argentina, sino también desde diversos países de habla hispana, en agosto de 2005 y a través de la plataforma www.nouneventos.com.ar nace la escuela virtual: de este modo comienza a dictarse la Capacitación Profesional en Organización de Eventos bajo modalidad e-learning, propuesta que merece en marzo de 2006 por parte de A.E.F.O.L (Asoc. Española de Formación On line) la invitación de participar en la Expo E-learning de Barcelona, España siendo la única escuela sudamericana presente en tan importante evento.

Por último y a inicios de 2012, a tono con la demanda del mercado internacional de los eventos; se han sumado a nuestra oferta educativa; nuevas capacitaciones profesionales: Planificación de Bodas (wedding planning), Producción de Modas y Turismo de Eventos.

Y para concluir nuestro antecedente referencial queremos mencionar dos empresas dedicada a la organización, manejo logístico y producción de eventos en Bogotá y en toda Colombia, cuentan con un amplio número de personal capacitado el cual se maneja por medio de manuales y guías de trabajo para velar por el buen funcionamiento y la seguridad de eventos y espectáculos llamada GSP Logística y Eventos.

Tiene 11 años de experiencia en el mercado, brindan seguridad y confianza, proporcionan servicios integrales y de alta calidad en la realización de eventos públicos y privados, basándose en el talento humano y los recursos técnicos y físicos con los que cuenta la empresa.

Y VIP Condal que ofrecen servicios innovadores y los profesionales más preparados para los eventos más exigentes. Gestionan la manera de llevar al éxito a tu evento. Gestionan todo tipo de servicios para eventos en Barcelona.

Aman su ciudad y cada rincón especial que posee. Ofrecen a sus clientes servicios de consultoría, logística específica y producción de eventos únicos, basados en un amplio conocimiento del destino, en este caso Barcelona. Su misión se centra en

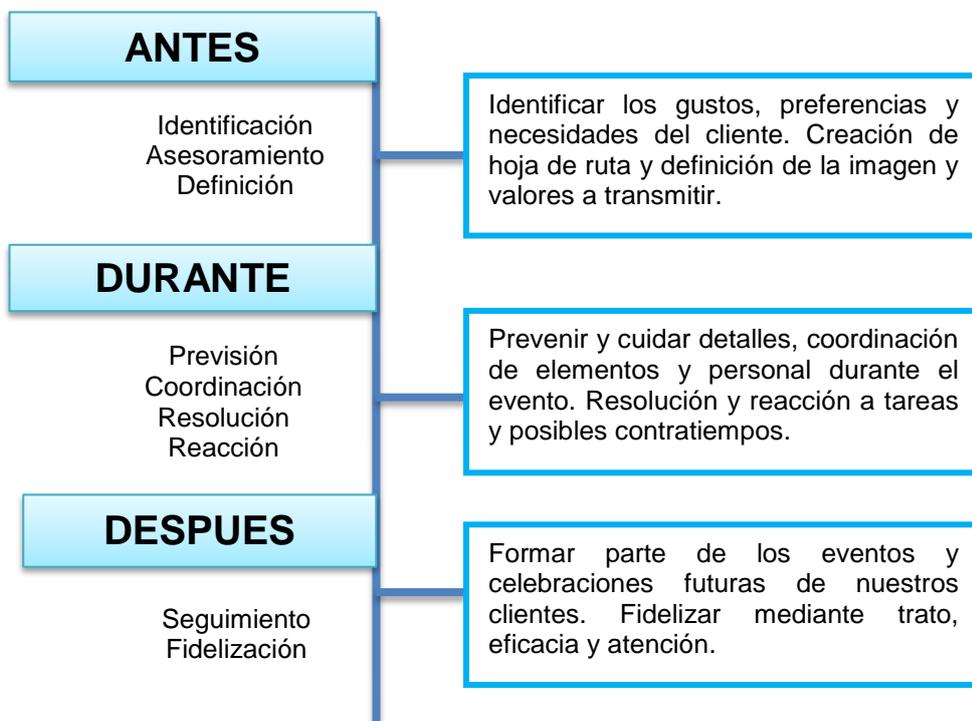
ofrecer a las empresas y particulares una experiencia única en la ciudad condal, para que sean partícipes de las exclusividades y ventajas que ofrece Barcelona.

Su estancia se convertirá en única, gracias a la red de contactos y proveedores que cuenta esta empresa. Realizan servicios integrales para reuniones, congresos, convenciones, incentivos, circuitos turísticos temáticos, viajes de negocios, wedding destination y turismo de alto standing. Siempre buscando la excelencia en cada uno de sus pasos.

Son un referente en la organización de eventos en Barcelona. Si estas allí son porque buscas el valor añadido para su evento. Entienden y asimilan lo que significa un acto singular para sus clientes y en Vip Condal transforman su pasión en emociones para que puedan vivir un gran final para su evento.

Vip Condal se dedica a crear y organizar eventos con sentido, siempre partiendo desde su compromiso y calidad para obtener la excelencia que se exige en el día a día.

Figura 1. Estrategias de Fidelización de clientes de Vip Condal



Fuente. Empresa de Eventos VIP Condal

Recogida en aeropuerto, estación o punto acordado. Personal especializado en protocolo y recepción de invitados, cualificado para trabajar con diversos países y culturas. Recepciones protocolarias y colaboración con diversas embajadas en destino.

Encargado personal de viaje, cuya función es receptar, guiar y apoyar logísticamente al cliente durante su estancia en Barcelona. La persona encargada de todo tipo de detalles como transportes, reservas en servicios, traducciones y urgencias en destino.

Confección de rutas personalizadas mediante guía por los puntos más sorprendentes de la ciudad. Realización de un plan de viaje según los días de estancia en la ciudad, adaptando horarios y características del mismo.

Agenda y preparación de reuniones, conferencias y convenciones en espacios adaptados. Personal y secretariado cualificado para la atención a socios y clientes en destino. Contratación de líneas móviles internacionales, renting de informática y callcenter en destino.

Guardaespaldas, seguridad y escoltas en destino. Tranquilidad en viajes para consulados, negocios y personalidades destacadas

Una referencia muy importante dentro de nuestros antecedentes son los Manuales de Funciones y Procedimientos.

“Los Manuales de Funciones y de Procedimientos en las organizaciones, son instrumentos que guían las acciones administrativas y operativas de acuerdo con la naturaleza de la empresa. Los manuales registran la manera como debe tratarse las operaciones desde su origen hasta su finalización. De ahí que las personas responsables de la administración de los negocios deben preocuparse por la existencia de manuales técnicamente preparados, actualizados, conocidos y aceptados por el personal. Cuando se conciben, diseñan y desarrollan los manuales de funciones y procedimientos administrativos y operativos, debe tenerse en cuenta

el sistema de control interno que requiere la organización y vincularlo a los mismos. Esto implica que toda operación a nivel funcional implica una acción a nivel de control interno”.

Las necesidades básicas de Recursos Humanos para la organización, sean en cantidad o en calidad, se establecen mediante un esquema de descripción y especificación de cargos, debido a la división del trabajo y a la especialización de funciones.

La descripción de cargos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo distinguen de los demás, una vez realizado la descripción de cargos, se procede al análisis. Es decir, ya identificado el contenido del cargo (aspectos intrínsecos), se pasa a analizarlo en relación con los aspectos extrínsecos, es decir, con los requisitos que éste exige a su ocupante.

Las especificaciones del cargo suministran la percepción que tiene la organización respecto de las características humanas que se requieren para ejecutar el trabajo, expresadas en términos de educación, experiencia, habilidades, etc. Pretende estudiar y determinar todos los requisitos y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada.

El análisis detallado de las relaciones organizacionales es importante para la elaboración de los manuales administrativos, pues éstas son en sí, las que a través de los manuales se norman y se regulan para la consecución de los objetivos de la estructura.

La Estructura Organizacional es el modelo que representa y describe las relaciones estables entre los miembros de la organización y que a la vez sirve para limitar, orientar y anticipar las actividades organizacionales, con el propósito de elevar la efectividad en las operaciones y resultados. Entre sus finalidades más importantes se encuentra el realizar procesos de comunicación, coordinación y control para canalizar los esfuerzos de acuerdo con los fines y objetivos de la organización.

A medida que aumentan los empleados, la estructura organizacional tiende a ser más especializada y se diseña una organización basada en la idea de agrupar las especialidades ocupacionales que son similares o relacionadas. La fuerza estructural funcional reside en las ventajas de ahorro de costos que pueden lograrse en virtud de la organización al reunir las especialidades de carácter similar, se logra obtener economías de escala, se minimiza la duplicación de personas y equipo y se consigue que los empleados estén más cómodos por que pueden alternar con compañeros que hablan el mismo idioma.

La estructura funcional, también conocida como departamentalización funcional, es la más difundida y utilizada. Se refiere a la concentración de actividades especializadas, por lo general en un departamento. Esta estructura, se podría llamar tradicional ya que predomina en la mayor parte de las organizaciones tanto privadas como públicas y se fundamenta en los principios de la teoría clásica. Este tipo de estructuras requieren de un grupo de alta administración fuerte y coordinada que promuevan la uniformidad de las políticas, prácticas y decisiones, para evitar que las acciones se deriven y se salgan de curso. Los sistemas de Organización se representan en los llamados organigramas, conocidas también como Cartas o Gráficas de Organización.

El organigrama vertical es muy usado y consiste en colocar todos los puestos en casilleros, apareciendo el puesto de más alto nivel en la cúspide y los demás puestos en orden descendente y conectar los puestos por líneas de puntos para indicar autoridad funcional, es una modalidad muy sencilla y difundida para representar gráficamente una empresa.

Los organigramas no solamente nos revelan los niveles de autoridad, sino también la división de funciones, los canales formales de comunicación, la naturaleza lineal o staff del departamento, los jefes de cada grupo de empleados y las relaciones que existan entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

La autoridad formada en base a las relaciones formales ha dado origen a la expresión “autoridad de línea”. Esta línea de autoridad consiste en una serie continua de escalones de autoridad o rangos que constituyen las jerarquías

existentes en toda clase de organizaciones. La autoridad lineal la comprende fácilmente el personal de una empresa en la que un superior manda directamente a los subalternos. Las relaciones de autoridad son entonces una línea directa entre el superior y los subalternos donde cada uno de ellos sabe de quién recibe órdenes y a quién debe informar.

Por otro lado y como apoyo a los niveles ejecutivos, existe la “autoridad staff”. En la mayoría de las empresas, el empleo del término staff en las estructuras de organización puede deberse a la necesidad de ayuda en el manejo de los datos necesarios para la toma de decisiones; es decir los funcionarios staff ayudan a los funcionarios de línea para que lleven a cabo sus funciones administrativas. Por esto se asigna frecuentemente a los funcionarios staff una “autoridad de ideas” y a los funcionarios de línea una “autoridad para dar órdenes”.

Los Procesos son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas, las cuales permiten la obtención de un resultado específico que puede ser un bien o un servicio.

Para cumplir con estas condiciones se necesita:

- Tener una visión general de procesos
- Identificar los factores críticos del negocio
- Reconocer los procesos estratégicos
- Dar prioridad e identificar el dueño del proceso
- Identificar los clientes y proveedores del proceso
- Determinar indicadores de medición de los procesos
- Educar y preparar a la organización para el cambio y utilizar herramientas de mejoramiento para el diseño o rediseño de nuevos procesos.

Los Manual de especificaciones de puestos y funciones son documentos que contiene información general y específica de cada puesto dentro de la organización, incluyendo funciones, nivel jerárquico, relaciones de coordinación, nivel y

competencia requeridos, además de organigramas que describen en forma gráfica la estructura organizacional.

En la investigación que se desarrolla en este documento, los manuales de especificaciones de puestos y de procedimientos es la herramienta imprescindible para darle continuidad al proceso de modernización del servicio outsourcing.

Perfil del puesto: El perfil del puesto define las características principales inherentes al puesto que se quiere cubrir. En otras palabras, es un listado de características que el puesto exige de cualquier persona que quiera ocuparlo. Es una herramienta muy importante para el desarrollo de procesos de selección de personal, evaluación de desempeño, planificación de carrera y conformación de equipos adecuados para cada actividad.

El perfil del puesto debe definir perfectamente y con todo detalle las características que se está buscando en la persona que ocupará dicho puesto vacante.

En el perfil son cuatro las grandes áreas a definir:

1. Habilidades laborales. Considera aspectos de liderazgo, manejo de conflictos, otros.
2. Rasgos de personalidad. Es decir actitudes y conductas. Por ejemplo, ser gentil y expresivo en un cargo de ventas o buen conservador.
3. Elementos intelectuales. Esta parte mide la inteligencia y sus componentes. Como habilidades numéricas, habilidades verbales, capacidades de aprendizaje.
4. Coeficiente emocional. Considera de qué forma el candidato al puesto maneja y controla sus emociones. Es importante para el perfil esto, si por ejemplo, se requiere para el puesto a alguien estable.

Manual de procedimientos: El manual de procedimientos es un documento donde se establece un método habitual para la realización de actividades futuras. Señala los procedimientos a seguir para ejecutar determinado tipo de trabajo; describiendo en forma lógica, simplificada y estandarizada los distintos trámites que sean necesarios, o los pasos indispensables para cumplir su cometido de forma rápida y eficiente. Indica qué, quién, cómo, dónde y cuándo deben realizarse.

El manual de procedimientos específico indica qué persona realiza determinada acción, a dónde deberá avocarse para que lo atiendan y qué persona lo atenderá. Además señala los procedimientos cronológicos a que cada miembro de la organización o de la oficina debe seguir para el desarrollo de sus actividades. Su importancia radica en que ayuda a lograr que los diferentes procesos o trámites que se realizan dentro de la institución, departamento y oficina se realicen adecuadamente y en forma estandarizada.

Análisis de procedimientos: Para el análisis de los procedimientos se utilizan varias técnicas y herramientas tales como la entrevista, el cuestionario, la búsqueda de información de la institución, el acompañamiento de los jefes o supervisores, así como la búsqueda de información bibliográfica de soporte para la elaboración de los formularios a utilizar para la obtención de la información. Entre las fuentes de información se pueden utilizar fuentes primarias, (por ejemplo: el personal que labora actualmente, el personal de mayor antigüedad en la empresa, personas usuarias de los servicios de empresa/institución, y aquéllas para quienes se van a realizar los manuales), así como la observación directa. Entre las fuentes de información secundaria se cuentan leyes, reglamentos, oficios circulares del departamento / oficina y de la empresa.

Documentación de procedimientos: Una vez obtenida la información necesaria se enlistan los pasos obligatorios para llegar al fin deseado. Estos pasos se ordenan cronológicamente, desde el principio hasta el final. Se realiza entonces el diagrama de flujo de cada proceso, cuidando evitar el exceso de detalles en la elaboración del diagrama, y se recurre a otro personal como una fuente para ayudar a describir las actividades de manera apropiada. Con la información ya ordenada se procede a elaborar el primer borrador del manual, el cual será sometido a revisión por autoridad

competente. De las correcciones que dicha autoridad sugiera, se elabora el documento final, el cual llevará su aprobación y se enviará a reproducción.

Elementos de procedimientos: Las partes que componen los manuales varían según el tipo de manual que se trate. Básicamente para el manual de procedimientos, el contenido general es el siguiente: introducción, índice, objetivos, normas, procedimientos, flujo gramas o Diagramas de flujo, formas. La introducción es la parte en la que se explican las razones por las cuales se ha elaborado el manual; los fines que se pretenden lograr con la implantación del mismo; además de indicar a quién va dirigido. El objetivo se busca es que dichas personas acaten las instrucciones y se sientan directamente responsables por su cumplimiento. En ocasiones, la introducción es una carta adjunta al manual que la autoridad máxima de la institución dirige al personal involucrado al hacerle la entrega del manual.

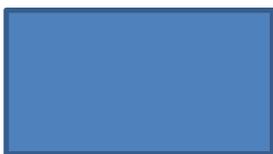
Los objetivos representan lo que se piensa lograr con la elaboración de un manual, por ejemplo, establecer algún control, facilitar algún trámite, etc. Las normas son criterios, políticas y reglas que se transcriben en el manual, y que guían la acción de las personas en la ejecución de sus labores. Los flujo gramas o diagramas de flujo del proceso se realizan para definir el flujo de los procesos principales dentro y a través de los límites departamentales. Constituyen la presentación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, indicando las unidades responsables de su ejecución. El diagrama de flujo explica, a través de símbolos y texto condensado, las actividades que componen un procedimiento.

Representación gráfica de los procedimientos: Para la representación gráfica de los procedimientos se utiliza el diagrama de flujo o flujo grama. Este identifica los elementos de flujo (la acción, la inspección y el almacenamiento), de cada procedimiento, así como la trayectoria del flujo a través de las diversas funciones organizacionales. Estos diagramas se utilizan en el manual para facilitar la comprensión de los procedimientos. Mientras los procedimientos son representados gráficamente en la hoja de trabajo, también son descritos brevemente en la zona explicativa, siguiendo el mismo orden en que se suceden las operaciones. Se

diagraman en sentido vertical, de arriba abajo y, siempre que sea posible, de izquierda a derecha, indicando el curso de los documentos.

La columna reservada para la narración de los procedimientos se utiliza para ampliar o explicar la información gráfica. El símbolo correspondiente a cada copia de los documentos o impresos se identifica cuando ha de seguir un destino determinado. En caso de que se remitan documentos, o el procedimiento se derive a otra unidad, se indica el destino pero no el curso de proceso en la unidad de que se trate. La simbología utilizada para ejecutar los procedimientos en el servicio de outsourcing son los siguientes:

Operación general



Cualquier tipo de operación no representada por los símbolos siguientes. En su interior se describe brevemente la operación.

Operación de control



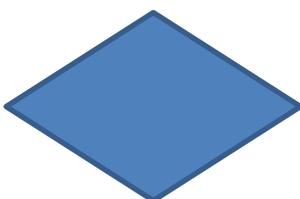
Operación específica de control como: comprobar, comparar, revisar, aprobar, etc. En su interior se describe brevemente la operación.

Operación de confección



Confección y primera complementación de documentos. La primera vez que aparece un documento debe ir precedida de este símbolo o del inicio o archivo.

Decisión



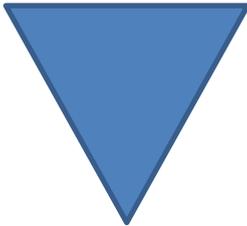
Indicador de bifurcaciones ante dos opciones alternativas. En su interior se describe brevemente la pregunta diferenciadora de ambas opciones.

Inicio/Fin



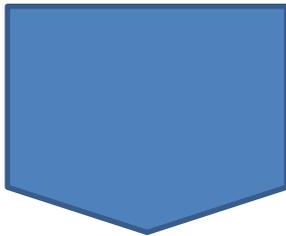
Archivo definitivo

Inicio o fin de una línea de proceso. En su interior se indica el punto de origen o destino de la línea de proceso.



Conector de Paginas

Punto de archivo donde van a parar los documentos. Con una letra dentro significa que está archivado por un orden: N = numérico, A = alfabético, C = cronológico.



Conector de Tareas

Conector de líneas de procesos entre páginas. Dentro irán un número y una letra. La letra diferencia a los que salen de una misma página; el número remite a la página donde conecta.



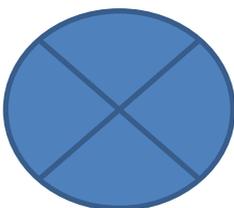
Conector de línea de proceso dentro de la misma página. Incluye, en caso de necesidad, una letra diferenciadora entre unos y otros.

Documento



Documento preparado o utilizado en el proceso. En su interior se indica su denominación. En caso de documentos múltiples, si indicará en su ángulo superior derecho el número de copias.

Dstrucción de Documentos



Indica el punto en que algún documento es destruido, inutilizado o eliminado del proceso.

(Urriola)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

A&B – Alimentos y bebidas: Abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio

Actividad – Tarea: Términos sinónimos, aunque se acostumbra a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas. (Huertas)

Análisis: Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo. (Gavidia)

Calidad: Es un componente de diferenciación que distingue a los excelentes profesionales del resto. La calidad es proveer el mejor servicio posible, de forma consciente, a un precio prudente, y la componen elementos muy variados, en los que cuenta tanto el valor intrínseco del servicio o el resultado de su prestación, como la forma en que se presta.

Cargo: Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio le confiere. (Huertas)

Ceremonia: Se utiliza para designar a todos aquellos eventos que representan algún tipo de festejo, festividad o celebración. La ceremonia es el momento en el cual se lleva a cabo la parte central de un festejo, El concepto de ceremonia es muy interesante si tenemos en cuenta que todas las sociedades del planeta efectúan y han efectuado este tipo de acción a lo largo de su historia, con diferentes objetivos, intereses o proyectos. Por lo general, las ceremonias son eventos o momentos alegres aunque también hay ceremonias llenas de tristeza o nostalgia (abc, 2013)

Clientes potenciales: La noción de cliente potencial permite nombrar al sujeto que, de acuerdo a un análisis de mercado o estudio de marketing, podría convertirse en

comprador, consumidor o usuario de un producto o servicio. Son aquellas personas, empresas u organizaciones que aún no realizan compras a una cierta compañía pero que son considerados como posibles clientes en el futuro ya que disponen de los recursos económicos y del perfil adecuado.

Competencia: Está vinculado a la capacidad, la habilidad, la destreza o la pericia para realizar algo en específico o tratar un tema determinado.

Congreso: La reunión o conferencia que los miembros de un cuerpo llevan a cabo en forma periódica para debatir diversos temas inherentes al quehacer que despliegan.

Control: Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas. Es la inspección que se lleva a cabo en torno a una cosa o el dominio que se ostenta sobre una cosa o persona. (Huertas)

Controlar: Comprobación que se efectúa acerca del funcionamiento o el progreso de una situación.

Coordinación: A la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado específico. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada, tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas. La coordinación puede darse de manera voluntaria y planificada, como así también de modo inesperado y espontáneo de acuerdo a cada situación específica.

Coordinar: Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo. (Huertas)

Cultura: Es el conjunto de símbolos (como valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, capacidades, educación, moral, arte, etc.) y objetos (como vestimenta, vivienda, productos, obras de arte, herramientas, etc.) que son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.

Demanda: Es la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido.

Departamentalizar: Es un proceso por el cual se agrupan, entre los órganos de una determinada organización, actividades o funciones similares y, lógicamente, relacionadas

Deporte: Es toda aquella actividad física que involucra una serie de reglas o normas a desempeñar dentro de un espacio o área determinada (campo de juego, cancha, pista, etc.) a menudo asociada a la competitividad deportiva.

Descripción de puestos: Es una explicación por escrito de lo que los titulares del mismo hacen, bajo qué condiciones lo hacen y por qué lo hacen.

Diagnóstico: Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, mas sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente. (Huertas)

Diagrama de flujo: También denominado flujo grama, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujo grama consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Dirigir: La acción de gobernar, regir y fijar las reglas para el manejo de una empresa, organización o dependencia. (Huertas)

Diseño: Se define como el proceso previo de configuración mental, "pre-figuración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas. Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Diversión: Se puede llamar diversión a cualquier actividad agradable que sirve de descanso porque no es obligatoria e interrumpe el trabajo habitual. Divertirse un poco es bueno y necesario pues el hombre necesita algún descanso para reparar fuerzas físicas y mentales.

Efectividad: Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados. (Huertas)

Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado. (Huertas)

Eficiencia: Indicador del logro de un resultado al menor costo y con la menor cantidad de recursos por unidad de tiempo. (Huertas)

Estrategia: En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual. (Huertas)

Estructura organizacional: La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos

Evaluar: Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un modelo y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas. (Huertas)

Fiestas: Se trata de un rito social, compartido entre un grupo de personas, donde se marca un cierto acontecimiento a modo de celebración.

Funciones: Conjunto de tareas, actividades y operaciones que se ejercen de manera sistemática en pro de objetivos y resultados concretos. Su objetivo es ayudar a los dirigentes a ser más efectivos, a través de un entendimiento claro de su propio trabajo y del de sus diferentes colaboradores, desde el punto de vista primordial de los resultados. Ofrecen instrumentos de seguimiento y control, a través de ideas claras sobre las diferentes actividades que deben llevarse a cabo. (Huertas)

Logística: Es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado.

Manual de Funciones: Consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa. Determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

Manual de Procedimientos: Son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Manual: Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables. (Gavidia)

Mejora continua: Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.

Menaje: Es el conjunto de utensilios, instrumentos y/o equipos profesionales, nuevos o usados, vinculados directamente con la realización de una determinada actividad, profesión, arte u oficio.

Organización de Eventos: La organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

Organizador de eventos de fiestas infantiles: empresas que se dedican a brindar servicios para fiestas infantiles proveyendo de máquinas, globos, show de payaso, etc.

Organizador de eventos: empresas que se dedican a organizar o brindar servicios para eventos o fiestas, y no necesariamente ofrecen todo lo solicitado por el cliente, haciendo que el cliente también tome parte de la organización de su propia fiesta o evento.

Organizador integral de eventos: Empresa que se encarga de planificar, diseñar y producir un evento o fiesta, contando con un equipo de profesionales y servicios para la ejecución de un evento, tales como, audio o disc-jockey, fotógrafo, filmador, animador, saloneros, buffet, bocaditos, bebidas gaseosas y alcohólicas, músicos (mariachi, solistas o grupos), menaje, decoración integral con mantelería, sillas y flores, etc. Haciendo que el cliente se sienta un invitado más de su propio evento o fiesta.

Outsourcing: Es el uso de recursos exteriores a la empresa para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por personal y recursos internos. Es una estrategia de administración por medio de la cual una empresa delega la ejecución de ciertas actividades a empresas altamente especializadas.

Plan de marketing: Es un documento que forma parte de la documentación de la planificación estratégica de una empresa.

Planificación: Se refiere a la acción o resultado de planificar alguna cuestión, tarea o actividad que lleva a cabo un ser humano. La planificación debe ser entendida básicamente como un proceso que implicará la observación de una serie de pasos que se establecerán a priori y para los cuales, quienes realizan la planificación

Portafolio de servicios: Es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales, proveedores, etc.

Procesos: Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado

Producción: Proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos. Es la actividad principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas.

Productividad: Se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo.

Recursos: Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo. (Huertas)

Talento Humano: Refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad

de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Técnica: Esta noción sirve para describir a un tipo de acciones regidas por normas o un cierto protocolo que tiene el propósito de arribar a un resultado específico, tanto a nivel científico como tecnológico, artístico o de cualquier otro campo.

Turismo: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Hipótesis General

La calidad de los servicios en la organización de eventos contribuye en la satisfacción de los clientes del cantón San Francisco de Milagro.

2.3.2 Hipótesis Particulares

- El talento humano debidamente capacitado, mejora la calidad de servicios en las empresas organizadoras de eventos del cantón San Francisco de Milagro.
- Un portafolio de servicios contribuye a que las empresas organizadoras de eventos tengan mayor productividad.
- Que las empresas organizadoras de eventos cuenten con un manual de funciones y procedimientos influye en la adecuada entrega de servicios a los clientes del cantón San Francisco de Milagro.

2.3.3 Declaración de Variables

Cuadro 1. Declaración de variables.

HIPOTESIS GENERAL	Variable I.	Variable D.
La calidad de los servicios en la organización de eventos contribuye en la satisfacción de los clientes del cantón San Francisco de Milagro.	Calidad de servicios	Satisfacción de clientes
HIPOTESIS PARTICULAR	Variable I.	Variable D.
El talento humano debidamente capacitado, mejora la calidad de servicios en las empresas organizadoras de eventos del cantón San Francisco de Milagro.	Talento humano	Calidad de servicios
Un portafolio de servicios contribuye a que las empresas organizadoras de eventos tengan mayor productividad.	Portafolio de servicios	Productividad de las empresas
Que las empresas organizadoras de eventos cuenten con un manual de funciones y procedimientos influye en la adecuada entrega de servicios a los clientes del cantón San Francisco de Milagro.	Manual de funciones y procedimientos	Servicios de calidad

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

2.3.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 2. Operacionalización de las variables.

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Indicadores
Calidad de servicio	Independiente	Es aquel nivel de "excelencia" que la empresa ha decidido alcanzar para satisfacer a sus clientes. Es decir que fijar la satisfacción del cliente debe ser uno de los objetivos empresariales más importantes.	Atender al cliente de manera satisfactoria. Dar más y no menos en la prestación de los servicios. Brindar una atención adecuada a los clientes.
Satisfacción de Cliente	Dependiente	Refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento	Satisfacer al cliente. Satisfacer a proveedores de las empresas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La evaluación de la calidad de servicios no es algo nuevo que se vaya a inventar, ya que se lo ha venido poniendo en práctica en muchas empresas de servicios, pero, no en las empresas de organización de eventos de la ciudad de San Francisco de Milagro, por lo tanto es una investigación aplicada y de campo.

Investigación aplicada: es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos, en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad. Un ejemplo son los manuales de funciones y procedimientos de una empresa organizadora de eventos.

Investigación de campo: se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

Según la extensión de nuestro estudio se aplicará la investigación de caso ya que nuestra herramienta será la encuesta, que nos permitirá analizar el tema del diseño

del manual de funciones y procedimientos para el personal de servicio de las empresas organizadoras de eventos. (Ecotec)

Se tomarán de referencia a las empresas organizadoras de eventos dentro del cantón San Francisco de Milagro, convirtiéndose también en otro tipo de investigación para nuestro trabajo:

Investigación Correlacional: este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación Correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

Y por último en éste trabajo investigativo se utilizarán varios métodos teóricos de investigación, que serán descritos posteriormente y de ésta manera poder obtener conclusiones para el desarrollo de nuestro tema.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

Conocemos que la población es el conjunto de individuos u objetos que poseen una característica común y de los cuales se requiere conocer en una investigación, partiendo de este concepto se ha seleccionado aleatoriamente a los habitantes de la ciudad de San Francisco de Milagro ya que alguna vez tienen q haber asistido a eventos sociales, culturales, educativos y deportivos y serán capaces de responder las encuestas con temas de interés en organización de eventos.

3.2.2 Delimitación de la población

La población que se investigará en este estudio es a los habitantes en general de la ciudad San Francisco de Milagro que ha asistido a diferentes tipos de eventos.

Convirtiéndola en una muestra finita, ya que la población está delimitada y conocemos el número de personas que la integran, de esto solo tomaremos una pequeña muestra para poder realizar la encuesta.

3.2.3 Tipo de muestra

Una de las herramienta de investigación científica son los muestreos, cuya función básica es la de determinar que parte de la población deberá examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre la población.

El tipo de muestra que se utilizará en ésta investigación es probabilística, ya que este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones, por ser el riguroso y científico.

La mayor parte de la población del cantón San Francisco de Milagro ha asistido a fiestas o diferentes eventos, es entonces que cualquier habitante de la ciudad, podrán ayudar en las encuestas que se van a realizarse ya que es posible de ser calculada matemáticamente.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Según datos estadísticos del último censo de población y vivienda del 2010 realizado por el INEC, la población del cantón San Francisco de Milagro es de 166.634 habitantes, número al cual estará dirigido como tamaño de la población y posteriormente la elaboración de la fórmula que nos permitirá saber cuántas

personas serán encuestada, de esta manera poder desarrollar el análisis comparativo en el Capítulo IV y definir la propuesta en el Capítulo V.

Sobre esta base se aplicó la siguiente formula estadística:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

E = Error admisible que lo determina el investigador en cada estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones, esto se hace porque el área de la curva normal es 1. Ej. 5%/100 será 0.05).

pq= Varianza media de la población (0.25)

z = Coeficiente de correlación del error (2)

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

n: 384

N: 166634

p: 0,5

q: 0,5

E: 0,05

Z: 1,96

$$n = \frac{(166.634)(0,5)(0,5)}{\frac{(166.634 - 1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(166.634)(0,25)}{\frac{(166.633)0,0025}{3,84} + (0,25)}$$

$$n = \frac{41658,5}{\frac{416,58}{3,84} + (0,25)}$$

$$n = \frac{41658,5}{108,48 + (0,25)}$$

$$n = \frac{41658,5}{108,48}$$

$$n = 384$$

3.2.5 Proceso de selección

Por lo anterior expuesto se aplicarán 384 encuestas, las que serán realizadas aleatoriamente, por lo tanto las encuestas se harán en la Universidad Estatal de Milagro y en 3 eventos organizados por la empresa organizadora de eventos integrales de la ciudad Fiestas GM.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Los métodos usados para el desarrollo de esta investigación son el analítico y el deductivo:

Método analítico: es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (docs)

Método deductivo: en este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo cuando las premisas de partida la constituyen axiomas (proposiciones no demostrables), o hipotético-deductivo si las premisas de partida son hipótesis contrastables. (Metodología)

3.3.2 Técnicas e instrumentos.

Las técnicas de investigación son más que nada la recopilación de datos para verificar los métodos que hemos empleado en lo investigado, para llegar a la veracidad del suceso del tema presentado.

El instrumento de la técnica de investigación utilizado para el desarrollo de este tema es la encuesta, ya que es la más acertada para poder medir posteriormente en resultados cuantitativos.

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Las mismas que serán aplicadas a las personas que han asistido a eventos o fiestas coordinadas por los organizadores de eventos en la ciudad de San Francisco de Milagro.

Para evaluar la calidad de los servicios de las empresas también se realizaron fichas, en las cuales evaluaron el desempeño del personal de servicio en las empresas organizadoras de eventos, ya que al evaluar a los empleados se pudo saber qué calidad de servicios están ofreciendo las empresas del Cantón San Francisco de Milagro.

Por otra parte crearon buzones de quejas y sugerencias en 2 eventos de tres empresas Organizadoras de Eventos como lo son, Nueva Imagen, Fantasy Eventos y Fiestas GM, la información recolectada en estos buzones será interpretada por la investigadora y con esto sabremos el nivel de satisfacción que tienen los clientes.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La estadística es una ciencia formal que estudia la recolección, análisis e interpretación de datos de una muestra representativa, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado, de ocurrencia en forma aleatoria o condicional. Sin embargo, la estadística es más que eso, es decir, es la herramienta fundamental que permite llevar a cabo el proceso relacionado con la investigación científica.

Implantadas las fichas informativas, para resultado del proceso de la investigación adquirida luego de efectuada la consulta, se tabulan los datos y porcentajes proporcionados a cada interrogante, enseguida se proyectan a través de cuadros y gráficos de datos, para realizar el respectivo análisis de los resultados obtenidos por medio del proceso seguido:

- Proceso Manual: Se utiliza en el instante que se elabora la encuesta a la muestra optada, por la puesta en práctica de las herramientas de investigación que son los que dieron a conocer la realidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos.

- Proceso mecánico: Pronto de efectuada la encuesta, todos los resultados se tabulan cuidadosamente a través de la ayuda de la calculadora, que nos permite conocer el global del criterio de quienes fueron encuestados.
- Electrónico: Posteriormente de tabulados los resultados, validados y verificados se anexan al utilitario de Excel, cuyo programa con un grado de exactitud del 100% forman resultados en diagramas circulares y/o en barras que nos ayudan a establecer sectores y porcentajes de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A partir de los resultados obtenidos se dan a conocer los siguientes análisis estadísticos:

1. ¿De los diferentes tipos de Eventos cuál cree usted que tiene mayor acogida?

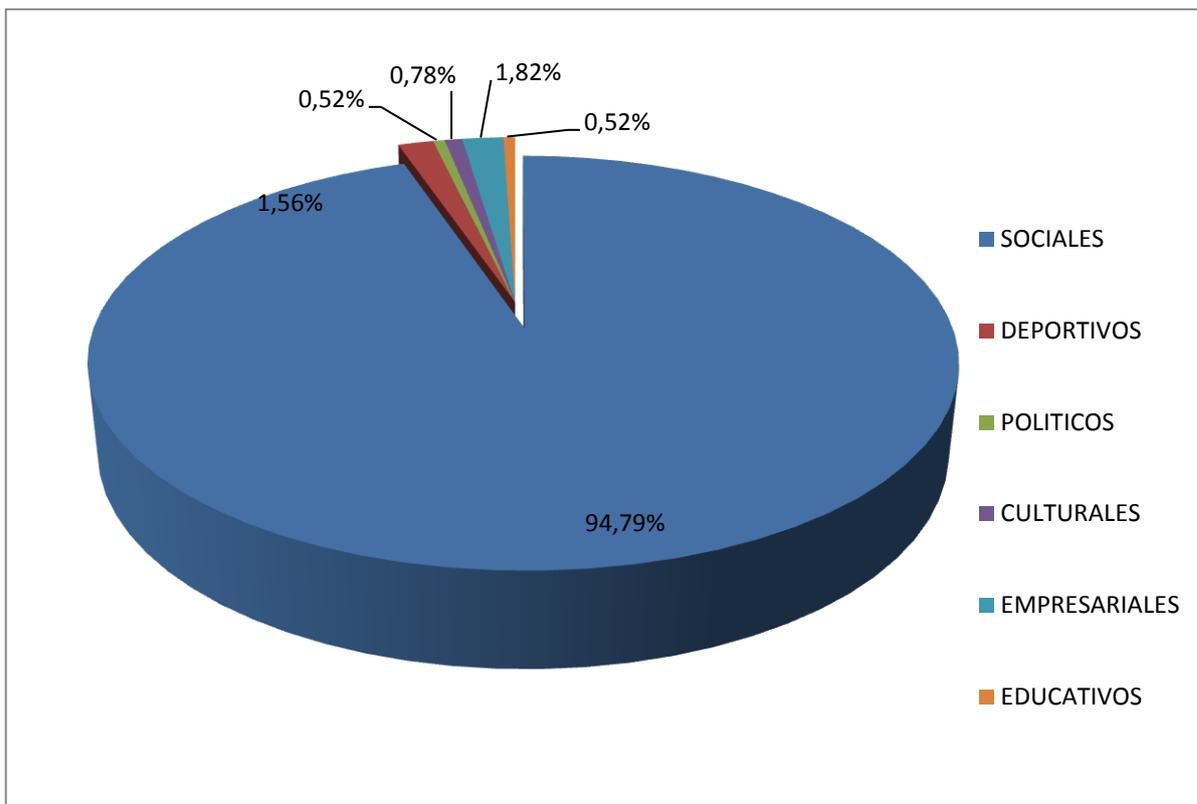
Cuadro 3. Tipos de eventos que tienen mayor acogida por los clientes.

PREGUNTA # 1		
DETALLE	TOTAL	%
SOCIALES	364	94,79
DEPORTIVOS	6	1,56
POLITICOS	2	0,52
CULTURALES	3	0,78
EMPRESARIALES	7	1,82
EDUCATIVOS	2	0,52
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 2. Tipos de eventos que tienen mayor acogida por los clientes.



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

Según la pregunta N.1 el 94,79% de los encuestado dijeron que los eventos que tienen mayor acogida son los Eventos Sociales, el 1,56% mencionaron que los Eventos Deportivos, el 0,52% que tienen mayor acogida los Eventos Políticos, los encuestados dijeron Eventos Culturales tienen el 0,78% de acogida, el 1,82% opinaron q los Eventos Empresariales y el 0,52% dijeron que los eventos con mayor acogida son los Educativos.

En esta pregunta las personas contestaron que los eventos que tienen mayor acogida son los sociales, pues como sabemos los latinoamericanos nos gusta festejar cualquier evento especial, cumpleaños, matrimonios, bautizos etc, los demás tipos de eventos si bien es cierto se realizan pero no con la misma frecuencia ni con la misma aceptación.

2. ¿De los Eventos Sociales cuál cree usted que son los más organizados con empresas de Eventos?

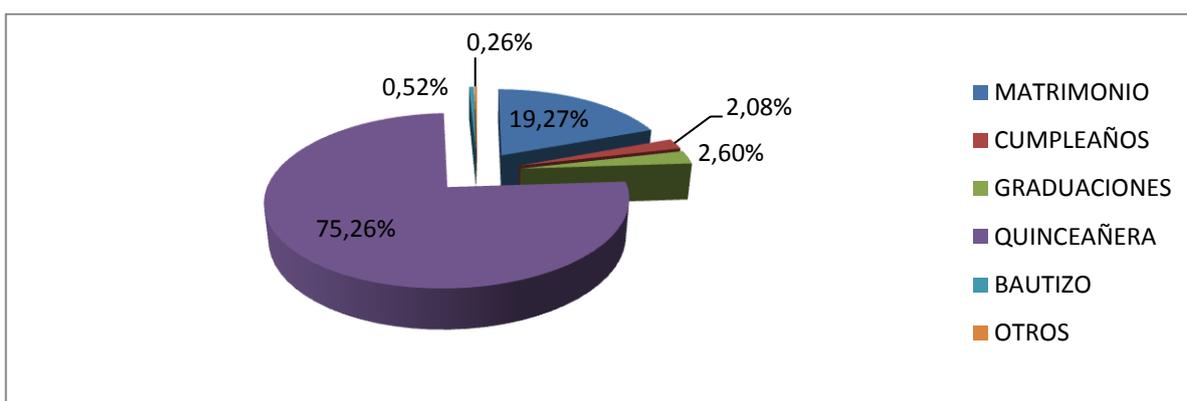
Cuadro 4. Tipos de eventos organizados con empresas de Eventos

PREGUNTA # 2		
DETALLE	TOTAL	%
MATRIMONIO	74	19,27
CUMPLEAÑOS	8	2,08
GRADUACIONES	10	2,60
QUINCEAÑERA	289	75,26
BAUTIZO	2	0,52
OTROS	1	0,26
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 3. Tipos de eventos organizados con empresas de Eventos



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

Según las encuestas realizadas el 19,27% piensa que los matrimonios son los más solicitados para organizarse con empresas de eventos, el 2,08% piensa que los cumpleaños, el 2,60% opina que las graduaciones, las quinceañeras son los eventos que más se organizan con un 75,26%, los Bautizo con el 0,52% de las encuestas, y un 0,26% que otros son los eventos más organizados.

Las quinceañeras son la mayoría de eventos organizados ya que es lo que más hay cumpleaños, si hablamos de matrimonio las personas suelen hacer eventos cuando son matrimonios Eclesiásticos y últimamente solo se casan de manera civil.

3. ¿Qué factor cree usted que es el más importante para brindar servicios de calidad?

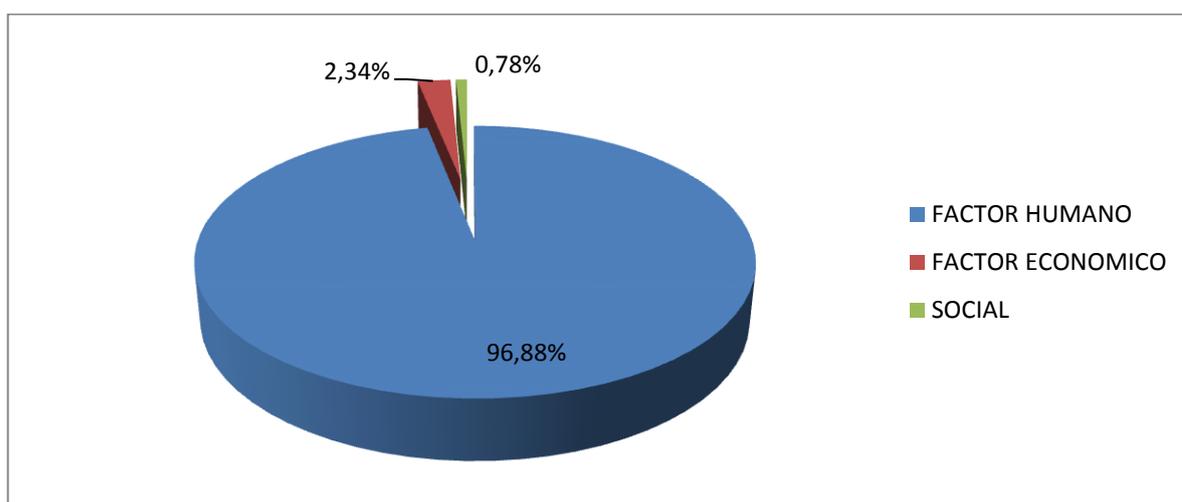
Cuadro 5. Factores más importantes para brindar servicios de calidad

PREGUNTA # 3		
DETALLE	TOTAL	%
FACTOR HUMANO	372	96,88
FACTOR ECONOMICO	9	2,34
SOCIAL	3	0,78
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 4. Factores más importantes para brindar servicios de calidad



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

El resultado de esta pregunta nos demuestra que el 96,88% de personas están de acuerdo que el Factor Humano es lo más importante para brindar servicios de calidad, el 2,34% opina que el Factor Económico es lo más importante y el 0,78% opina que el Factor Social.

Como vemos a las personas les interesa más que nada el factor humano ya que no se fijan mucho en lo que pagan siempre y cuando estén atendidos de una manera excelente en su evento y atiendan bien a sus invitados.

4. ¿Considera usted que el talento humano bien capacitado, permitirá brindar servicios de calidad?

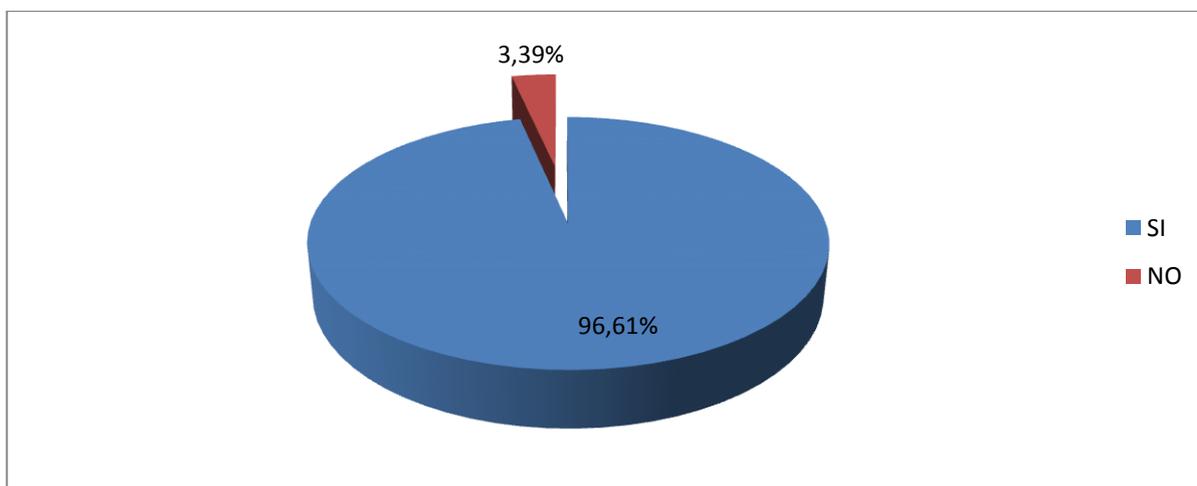
Cuadro 6. Talento humano capacitado, permitirá brindar servicios de calidad

PREGUNTA # 4		
DETALLE	TOTAL	%
SI	371	96,61
NO	13	3,39
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 5. Talento humano capacitado, permitirá brindar servicios de calidad



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

Esta figura nos demuestra que el 96,61% de los habitantes de Milagro opina que un talento humano bien capacitado permitirá brindar servicios de calidad, de lo contrario el 3,39% de los encuestados dijeron que no es necesario que el talento humano este bien capacitado para que las empresas de eventos briden servicios de calidad.

Es muy seguro que si el talento humano está bien capacitado ofrece servicios de calidad es por eso que las empresas organizadoras de eventos deben preocuparse por capacitar a su personal para de esta manera atraer más clientes para sus empresas.

5. ¿Al momento de realizar un evento le gustaría que la empresa le ofreciera todos los servicios para su evento y evitar el estrés?

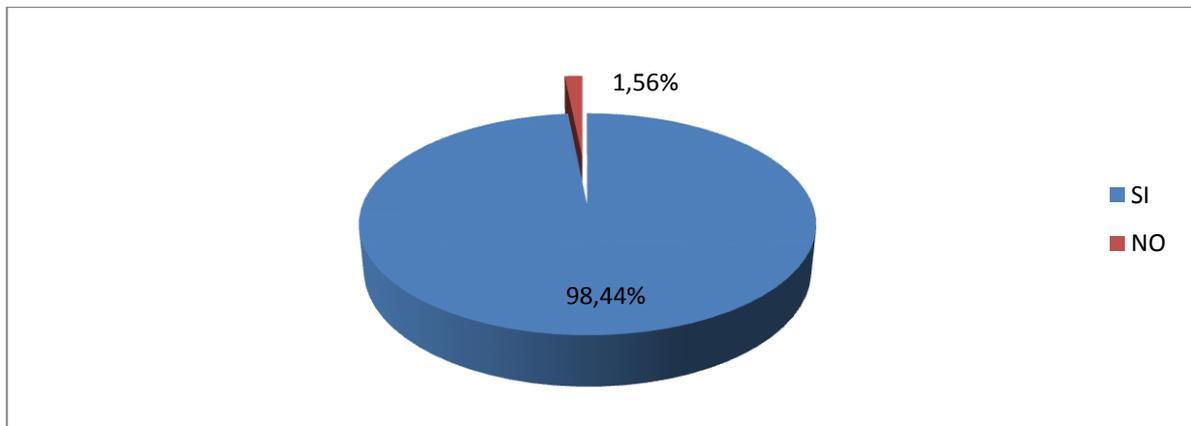
Cuadro 7. Servicios integrales por parte de las empresas de eventos

PREGUNTA # 7		
DETALLE	TOTAL	%
SI	378	98,44
NO	6	1,56
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 6. Servicios integrales por parte de las empresas de eventos



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

Dentro del cantón San Francisco de Milagro las encuestas dicen que el 98,44% si le gustaría contar con una empresa que le brinde todos los servicios para sus eventos y de esta manera evitarse el estrés y el 1,56% dijo que no le gustaría ese tipo de empresas.

En el mundo acelerado que se vive hoy en día las personas cada vez tienen más cosas que hacer, es por eso que se contratan las empresas organizadoras de eventos, y si es cierto si a un cliente se le facilita la contratación de servicios para su evento es seguro que los contratara de esa manera se olvida de estar pendiente de puntos como llamar al de la comida, bocaditos, dj, etc...

6. ¿Qué tan productivas serían las empresas si ofrecen el servicio todo incluido?

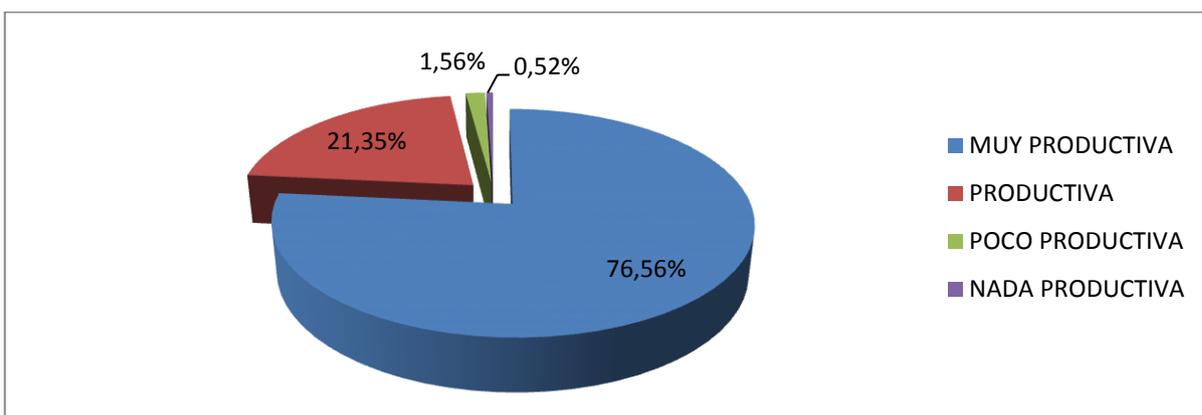
Cuadro 8. Productividad de las empresas si ofrecen el servicio todo incluido

PREGUNTA # 8		
DETALLE	TOTAL	%
MUY PRODUCTIVA	294	76,56
PRODUCTIVA	82	21,35
POCO PRODUCTIVA	6	1,56
NADA PRODUCTIVA	2	0,52
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 7. Productividad de las empresas si ofrecen el servicio todo incluido



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

Según las encuestas realizadas las personas dijeron que serían muy productivas si las empresas ofrecen el servicio todo incluido con un 76,56%, el 21,35% opino que serían productivas con los servicios todo incluido, por otro lado un 1,56% dijo que entregar servicios todo incluido sería poco productivo y el 0,52% de las encuestas dijeron que las empresas que ofrecen el servicio todo incluido son nada productivas. Las empresas de eventos serían muy productivas porque al contar con alianzas estratégicas y contar con portafolios de servicios los clientes acudirán a estas empresas, y aparte de que los clientes contraten las empresas, por medio de las alianzas se destina ciertos descuentos entre empresas por incluirse dentro de este portafolio.

7. ¿Usted considera importante que el personal que labora en las empresas de eventos trabajen mediante funciones y procedimientos basados en manuales para que su evento sea exitoso?

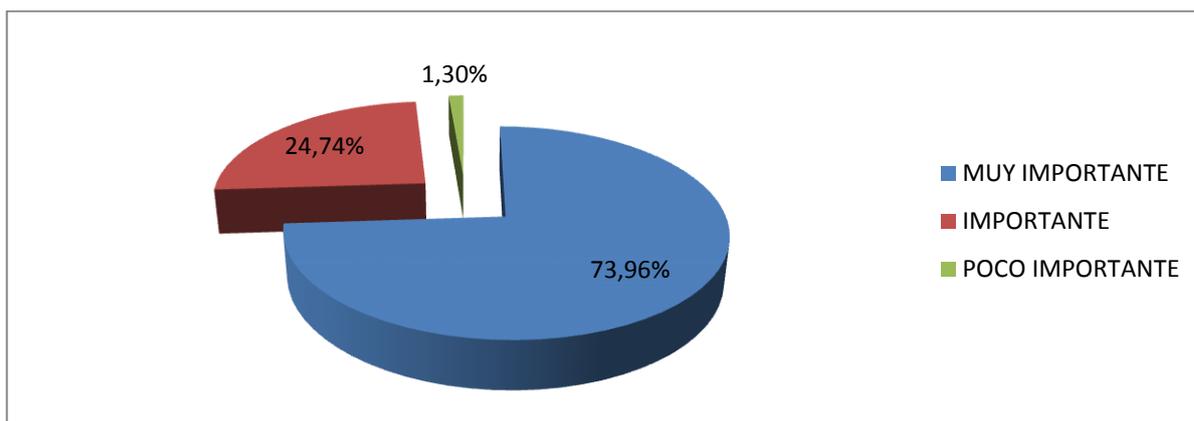
Cuadro 9. Trabajo mediante manuales de funciones y procedimientos

PREGUNTA # 9		
DETALLE	TOTAL	%
MUY IMPORTANTE	284	73,96
IMPORTANTE	95	24,74
POCO IMPORTANTE	5	1,30
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 8. Trabajo mediante manuales de funciones y procedimientos



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

En la pregunta 7 de la encuesta el 73,96% de las personas dijeron que es muy importante que el personal de eventos trabaje mediante manuales, el 24,74% opino que es importante que las empresas trabajen mediante manuales y el 1,30% dijo que es poco importante trabajar con Manuales para que el Evento sea exitoso.

Es cierto que sería muy importante implantar estos Manuales porque el personal de trabajo sabría que hacer de qué manera desempeñarse, es más conocerían bien el perfil de su cargo.

8. ¿Piensa usted que un Manual de Funciones y Procedimientos contribuirá a entregar servicios de calidad en las empresas de eventos en el Cantón Milagro?

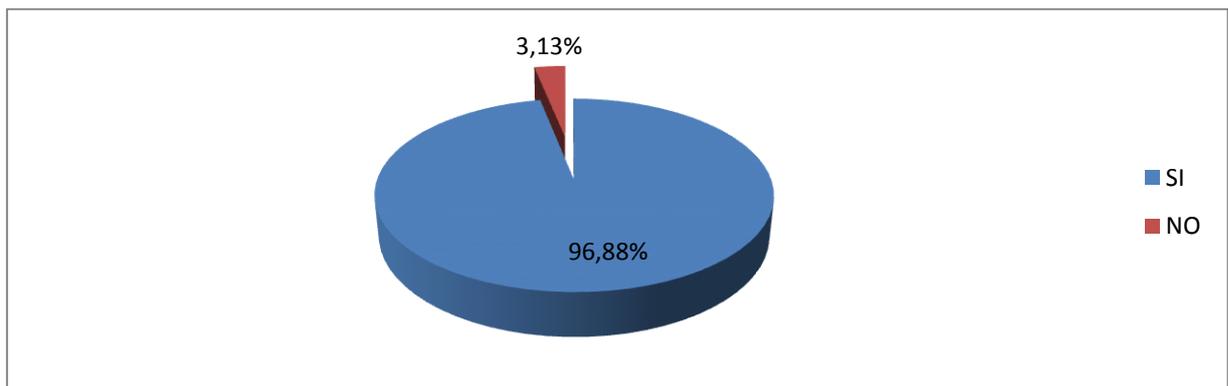
Cuadro 10. Manual de Funciones y Procedimientos para contribuir en servicios de calidad en las empresas de eventos.

PREGUNTA # 10		
DETALLE	TOTAL	%
SI	372	96,88
NO	12	3,13
TOTAL	384	100

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Figura 9. Manual de Funciones y Procedimientos para contribuir en servicios de calidad en las empresas de eventos.



Fuente: Gráficos de Excel

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

ANÁLISIS

Los Manuales de Funciones y Procedimientos contribuirá a entregar servicios de calidad el 96,88% dijo que si contribuirá y por el contrario el 3,13% dijo que no contribuirá a entregar servicios de calidad.

Los Manuales Contribuirán y mucho ya que los servicios seria entregados de una manera estandarizada, puntual y responsable, la optimización de tiempo seria el punto más fuerte y no habría dualidad de trabajo.

ENTREVISTA A PROPIETARIOS Y/O GERENTES DE EMPRESAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS DE LA CIUDAD DE MILAGRO

APELLIDOS/NOMBRES: Lcdo. Freddy Garaicoa Fuentes

EMPRESA: FLG-Broket De Servicios (Fiestas GM)

LUGAR: Milagro, Septiembre 5 del 2013

1. ¿Cómo es el sistema de trabajo de los saloneros en un evento de los que usted realiza?

Generalmente los Saloneros tienen que estar al menos una hora y media antes de que inicie el evento para que alisten sus puestos de trabajo, ya sea el bar, preparar los bocaditos para los invitados, ordenar mesas y sillas y chequear que tengan todo sus instrumentos de trabajo y servicio que se vaya a brindar.

2. ¿El personal de servicio sigue instrucciones verbales del trabajo que tiene que realizar o cuenta con alguna guía o documento que indique lo que tienen que hacer en un evento?

En la mayor parte siguen instrucciones verbales del trabajo que se va a realizar en el evento, en algunas ocasiones hemos realizado documentos designando los cargos y sus funciones durante el evento con guías de instrucciones cuando no podemos estar presente en el evento, esto ocurre cuando la empresa organiza 3 eventos en el mismo día. Dejando a un capitán encargado del evento con su documento guía que hará seguir los pasos como si nosotros estuviéramos presente.

3. ¿Cree usted que al existir un manual de funciones y procedimientos dentro de su empresa mejoraría el desempeño del personal de servicio en especial los saloneros?

Me lo he propuesto y creo que recopilando la información que he realizado durante mi actividad de organizar y coordinar eventos podría realizar un manual, ya que al tener de manera física este documento no tendría que estar editando continuamente lo que tiene que hacer el personal de servicio, ya que ahorraría tiempo y recursos.

ENTREVISTA A PROPIETARIOS Y/O GERENTES DE EMPRESAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS DE LA CIUDAD DE MILAGRO

APELLIDOS/NOMBRES: Ps. Kerly Alvarez

EMPRESA: Fantasy Eventos

LUGAR: Milagro, Septiembre 7 del 2013

- 1. ¿Cómo es el sistema de trabajo de los saloneros en un evento de los que usted realiza?**

En realidad los chicos que contrato, suelen llegar 30 minutos antes que comience el evento y se dirigen al bar o según el área que les toque trabajar, atienden a los invitados de mesa en mesa y terminado los eventos se retiran.

- 2. ¿El personal de servicio sigue instrucciones verbales del trabajo que tiene que realizar o cuenta con alguna guía o documento que indique lo que tienen que hacer en un evento?**

Si recibe órdenes verbales, cada que tenemos un eventos tengo que recordárselo para que lo apliquen, no cuento con ningún documento.

- 3. ¿Cree usted que al existir un manual de funciones y procedimientos dentro de su empresa mejoraría el desempeño del personal de servicio en especial los saloneros?**

Eso es seguro si existiría un documento con esas denominaciones mi empresa se manejaría de una mejor manera ya no tendría que estar diciéndole al personal que hacer, ya que lo tendrían por escrito.

ENTREVISTA A PROPIETARIOS Y/O GERENTES DE EMPRESAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS DE LA CIUDAD DE MILAGRO

APELLIDOS/NOMBRES: Lcda. Carolina Buenaño

EMPRESA: Nueva Imagen

LUGAR: Milagro, Septiembre 7 del 2013

- 1. ¿Cómo es el sistema de trabajo de los saloneros en un evento de los que usted realiza?**

Trabajan conmigo al momento del evento llegan preparan el menaje, lo pulen, en el evento en si atienden a sus mesas y cuando termina el evento me ayudan a desmontar.

- 2. ¿El personal de servicio sigue instrucciones verbales del trabajo que tiene que realizar o cuenta con alguna guía o documento que indique lo que tienen que hacer en un evento?**

No cuento con documentos, los chicos son estudiantes universitarios a los cuales les doy instrucciones verbales claro está que suelen cometer errores, pero siempre tratan de desempeñarse de la mejor manera posible

- 3. ¿Cree usted que al existir un manual de funciones y procedimientos dentro de su empresa mejoraría el desempeño del personal de servicio en especial los saloneros?**

Claro que mejoraría mis chicos ya sabrían que hacer, no tendrían que improvisar, sería más fácil para mi estar a cargo de ellos, es más se podrían manejar solos en el evento.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

En la actualidad y desde hace mucho tiempo atrás la ciudad de San Francisco de Milagro es considerada una de las más importantes del Ecuador por su gran historia y evolución con el paso de los años, convirtiéndose esta en una de las ciudades con una gran potencia de desarrollo económico y turístico reflejado en el alto índice de negocios que en ella se encuentran; desempeñando actividades económicas que ayudan a su crecimiento siendo estos desde los negocios más pequeños hasta llegar a grandes e importantes empresas como lo es el Ingenio Azucarero Valdez, que engalanan la belleza propia con que esta ciudad se caracteriza.

San Francisco de Milagro ciudad centenaria, hoy en día es visitada por muchos turistas que no solo vienen por conocerla sino que en muchas ocasiones deciden quedarse en esta ciudad por las oportunidades que la misma les brinda para que puedan emprender sus propios negocios ya que nuestro cantón posee una gran evolución económica la misma que les permite tanto a sus habitantes de nacimiento como a extraños a ser partícipes del desarrollo económico que beneficia no solo a esta ciudad sino al país entero.

Sin embargo aún existen negocios que no han sido bien estructurados o que no tienen conocimientos de las herramientas necesarias y fundamentales con las que deben contar para el buen manejo y funcionamiento de sus establecimientos, una de estas herramientas es el conocido Manual de Funciones y Procedimientos que muchos no emplean o no dan a conocer a sus empleados obteniendo como resultado rendimientos laborales medianamente complacientes para los propietarios de las empresas, esto se da por la poca o baja cultura que tienen respecto a este tema el cual no permite que contraten personas profesionales para que colaboren de forma positiva con la creación de un manual de funciones y procedimientos para sus empresas así como para la capacitación del mismo.

A lo largo de esta investigación y según los datos favorables que evidencian las encuestas realizadas, un manual de funciones y procedimientos serviría de mucho para todo tipo de empresas, especialmente a las de organización de eventos, ya que optimizarían tiempo y recursos, creando una imagen favorable de la empresa.

En las entrevistas realizadas estuvieron las siguientes preguntas cada pregunta tendrá las interpretaciones de la investigadora.

1. ¿Cómo es el sistema de trabajo de los saloneros en un evento de los que usted realiza?

Los tres gerentes de estas importantes empresas de eventos tienen manera distinta de trabajar, unos llegan hora y media antes, otros media hora, un evento no es algo que se debe dejar al azar para tener mejor competitividad entre empresas sería muy importante la estandarización de los servicios

2. ¿El personal de servicio sigue instrucciones verbales del trabajo que tiene que realizar o cuenta con alguna guía o documento que indique lo que tienen que hacer en un evento?

En esta pregunta contestaron los mismo los entrevistados, que no cuentan con ningún tipo de documentación y que las ordenes o instrucciones que le dan a su personal de trabajo son verbales, y debido a esto suelen cometer errores, debido a una mala comunicación

3. ¿Cree usted que al existir un manual de funciones y procedimientos dentro de su empresa mejoraría el desempeño del personal de servicio en especial los saloneros?

Respuesta favorable para la creación del manual, los entrevistados manifestaron que de existir un manual de Funciones y Procedimientos el desempeño del personal sería mejor, ya que les ahorraría tiempo, recursos económicos y de esta manera mejorarán las empresas su calidad de servicios y de esta manera se obtendría la satisfacción de los clientes.

4.3 RESULTADOS

En total acuerdo con los resultados favorables estadísticos de las encuestas realizadas a usuarios que han participado en algún tipo de evento o fiesta

coordinadas por las empresas organizadoras de eventos y en capacidad de análisis verdaderos en torno a la problemática planteada en la evaluación de la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos y su influencia en la satisfacción de los clientes del cantón San Francisco de Milagro, nos permitió obtener una visión clara del tema que vamos a tratar en este proyecto.

Los clientes o usuarios opinan que existe una total despreocupación en la calidad de los servicios entregadas por parte del talento humano de las empresas organizadoras de eventos. Además de la falta de despreocupación se debe por no tener debidos conocimientos acerca de las funciones que cada uno de los empleados deben cumplir dentro de las empresas, creando una mala imagen y bajo rendimiento al momento de prestar sus servicios, quizás la mayor parte de las empresas no poseen trabajadores (capitán de meseros, meseros, posilleros, barman, etc.) estables en esta área, porque se contrata de manera eventual para ejecutar el trabajo en un evento, sin tener el conocimiento bien fundamentado sobre lo que es un sistema organizacional. Hacen referencia que los compromisos son verbales respecto a la función que tienen que cumplir y no cuentan con un respaldo de documentos afectando así el rendimiento laboral. Tanto los clientes y los colaboradores de las empresas están de acuerdo que existe una relación participativa al momento de ejecutarse las responsabilidades, otro problema que se deriva de esta situación es la baja calidad de servicio entregada a los clientes, ya que se ve afectado porque las empresas no capacitan o inducen al menos a que su personal cuente manuales de funciones o procedimientos o normas a seguir.

Luego de haber estudiado el resultado de las 15 fichas de evaluación de desempeño para el personal de servicio que labora en las empresas organizadoras de eventos, estas van desde 28 puntos hasta 41 puntos que en realidad no son de buen desempeño ya que tenemos que el puntaje mayor es 60 con esto nos podemos dar cuenta que está fallando seriamente el área de servicio, desde la misma vestimenta se observó que no estaban acorde a los eventos realizados.

Es así que evidenciamos que la calidad de los servicios es muy baja y se deben crear Manuales de Funciones para el mejor funcionamiento dentro de las empresas.

Por otra parte los buzones de Quejas y Sugerencias en los eventos dieron la información de que no están satisfechos totalmente los clientes, unos dicen que el personal no fue puntual, otro dice que de pronto no se lo atendió como esperaba, que la cena estuvo exquisita pero se demoraron en entregarle los cubiertos, en realidad son muchas las quejas de los clientes, por lo tanto no están totalmente satisfechos es por eso que se debe implementar un Manual de Funciones y procedimiento de esta manera se capacitara mejor el personal que labora en las empresas organizadoras de eventos.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La propuesta que se presenta tiene un alto porcentaje de aceptación, por parte de los clientes, ya que todas las respuestas fueron a favor de nuestra propuesta. De esta manera también hemos podido constatar que nuestras hipótesis han sido ciertas.

La necesidad de contar con un Manual de Funciones y Procedimientos, dentro de las empresas organizadoras de eventos, permitirá que el talento humano trabaje con mayor eficacia y eficiencia logrando de esta manera la efectividad en la entrega de los servicios ofertados por las empresas de eventos.

Hipótesis General

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas existe una aceptación del 96,88% por parte de los clientes que han asistido a eventos, es importante que se cree el Manual de Funciones y Procedimientos en el cual se incluirán las actividades que tendrán que realizar el talento humano de las empresas de eventos integrales y de esa manera estandarizar el área de servicio al cliente del cantón San Francisco de Milagro.

Hipótesis Particulares

Con el 90,2% de aceptación general de la propuesta las personas manifestaron que la satisfacción a los clientes se da gracias a los servicios de calidad.

Otro punto muy importante de esta investigación es que como empresas se deben preocupar mucho por el talento humano ya que un talento humano bien capacitado brinda servicios de calidad, la capacitación constante e incentivos a esa gran área de las empresas es aquella que le da el éxito o fracaso de las mismas.

La creación de un plan de marketing y un portafolio de servicios son aspectos que mejoraran económicamente a las empresas lo cual a cada empresa le corresponderá crearlo según sus necesidades.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño de un manual de funciones y procedimientos para el personal de servicio de las empresas organizadores de eventos, que contribuya a brindar un servicio de calidad en el cantón San Francisco de Milagro.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Con la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para las empresas organizadora de eventos integrales, se espera lograr una estandarización del servicio que se brinda y ejecutar una estrategia global de servicio, que permita elevar la efectividad de sus procesos.

Es muy importante la creación de un manual de funciones y procedimientos, siendo este un documento que de forma ordenada, abreviada, lógica y sistemática, describa las tareas que nos indican las actividades que debemos cumplir y como debemos cumplirlas para lograr óptimos resultados, pues, la organización de eventos es un dominio absolutamente necesario en la sociedad con el fin de reunir a la gente y permitir recuentros donde a menudo, nuevos proyectos y nuevas relaciones toman nacimiento.

Las tareas cotidianas en los procesos vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando en el desempeño mismo de las tareas, el creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo, hace

necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

La competencia existente exige que las organizaciones tengan más y mejores producción bienes y servicios. “Una de las estrategias para el desarrollo de una organización lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre las funciones, métodos y procedimientos, que permitan descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales”. De cualquier manera, la necesidad de elaborar un manual sobre la actuación individual o por funciones para las empresas de organización de eventos del cantón San Francisco de Milagro, como consecuencia de intentar un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en las empresas se llevan a cabo resulta indispensable.

La elaboración de los manuales de funciones y procedimientos interesa a todos los involucrados de las empresas, ya que permite que se conozca la cantidad exacta de cargos que existen, se definan claramente las responsabilidades de cada persona que labore dentro de las empresas y se tenga una identificación precisa del proceso al cual pertenece.

Estos documentos deben ser divulgados para el conocimiento y utilización del grupo respectivo de las empresas. Por lo tanto, es preciso consolidarlos y presentarlos adecuadamente bajo la aprobación de quien corresponda para que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como debe ser, ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar y de hacer lo que más le convenga a cada uno.

Mediante este proyecto vamos a contribuir de forma positiva para el desarrollo laboral y económico de las empresas organizadoras de eventos; ya que evitaremos la pérdida de tiempo por parte del personal debido a la inestabilidad o variación de sus actividades, invirtiéndolo de forma correcta y gozando de una rentabilidad gracias al buen desenvolvimiento de las actividades a la que se enfrentan en cada

evento contratado, siendo de gran beneficio tanto para los trabajadores, clientes, como para quienes dirigen las empresas de eventos.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Desde el punto de vista administrativo Confinólo G. define al manual como:

"Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".

Lazzaro (1991) como: "los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de la administración concernientes a organización, política y procedimientos". (Emilia Stefania Figueroa Paredes)

Al momento de implementar el sistema de control interno, debe elaborar un manual de funciones y procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos de las empresas.

La falta de un Manual de Funciones y Procedimientos que muestre a cada uno de los empleados registrado en el organigrama no sabrá cuáles son sus capacidades, competencias, actividades y facultades, así como la representación y modo en que le corresponden establecer las referentes tareas, implica que los trabajadores empleen los conocimientos obtenidos por educación o experiencia en el área de trabajo sin ser alineados a los fines de la organización.

Ventajas del uso de los manuales de funciones y procedimientos:

- Son un resumen de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan sometidas a improvisaciones o criterios propios del funcionario intérprete en cada momento.

- Clarifican la labor a seguir o la responsabilidad a ocupar en aquellas circunstancias en las que logran surgir dudas respecto a qué áreas debe proceder o a qué nivel obtiene la decisión o ejecución.
- Conservan la uniformidad en cuanto al cumplimiento de la gestión administrativa e impiden la formulación de la excusa del desconocimiento de las políticas vigentes.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- Son un mecanismo cuyo contenido se ha ido engrandeciendo con el transcurso del tiempo.
- Proporcionan el control por parte de los inspectores de las tareas delegadas al existir.
- Son manuales informativos para la formación del personal.
- Disponen la cooperación de cada elemento de la Empresa.
- Accede la determinación de los estándares más seguros para la empresa.

Justificación de su necesidad:

Logra expresar, que la ventaja del manual de funciones es múltiple, en virtud de ser una herramienta que accede conocer la labor interna de la empresa y a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su realización. Asimismo, auxilian en la persuasión al puesto y en el adiestramiento y formación del personal en virtud de que describen en forma especificada las actividades por puestos. Desde luego, es necesario precisar que la necesidad de un estudio de procedimientos se basa en la eficiencia con que se intenta conseguir un objetivo definitivo; es decir, un procedimiento será eficiente o no en tanto logre el objetivo para el cual fue planeado.

Inconvenientes que consiguen exponer los manuales de funciones y procedimiento:

- Varias compañías piensan que son demasiadas pequeñas para demandar un manual de funciones y procedimientos que describa asuntos conocidos por todos sus integrantes.

- Algunos piensan que es excesivo caro, limitativo y esforzado elaborar un manual de funciones y procedimientos y conservarlo al día.
- Existe la desconfianza de que obtenga un estricto reglamento y rigidez.

Para que un evento tenga un éxito total requiere de una buena planificación, la organización es una de las tareas más difíciles y complicadas de realizar, que esto encierra un conjunto integral de actividades y detalles que son de vital importancia para que el evento sea exitoso.

Por lo anterior, nace la propuesta de diseñar un manual de funciones y procedimientos para el personal de servicio de las empresas organizadoras de eventos de la ciudad de San Francisco de Milagro, que permitirá tener personal calificado para la atención con los clientes y sus invitados, optimizando tiempo y recurso para la empresa y un buen servicio de calidad para sus clientes.

5.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un manual de funciones y procedimientos para el personal de servicio de las empresas organizadores de eventos, que contribuya a brindar un servicio de calidad en el cantón San Francisco de Milagro.

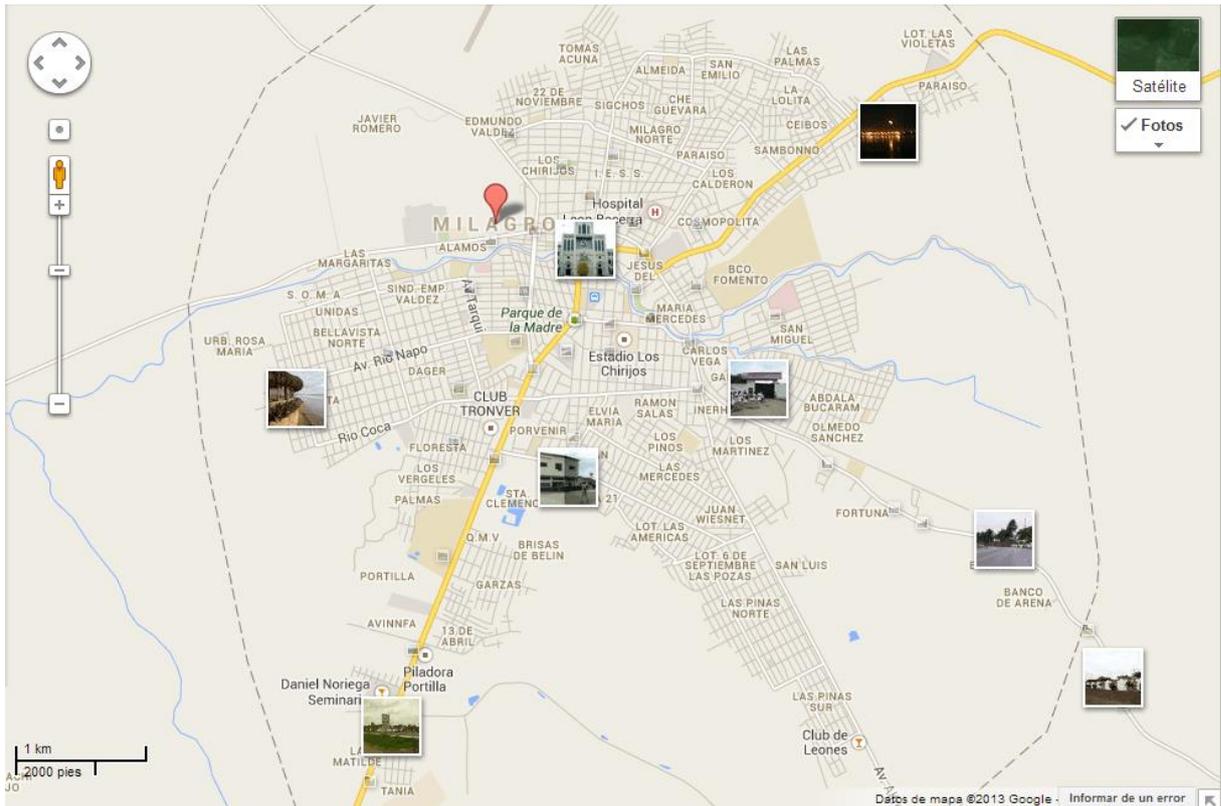
Objetivos Específicos

- Estandarizar las actividades del personal de servicios de las empresas organizadoras de eventos integrales para de esta manera ahorrar tiempo y recursos en las actividades a realizarse.
- Difundir el Manual de Funciones y Procedimientos dentro de las empresas de eventos del cantón San Francisco de Milagro para facilitar la gestión administrativa y de servicio.

5.5 UBICACIÓN

La presente propuesta de la creación de un manual de funciones y procedimiento del personal de servicio de las empresas organizadoras de eventos será en la ciudad de San Francisco de Milagro, provincia del Guayas, país Ecuador.

Figura 10. Mapa de la ciudad de San Francisco de Milagro



Fuente: Google Map 2013

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

La propuesta es factible ya que durante la investigación se pudo apreciar la inquietud e interés que demostraron los clientes y empleados de las empresas.

Factibilidad operativa: esta investigación es un aporte a las empresas organizadoras de eventos y es posible por estar destinada a las personas que trabajan o colaboran en ellas, las que en realidad quiere mejorar sus servicios estandarizando las funciones de su personal beneficiará directamente a ellos como a los allegados que directa o indirectamente reciben influencia.

Factibilidad económica: es totalmente representativo el factor económico de esta propuesta ya que no se incurren a gastos exorbitantes, ni tampoco se despilfarrará materiales por lo que garantizará su aplicación en el personal que trabaja en el área de servicios de las empresas organizadoras de eventos.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Nuestro proyecto se basará en el diseño de un manual de funciones y procedimientos como referencia para las personas que trabajan en el área de servicio de las empresas organizadoras de eventos. Optimizando recurso humano y material para la empresa, estandarizando de acuerdo a la necesidad que se requiera implementar dentro de la misma.

En la ciudad de San Francisco de Milagro, existe muchas empresas que se dedican a brindar servicios para eventos, dentro de esta propuesta hemos clasificado para su mejor comprensión lo que realiza cada una de las empresas que se encuentran dentro de la ciudad y de esta manera apuntar a la elaboración del manual de funciones y procedimiento:

- **Floristerías:** empresas que se dedican a la elaboración de adornos con flores naturales, sean estos, centros de mesas, cascadas de flores, topiarios, ingresos florales, decoración de carros, etc.
- **Organizador de eventos:** empresas que se dedican a organizar o brindar servicios para eventos o fiestas, y no necesariamente ofrecen todo lo solicitado por el cliente, haciendo que el cliente también tome parte de la organización de su propia fiesta o evento.
- **Organizador de eventos de fiestas infantiles:** empresas que se dedican a brindar servicios para fiestas infantiles proveyendo de máquinas, globos, show de payaso, etc.

- **Organizador integral de eventos:** empresa que se encarga de planificar, diseñar y producir un evento o fiesta, contando con un equipo de profesionales y servicios para la ejecución de un evento, tales como, audio o disc-jockey, fotógrafo, filmador, animador, saloneros, buffet, bocaditos, bebidas gaseosas y alcohólicas, músicos (mariachi, solistas o grupos), menaje, decoración integral con mantelería, sillas y flores, etc. Haciendo que el cliente se sienta un invitado más de su propio evento o fiesta.

Una vez clasificada los servicios que se ofrecen para la organización de eventos, hemos realizado un catastro de los negocios existentes dentro de la ciudad de Milagro y los servicios que ofertan a sus clientes, posteriormente para la elaboración del manual tomaremos como referencia a las empresas organizadoras de eventos y las organizadoras integrales de eventos, específicamente el personal de servicio:

Cuadro 11. Empresas que brindan servicios para eventos

CLASIFICACIÓN	NOMBRES
FLORISTERIA	Pasiones
	Internacional
	Divino Niño
	Floristería Pasiones
	Pasiones
	Florería Bambú
ORGANIZADORES DE FIESTAS INFANTILES	Producciones Disney
	Pechuguita Producciones
	Celebrations
	Pelotita Producciones
	Giscar
ORGANIZADORES DE EVENTOS	Mima Eventos
	Fantasy Eventos
	Susan Eventos
	Floristería Jennyfer
	Astoria Boulevard
	Hotel Don Juan
	Hotel Carso Inn
ORGANIZADORES INTEGRALES DE EVENTO	Fiestas GM
	Eventos Nueva Imagen

Elaborado: Ruth Montero Muthre

5.7.1 Actividades

- **Diagnóstico de la realidad existente en las empresas organizadoras de eventos de San Francisco de Milagro:**
 - Observar o estimar área de distribución de las empresas organizadoras de eventos.
 - Analizar un organigrama estructural si coinciden con la distribución de las empresas organizadoras de eventos.

- **Elaboración de fichas para recoger información del personal que trabaja en las empresas organizadoras de eventos:**
 - Fichas personalizadas en el cual se solicitara información de los cargos y funciones que ocupan dentro de las empresas de eventos.

- **Recolección de la información:**
 - Tiempo para dialogar con el personal que trabaja en las empresas de eventos de la ciudad de San Francisco de Milagro.

- **Análisis de la información:**
 - Análisis de la información recolectada en las fichas personales en función de los puestos de trabajo.
 - Revisar y estudiar los perfiles de trabajo con las normas técnicas de competencias laborales.

- **Preparación del manual de funciones y procedimientos:**
 - Analizar la cantidad de personas necesarias en el área de servicios de las empresas de eventos.
 - Realizar un organigrama jerárquico referencial de una empresa de eventos.

- **Difundir el manual de funciones y procedimientos:**
 - Tiempo destinado para capacitar al personal operativo del área de servicios por un especialista.

- Participación de los empleados en una reunión para despejar dudas o inquietudes sobre la aplicación del manual de funciones y procedimientos.
 - La medición se la puede realizar mediante un simulacro previo a la aplicación del mismo.
- **Aplicación del manual de funciones y procedimientos:**
 - Fecha en que la administración de las empresas de organización de eventos ponga como política los lineamientos del manual de funciones y procedimientos.
 - Confirmación del proceso aplicado.

El manual de funciones y procedimiento que se presenta para las empresas organizadoras integrales de eventos de la ciudad de San Francisco de Milagro, será un documento administrativo que oriente a la operación de la estructura organizacional de cualquier empresa que realice esta actividad, la finalidad de este manual es lograr mayor eficiencia, optimización de los recursos, coordinación de acciones y esfuerzos para el logro de los objetivos y metas establecidas en la organización.

ALCANCE

Este documento aplica al personal de servicio que trabaja en las empresas organizadoras de eventos.

MISIÓN

Contar con personal competente orientado a la búsqueda de la excelencia, con una gestión basada en la ética, el liderazgo y una alta vocación de servicio contribuyendo a la calidad ofertada por las empresas organizadoras de eventos.

VISIÓN

Consolidar a las empresas organizadoras de eventos, a través del desarrollo de un manual de funciones y procedimientos, para satisfacer las necesidades de los

clientes a nivel local y nacional, contribuyendo de esta manera a la integración y desarrollo de la sociedad.

OBJETIVO GENERAL

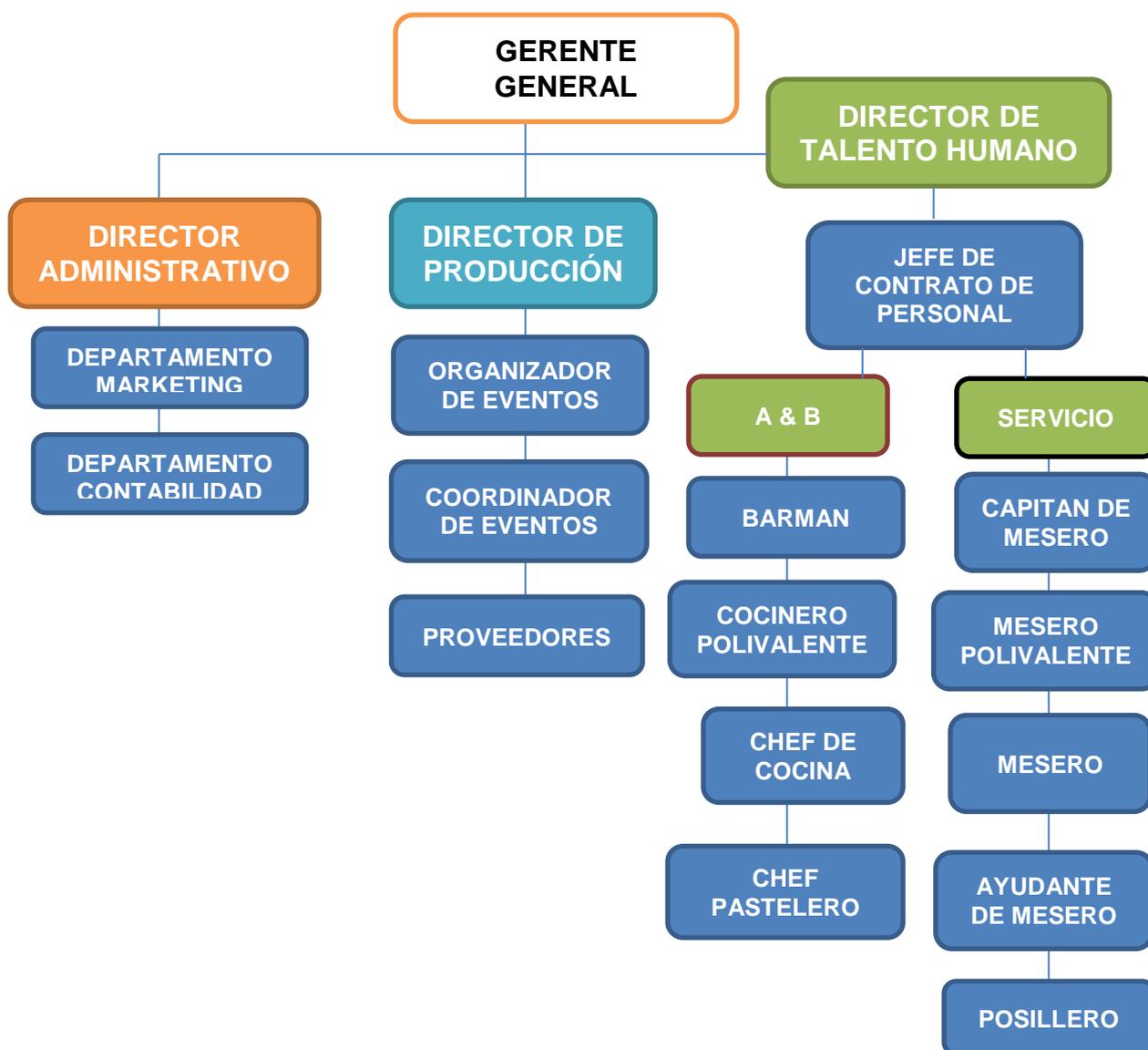
Estandarizar las actividades relacionadas a la prestación de servicios por parte de los trabajadores de las empresas organizadoras de eventos.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Mejorar índices de eficiencia y productividad asignado a las labores respectivas a cada cargo, evitando dualidad de funciones y creando así un mejor clima organizacional.
- Brindar servicios de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes aplicando lo que describen los manuales de funciones y procedimientos de las empresas organizadoras de eventos.

Organigrama estructural de una empresa Organizadora de Eventos

Dentro de la propuesta hemos diseñado una organigrama jerárquico cómo debería estar conformada una empresa organizadora de eventos integrales, la misma que es una referencia a ser tomada por las empresas que requiera acogerse a este tipo de organigrama, el mismo que podrá ser modificado de acuerdo a las actividades que realicen en el área de eventos.



Valiéndonos del sistema de certificación de competencias laborales en el sector turístico del Ecuador, tomaremos las funciones necesarias para describir en el manual de funciones y procedimientos del personal de servicio de una empresa de eventos, para luego proceder a diagramar los procesos que incurren cada puesto y de esta manera estaremos contribuyendo a la propuesta descrita anteriormente.

ASPECTOS LEGALES

Este documento ha sido desarrollado bajo la pertinencia del programa nacional de capacitación que viene desarrollando el Ministerio de Turismo del Ecuador, con el fin de mejorar los niveles de competitividad del sector.

Este manual de estudio ha sido orientado también como una herramienta de capacitación en base a las normas INEN del sector turismo elaboradas en el año 2007 y actualizadas en el 2008, para lo cual se plantea la aplicación de metodologías que soporten el desarrollo de las competencias laborales en los diferentes cargos cubiertos.

El Ministerio de Turismo dentro de su estudio ha visto la necesidad urgente de desarrollar 11 competencias reconocidas como prioritarias por el sector, una de ellas la del Mesero/a polivalente, el segundo componente más importante dentro de esta cadena de capacitación, es por ello que la elaboración de este manual contribuye de manera significativa al buen desenvolvimiento en las actividades que realizan dentro de las empresas organizadoras de eventos.

Cuadro 12. Foda de manual de funciones y procedimientos orientado al servicio.

F	O	D	A
Personal altamente capacitado	Crecimiento profesional dentro de la empresa	Empresas de eventos de otras ciudades que ofrecen servicios en la ciudad de San Francisco de Milagro.	Falta de organización.
Trabajo en equipo	Estabilidad laboral en las empresas de eventos.	No se realiza la inducción del puesto de trabajo	Cambio en las necesidades y gustos de los clientes.
Excelente relación con los clientes	Atender a grupos adicionales de clientes.	Falta de procedimientos y normas para cada uno de los puestos de trabajo	Servicios limitados por parte de la empresa de organización de eventos
Trabajo garantizado por los meseros	Crecimiento en el mercado más rápido de las empresas de eventos.	Supervisión no aplicada a los servicios.	Rotación del personal por falta de conocimiento.

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

Cuadro 13. Manual de funciones del capitán de meseros.

MANUAL DE FUNCIONES	
AREA	Talento Humano
NOMBRE DEL CARGO	Capitán de Mesero
NO. DE PERSONAS A CARGO	Las que sean necesaria para el servicio dentro de un evento (Ej. Si son 100 invitados se requiere de 4 meseros)
<p>OBJETIVO: Planificar y supervisar el servicio que ofrecen sus colaboradores, incentivando la cooperación y el espíritu de equipo manteniendo la disciplina y la buena presentación de los miembros del equipo y al vez elaborando el horario y la distribución de los meseros.</p>	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y ayudar en la acomodación del invitado. • Controlar reserva de mesas • Aplicar procedimientos de seguridad o privacidad en la recepción de invitados • Ofrecer bebidas • Presentar al mesero • Servir o encargar el servicio a un mesero • Hacer evaluación final del servicio junto al invitado • Despedirse de manera que lo incentive a retornar los servicios de la empresa organizadora de eventos • Gestionar el servicio de eventos especiales • Supervisar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y en la limpieza de utensilios usados • Aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado 	

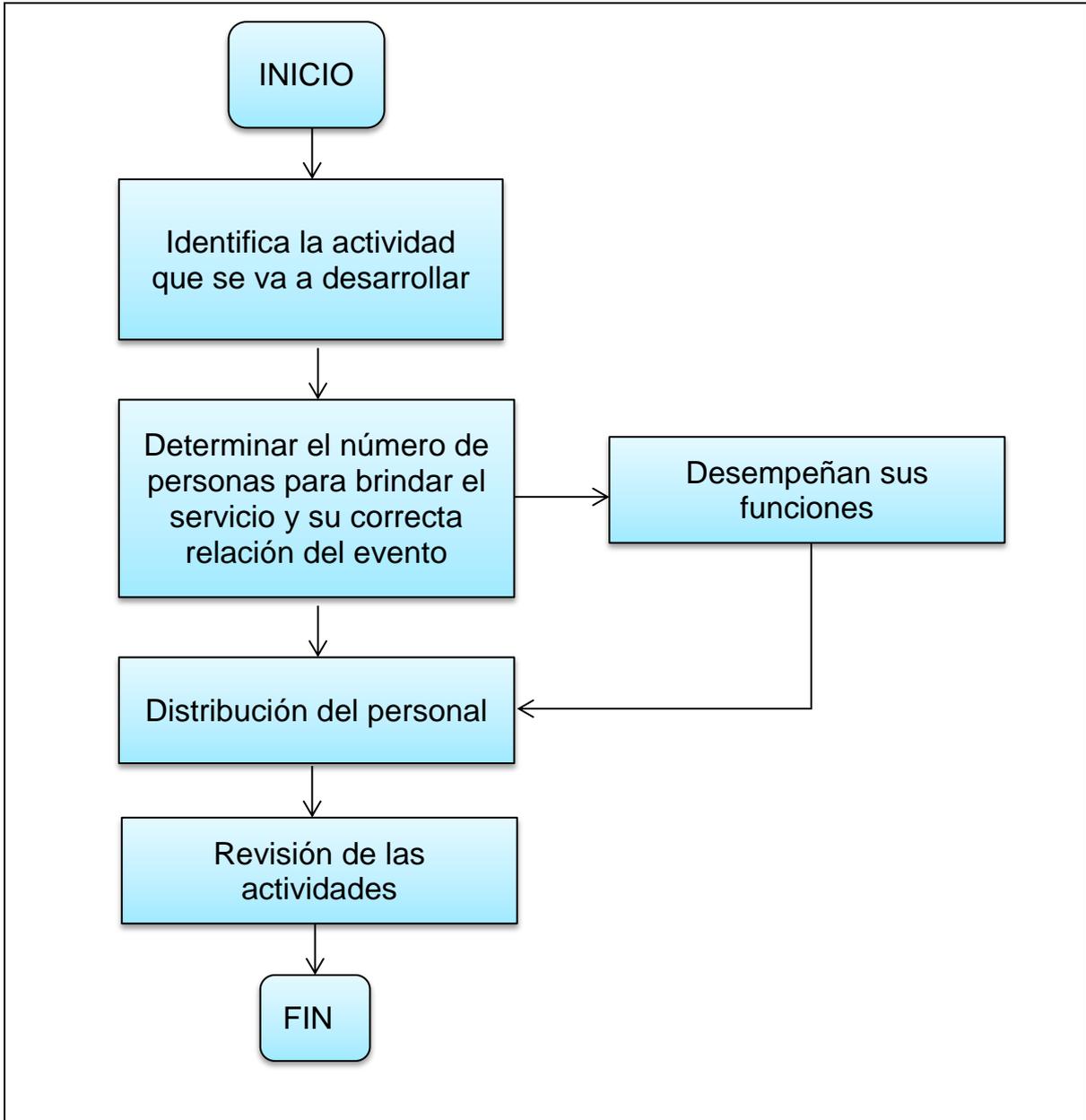
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el despacho de platillos, acompañar al equipo y verificar la calidad del servicio • Evaluar desempeño de los colaboradores • Supervisar personalmente el progreso del servicio y coordinar la integración de nuevos colaboradores • Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia • Ayudar y orientar al equipo en el arreglo, limpieza y aseo del salón, mesas, utensilios y equipos • Elaborar control e inventario de existencias (stock), utensilios y equipos • Reemplazar al mesero • Sugerir cambios y determinar necesidades de personal 	
PERFIL DEL CARGO	<p>El capitán de meseros se ocupa, principalmente, de planificar y supervisar el servicio; liderar y capacitar el equipo; recibir, acomodar a los invitados; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.</p>

Elaborado: Ruth Montero Muthre

Cuadro 14. Manual de procedimientos del capitán de meseros.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planificar y supervisar el servicio de atención al invitado, teniendo en cuenta la actividad a desarrollar.	ELABORADO POR: Ruth Adriana Montero Muthre
CARGO: Capitán de Meseros DEPENDENCIA: Talento Humano	NUMERO DE PERSONAS CARGO INVOLUCRADOS: las que sean

	necesaria para correcta presentación de los servicios de la empresa organizadora integral de eventos.
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Inicio
2	Analiza el evento: El capitán de mesero identifica cual es la actividad que se va a desarrollar.
3	Determina el número de personas para brindar el servicio y su correcta realización del evento: De acuerdo al número al tipo de evento, el capitán de mesero empieza a analizar qué número de personas necesita para la realización de la actividad.
4	Distribución del personal: El capitán de mesero selecciona el personal y designa sus funciones a sus auxiliares.
5	Revisión de las actividades: Los meseros desempeñan sus funciones y el capitán de meseros revisa que estas sean cumplidos a cabalidad.
6	Fin del procedimiento
<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planificar y supervisar el servicio de atención al invitado, teniendo en cuenta la actividad a desarrollar.</p> <p>FECHA: 10 de septiembre del 2013</p>	



Elaborado: Ruth Montero Muthre

Cuadro 15. Manual de funciones del mesero polivalente.

MANUAL DE FUNCIONES	
AREA	Talento Humano
NOMBRE DEL CARGO	Mesero Polivalente
NO. DE PERSONAS A CARGO	1
<p>OBJETIVO: Recibir y acoger al invitado, servir los alimentos y bebidas y cuidar de los arreglos del servicio.</p>	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta. (Fenacaptur) • Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal. (Zurita) • Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros. • Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar. (Fenacaptur) • Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar. (Fenacaptur) • Establecer prioridades. • Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor. • Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas. (Zurita) 	

<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados. (Zurita) • Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del lugar donde trabaja. (Zurita) • Velar por la imagen del local de trabajo. (Zurita) • Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, considerando procedimientos de seguridad. (Zurita) • Aproximarse sin necesidad de ser llamado. • Retirar utensilios que no estén en uso • Constatar satisfacción sobre productos y servicios brindados en la recepción del evento. • Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia. (Fenacaptur) • Alertar sobre solicitud de invitado de otra mesa. (Fenacaptur) 	
PERFIL DEL CARGO	<p>El Mesero(a) es la persona encargada de atender a los clientes, proporcionándoles alimentos, bebidas y asistencia mientras estén en el local.</p>

Elaborado: Ruth Montero Muthre

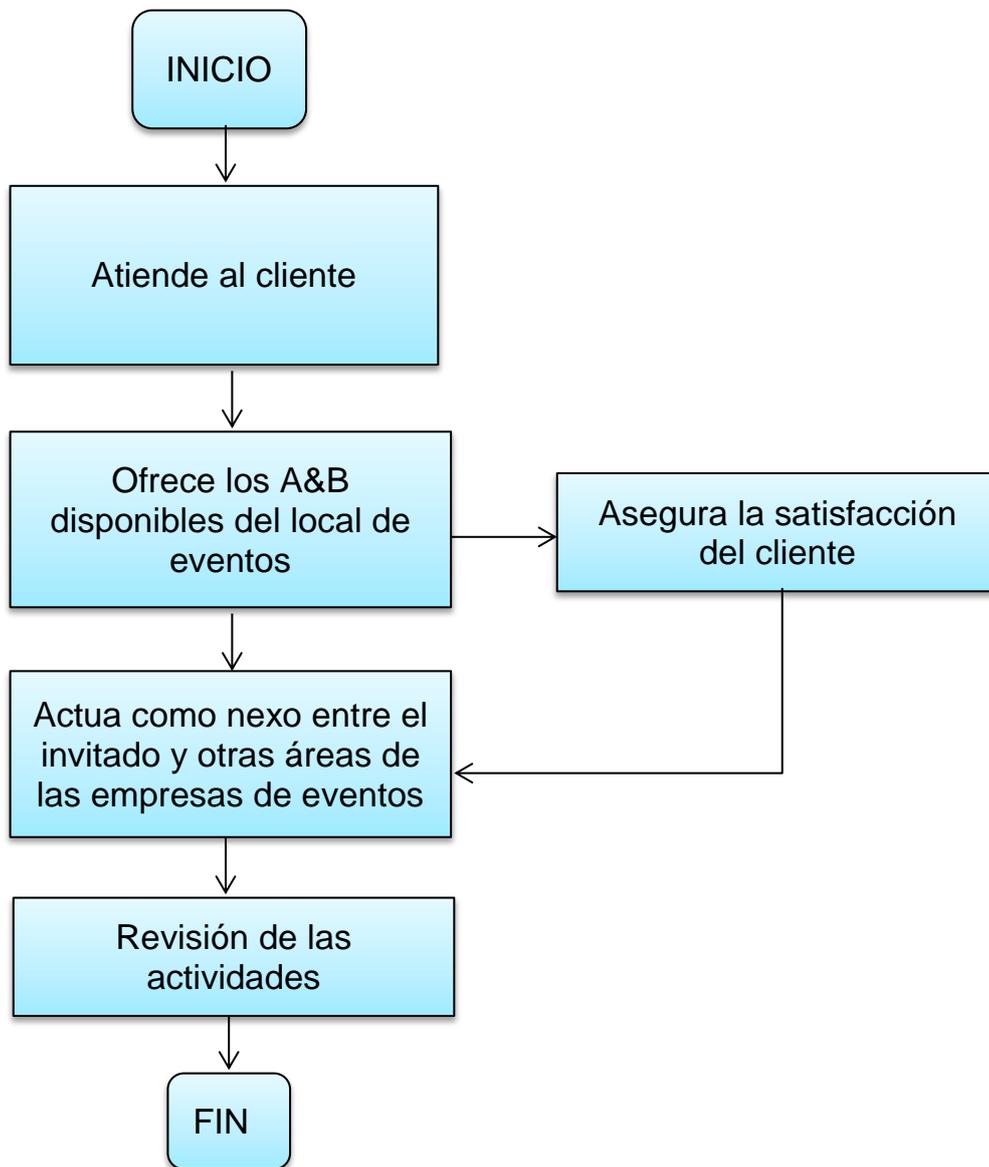
Cuadro 16. Manual de procedimientos del mesero polivalente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asistencia a los invitados proporcionándoles alimentos y bebidas brindados en el local del evento.</p>	<p>ELABRADO POR: Ruth Adriana Montero Muthre</p>

CARGO: Meseros polivalente	NUMERO DE PERSONAS CARGO INVOLUCRADOS: 1
DEPENDENCIA: Talento Humano	
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Inicio
2	Atender al cliente: El mesero polivalente recibe y ayuda en la acomodación del invitado.
3	Ofrece los A&B disponibles que brindan el local del evento: Entrega a los invitados bebidas gaseosas o alcohólicas y bocadillos de dulce o de sal y los demás piqueo brindados en el evento.
4	Actúa como nexo entre el invitado y las otras áreas de la empresa: Levanta y retira los pedidos del bar, repone bandejas de bocaditos y establece prioridades, cuida la seguridad de los alimentos, el arreglo del local
5	Asegura la satisfacción del cliente: Se aproxima sin ser llamado recibiendo y atendiendo solicitudes constatando satisfacción sobre productos y servicios brindados en el local.
6	Fin del procedimiento

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asistencia a los invitados proporcionándoles alimentos y bebidas brindados en el local del evento.

FECHA: 10 de septiembre del 2013



Elaborado: Ruth Montero Muthre

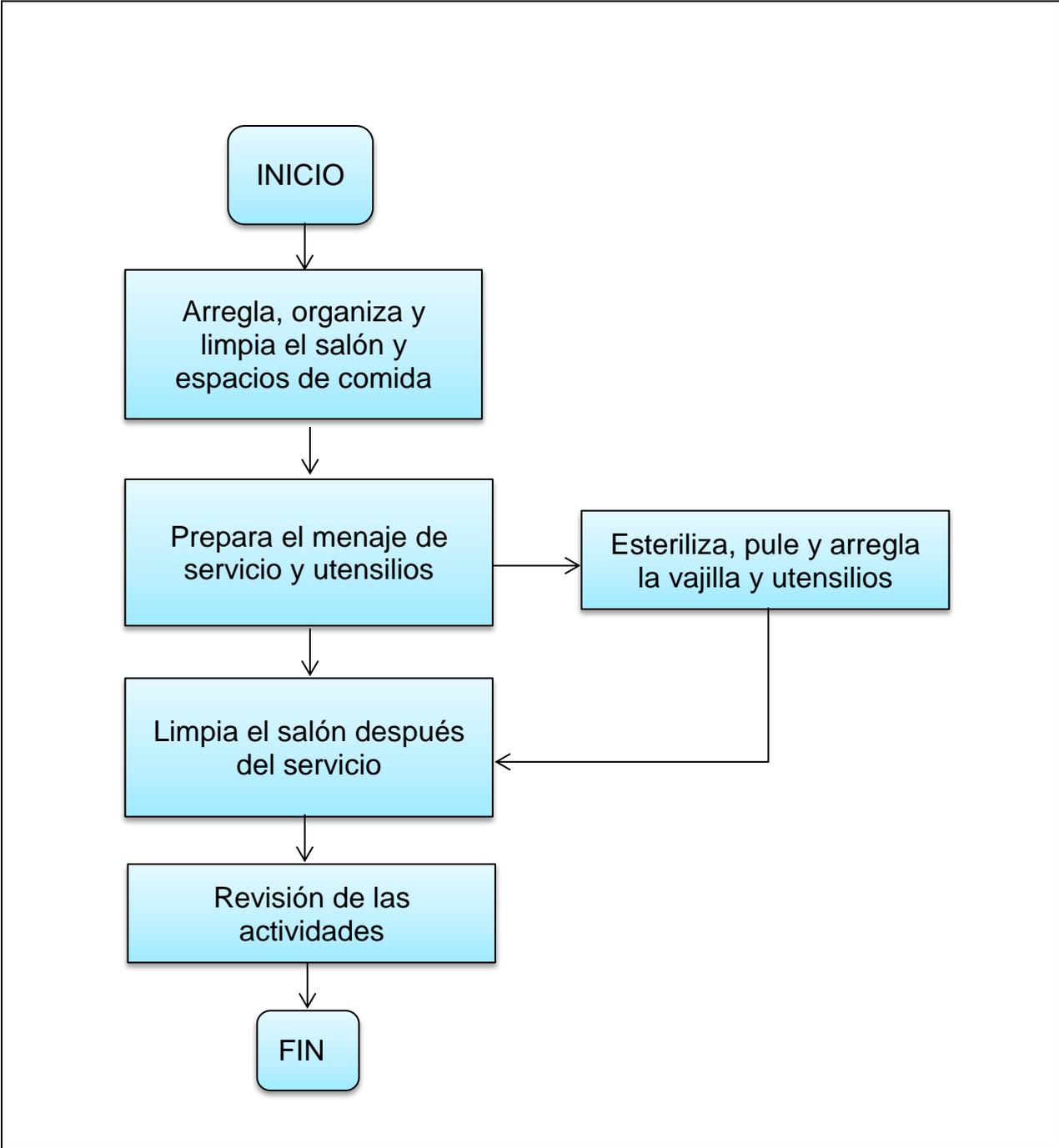
Cuadro 17. Manual de funciones del ayudante de mesero.

MANUAL DE FUNCIONES	
AREA	Talento Humano
NOMBRE DEL CARGO	Ayudante de Mesero
NO. DE PERSONAS A CARGO	1
OBJETIVO: Arreglar, organizar y ayudar a los meseros en el servicio de las comidas.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Arregla la mesa de servicio y de apoyo de los meseros, organiza el salón alineando las mesas y sillas y ayuda en la puesta a punto. • Abastece y reabastece los utensilios tales como vasos, platillos, cubiertos. • Retira platos vacíos, cubiertos, servilletas y otros utensilios usados por los invitados. • Esteriliza el menaje y los acomoda para su retiro posteriormente. • Aplica procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la limpieza de los utensilios manipulados. • Utiliza las mesas de apoyo o sirve directamente a al cliente platillos de bocaditos y postres auxiliando al mesero en la atención de los invitados. • Vela por los accesorios que influyen en la buena apariencia y el servicio como esfero, sacacorchos, encendedor, servilletas de servicio. • Alerta sobre la solicitud de los invitados y auxilia en las tareas generales. 	
PERFIL DEL CARGO	El ayudante de mesero se ocupa, principalmente, de esterilizar platos, cubiertos y vasos; limpiar y arreglar salón y espacio para comida, antes y después de la atención; ayudar al mesero en la atención al cliente, en las existencias (<i>stock</i>) y en el reabastecimiento de alimentos, bebidas, platos, cubiertos, vasos y utensilios del salón.

Elaborado: Ruth Montero Muthre

Cuadro 18. Manual de procedimientos del ayudante de mesero.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Arreglar, organizar y limpiar el salón y espacio de servicios de comida.	ELABRADO POR: Ruth Adriana Montero Muthre
CARGO: Ayudante de Meseros DEPENDENCIA: Talento Humano	NUMERO DE PERSONAS CARGO INVOLUCRADOS: 1
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Inicio
2	Arregla, organiza y limpia el salón y espacio de comidas: El ayudante de meseros auxilia el servicio y las estaciones de apoyo de los meseros.
3	Prepara el menaje de servicio: Abastece y reabastece el menaje para los saloneros.
4	Limpia el salón después del servicio: retira platos vacíos y otros utensilios utilizados por los invitados, recoge y guarda la vajilla, cristalería, cubertería y otros utensilios, clasifica los uniformes y mantelería sucia.
5	Esteriliza, pule y arregla: esteriliza los utensilios y menaje, arregla en el parador o bodega y hace reposición de utensilios y menaje cuando fuere necesario.
6	Fin del procedimiento
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planificar y supervisar el servicio de atención al invitado, teniendo en cuenta la actividad a desarrollar.	
FECHA: 10 de septiembre del 2013	



Elaborado: Ruth Montero Muthre

Cuadro 19. Manual de funciones y procedimientos del posillero.

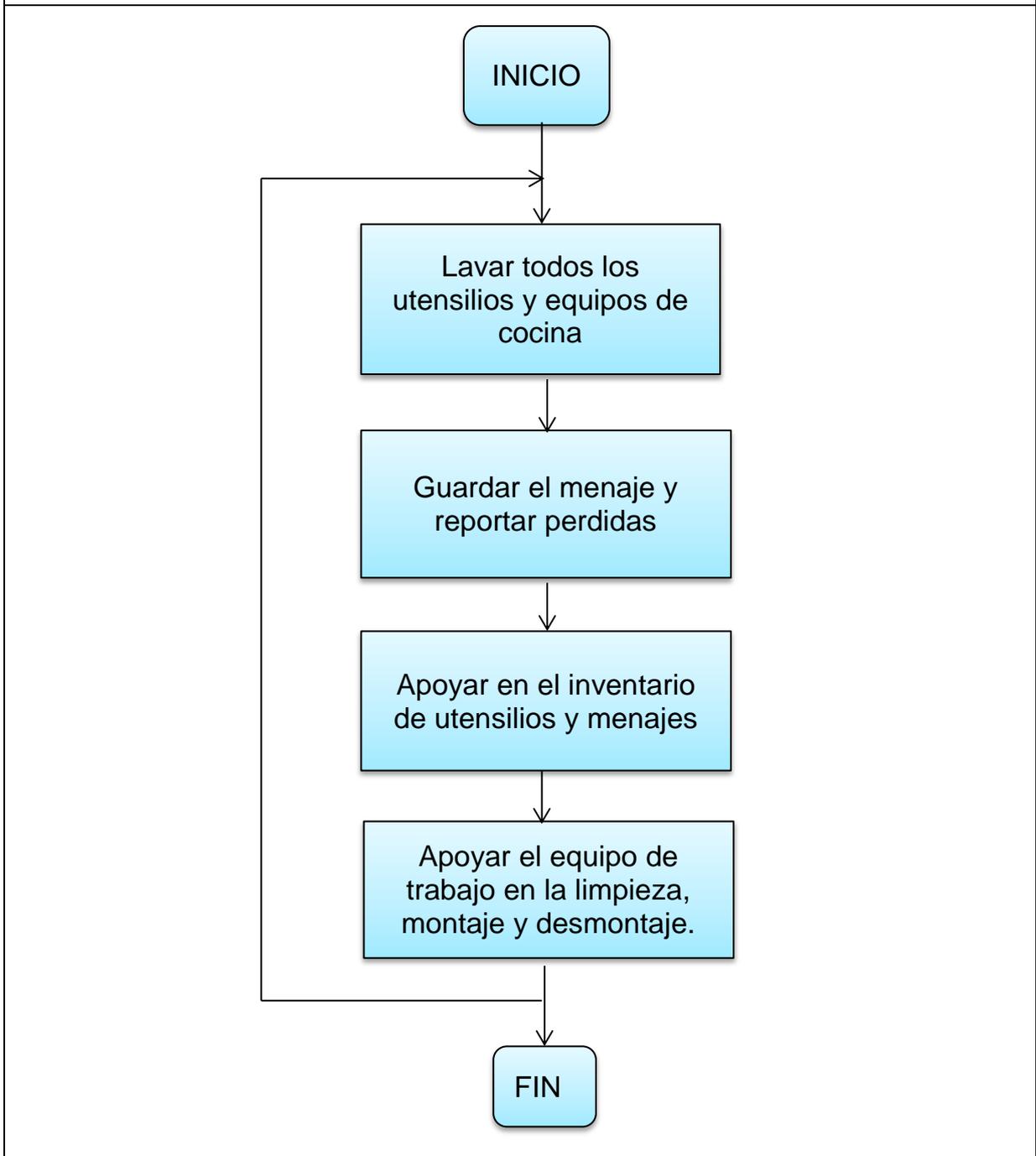
MANUAL DE FUNCIONES	
AREA	Talento Humano
NOMBRE DEL CARGO	Posillero
NO. DE PERSONAS A CARGO	1
<p>OBJETIVO: Higienizar, lavar y organizar equipos de cocina y utensilios de acuerdo a estándares de higiene y seguridad alimentaria.</p>	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Lavar y lustrar las ollas, sartenes o utensilio usados en la cocina o en el servicio de catering. • Lavar, higienizar loza, cubiertos, cristales y platería. • Limpiar, e higienizar hornos, samovares, congeladores, refrigeradoras, mesones, entre otro equipo. • Arregla y almacena loza, cubiertos, cristalería y platería en la bodega o local apropiado controlando y notificando la pérdida de material por quiebra. • Ayuda en los inventarios de utensilios de menaje menor, proveyendo a las diferentes áreas de sus requerimientos de utensilios. • Aplica procedimientos de seguridad alimentaria, evitando la contaminación de los utensilios, lozas, elementos que entra en contacto con los alimentos. • Mantiene limpio y organizado el área de trabajo, limpia pisos, paredes, corredores, lavabos, locales de basura, rejillas, desagües y locales de almacenamiento. • Usa uniforme completo, asegurando la higiene de su uniforme, accesorios y utensilios que entran en contacto con el alimento. • Auxilia en la limpieza externa a la cocina como bar, pasa el plato de la cocina al mesero. • Ayuda en el montaje de las mesas, equipos, colabora con el personal de servicio y cocina en el montaje de material, mobiliarios, equipos y utensilios para eventos especiales. 	

PERFIL DEL CARGO	El posillero se ocupa, principalmente, de higienizar, limpiar, lavar y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios y equipos de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado: Ruth Montero Muthre

Cuadro 20. Manual de procedimientos del posillero.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Higienizar y lavar los equipos de cocina y utensilios de acuerdo a las normas de higiene y seguridad alimentaria.	ELABRADO POR: Ruth Adriana Montero Muthre
CARGO: Posillero DEPENDENCIA: Talento Humano	NUMERO DE PERSONAS CARGO INVOLUCRADOS: 1
SECUENCIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Inicio
2	Limpiar, lavar e higienizar utensilios y equipos: El posillero debe lavar todos los utensilios y equipos usados durante un evento.
3	Almacenar y organizar utensilios: Guarda el menaje y reporta la pérdida de los utensilios.
4	Apoya al inventario de los utensilios: ayuda en los inventarios de utensilios y menaje proveyendo a las demás áreas.
5	Apoyar al equipo de trabajo: auxiliar en la limpieza, montaje y desmontaje del salón.
6	Fin del procedimiento
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planificar y supervisar el servicio de atención al invitado, teniendo en cuenta la actividad a desarrollar.	



Elaborado: Ruth Montero Muthre

5.7.2 Recursos, análisis financiero

Dentro de los recursos que necesitaremos para la ejecución del proyecto, serán archivos y temas de referencia para la ejecución del manual, el mismo que estará disponible dentro de este cuerpo de tesis para que sea un libro de consulta para todas las empresas organizadoras integrales de evento.

Los recursos bibliográficos, serán descritos en la bibliografía de este documento.

Si hablamos de costos o análisis financiero, nuestro proyecto no demanda costos exorbitantes, ya que es un tema de consulta y aplicación a las necesidades de las empresas organizadoras integrales de eventos, a continuación detallamos los costos inmersos al momento de elaborar esta consulta y referenciar nuestro manual de funciones y procedimiento para el personal de servicio de las empresas de eventos.

Cuadro 21. Inversión del proyecto.

RECURSOS MATERIALES	VALOR
Consulta de internet	60,00
Impresión de la tesis con el manual de funciones y procedimientos	160,00
Equipos de oficina	24,00
Transporte	150,00
TALENTO HUMANO	
Técnico en informática	0,00
Encuestador	40,00
Especialista	0,00
Autora del proyecto	0,00
TOTAL DE INVERSIÓN	434,00

Elaborado: Ruth Montero Muthre

5.7.3 Impacto

Al elaborar este manual de funciones y procedimiento para el personal de servicio de las empresas organizadoras integrales de eventos de la ciudad de San Francisco de Milagro, estaríamos contribuyendo con uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones de la administración, ya que facilita el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de

las unidades administrativas que conforman la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues es una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus trabajadores para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Impacto social

Servir a los clientes en general brindándoles servicios de calidad con un manual de funciones y procedimiento ya que representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para los empleados y la organización empresarial.

Mediante este trabajo se mejora en la calidad de vida laboral, ya que mediante la intervención de la empresa, los directivos y empleados podrán obtener de manera digna un sistema de organización totalmente óptimo para responder a las exigencias de este mundo globalizado.

Impacto económico

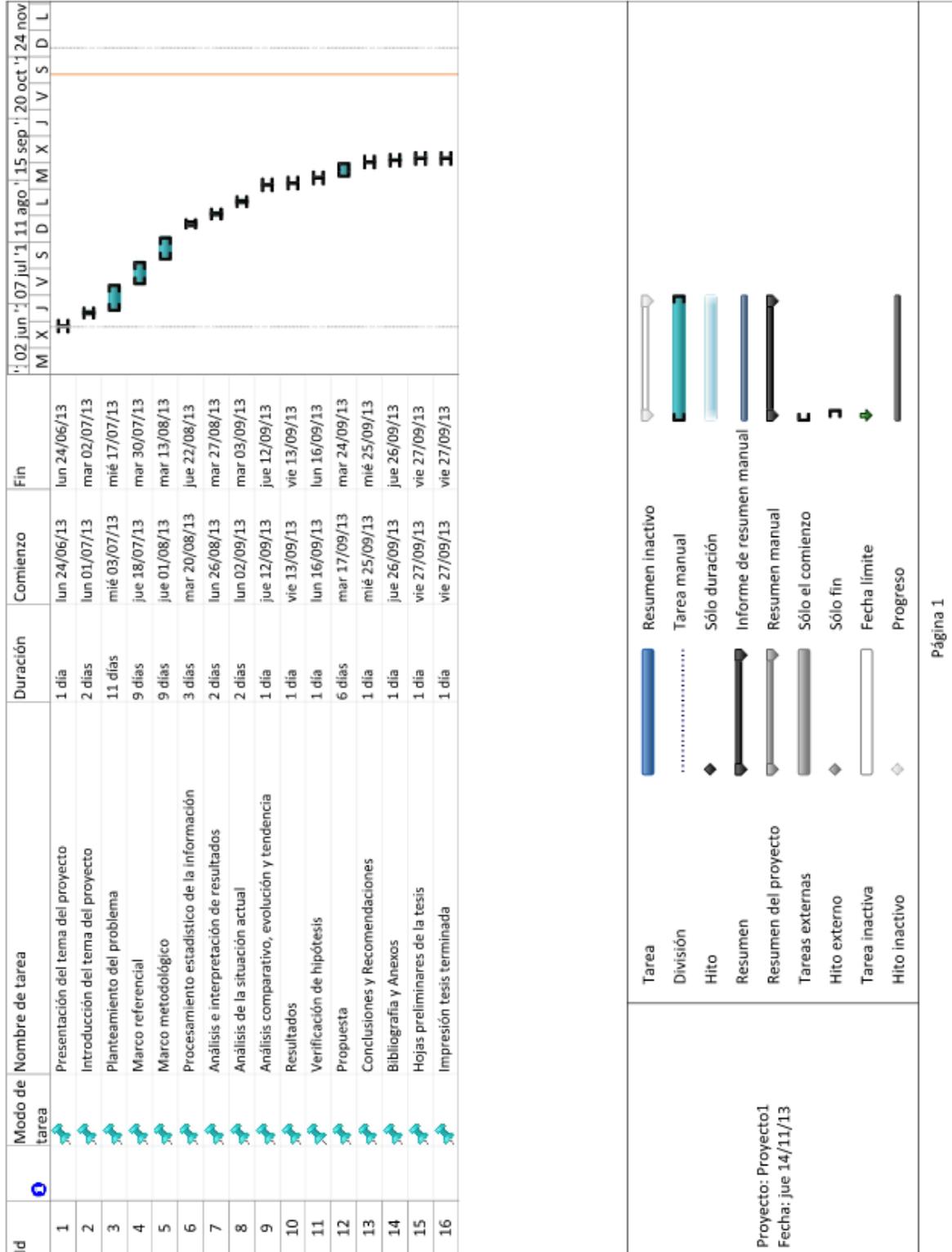
Seguir generando rentas provenientes de la actividad, contribuyendo a la generación de empleos.

Impacto cultural

Lo que se busca es crear una cultura progresista y organizada generando respeto y que cumpla con sus obligaciones. Para las personas que sienten, trabajan y viven del trabajo dinámico de servir a los demás.

5.7.4 Cronograma

Figura 11. Cronograma de Gant.



Elaborado: Ruth Montero Muthre

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

- La presente propuesta se la realiza en base a que la actividad de la organización de eventos está dentro de las actividades turística del Ecuador, ocupando un 59% en la planta turística de Alimentos y Bebidas, siendo necesario la elaboración de referencia de un manual de funciones para el personal de servicio, de esta manera estandarizar los procesos en las empresas que ofrecen estos servicios.
- El Ministerio de Turismo del Ecuador se encuentra capacitando en varios temas de interés turístico empresarial, haciendo que todos los involucrados en el turismo estén debidamente entrenados y capacitados para poder atender o recibir a los turistas o clientes de una manera adecuada siguiendo procedimientos que los pueda identificar y diferenciar del resto de las empresas, ofreciendo una atención de calidad.
- Se ha visto que en la ciudad de San Francisco de Milagro, es necesario implementar un manual de funciones y servicios, ya que las empresas organizadoras de eventos no tienen personal calificado o el personal de servicio trabajan de manera empírica, repitiendo procesos, y desperdiciando tiempo y recursos para las empresas.
- Si el personal de servicio sigue al pie de la letra sus funciones encomendadas y cumple con los procesos, será visto como una persona capaz de hacer bien su trabajo, consiguiendo oportunidades de trabajo y mejor sueldo.
- La presente propuesta generará resultados de interés cognitivo, ya que el personal puede capacitarse o especializarse en el área que se viene desempeñando, pudiendo certificarse bajo una norma de las competencias laborales que ofrece el Ministerio de Turismo.

CONCLUSIONES

1. Después de haber realizado este trabajo investigativo se pudo evidenciar que las empresas de eventos no cuentan con personal profesional para ejercer sus cargos y tampoco habían hecho nada para remediar la falta de profesionalismo en sus actividades.
2. Es claro que en todas las empresas de eventos no cuentan con portafolio de servicios pero las empresas que trabajan con ellos tienen mayor volumen de contratación y por ende más ganancias.
3. El manual de funciones va a facilitar la supervisión y ejecución del trabajo a realizarse y así se llegara a la calidad de los servicios en las empresas Organizadoras de eventos.

RECOMENDACIONES

1. Se mejorara la calidad de los servicios en las empresas de eventos, cuando el personal esté debidamente bien capacitado, es por eso que se deben impartir charlas, hacer cursos o capacitaciones para que el personal que trabaja en las empresas se desempeñen de mejor manera.
2. El portafolio de servicios debe ser diseñado ya que eso hace más productivas a las empresas y es más dentro de las encuestas las personas dijeron que si les gustaría contratar a empresas que ofrezcan el servicio todo incluido.
3. El manual de funciones y procedimientos debe implementarse debidamente en las empresas, muy aparte de la difusión del Manual lo más importante es que se apliquen las Funciones y Procedimientos dentro del trabajo del personal de Eventos del cantón San Francisco de Milagro

BIBLIOGRAFIA

1. SAGRADAS ESCRITURAS, LA BIBLIA.
2. CARDENAS TABARES, Fabio: Mercadotecnia productividad turística, Trillas, 1991.
3. CARDENAS TABARES, Fabio: Proyectos turísticos, Trillas, 1994.
4. CONTRERAS, Manuel: Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, Panorama, México, 2006
5. MOLINA, Sergio: Planificación integral del turismo, Trillas, 1991.
6. LUNDBERG, Donald: Manual de organización y administración del turismo, Castrum, Barcelona, 1987.
7. GAITO, Gustavo y GAITO, Horacio: Manual de Políticas y Procedimientos de administración de personal, Universidad de Palermo, 2003
8. DE LA TORRE, P: El turismo como fenómeno social, Fondo de Cultura Económica, México.
9. GISPERT, C y RITCHIE, J: Tourism: Principals, Practices, Philosophies 10th Ed, New York, 2006
10. RODRIGUES VALENCIA, Joaquín: Estudio de sistemas y procedimientos administrativos, Thomson Learning, México, 2002.
11. RODRIGUES VALENCIA, Joaquín: Como elaborar y usar los manuales administrativos, Thomson Learning, México, 2002.
12. SCHIFFMAN, F y KANUK, L: Comportamiento del consumidor, Prentice Halls, 2005.

13. ANDERSON, Roehl, M, Janice: Manual del control, funciones, procedimientos y responsabilidades, Deustre, Madrid, 1996.
14. TRIVIÑO, Yolanda: Gestión de eventos feriales, Síntesis DL, Madrid, 2006.
15. ARELLENO, Rolando: Comportamiento del Consumidor Enfoque Latino Americano, Nueva Edición, 2001.
16. BACA Gabriel: Evaluación del Proyecto, McGraw-Hill, 2002
17. BERNAL, Augusto: Metodología de la Investigación, Segunda Edición, 2006.
18. BURBANO, Jorge: Presupuestos, Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos, 2001.
19. CHIAVENATO Idalberto: Introducción a la Teoría General de la Administración, 2006.
20. FINCOWSKY Franklin: Organización de empresas, McGraw-Hill, México, 2002.
21. DRUCKER, P: La innovación y el empresariado innovador. Norma, Bogotá, Colombia, 1996.
22. AMARO, R.: Administración del Personal, Limusa, México.
23. B., E. F.: Sistemas Administrativos, Análisis Y Diseño, McGraw-Hill, México, 2002.
24. BARRANCO, F.: Planificación Estratégica de Recurso Humano, Pirámide, Madrid, 1993.
25. DUBRIN, A.: Fundamentos de Comportamiento Organizacional, Thomson Editores, México, 2003.
26. FERNANDEZ, J. D.: Sistemas organizacionales, Universidad cooperativa de Colombia, Colombia, 2005.

27. FERNANDEZ, M.: Análisis y descripción de puestos, Díaz de santos s.a., Madrid 1995.
28. GARCÍA, B. M.: Gerencia de procesos para la organización y el control Interno, Eco Ediciones, Medellín, 2006.

LINKCOGRAFÍA

<http://www.jw.org/es/publicaciones/libros/Historias-b%C3%ADblicas/Parte-2-Diluvio-a-liberaci%C3%B3n-en-Egipto/Historia-23-Los-sue%C3%B1os-de-Fara%C3%B3n/>

<http://www.jw.org/es/publicaciones/biblia/>

http://centrodeartigos.com/articulos-de-todos-los-temas/article_28262.html

<http://www.jw.org/es/publicaciones/revistas/wp20121101/trabajo-del-pastor/>

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8400/1/29437_1.pdf

<http://andreameventos.blogia.com/2011/030101-origen-evolucion-y-estadisticas-de-los-eventos-en-el-mundo.php>

<http://clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/Historia-Organizacion-De-Eventos/645436.html>

ANEXOS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO

TÍTULO DEL DISEÑO:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS
ORGANIZADORAS DE EVENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL CANTÓN MILAGRO.**

AUTORA: MONTERO MUTHRE RUTH ADRIANA

TUTOR: ING. DOLORES MIELES, MSc.

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1 Problematización

La planta Turística del Ecuador está conformada por alojamiento, alimentos y bebidas, operadoras, recreación y transporte.

El sector de alimento y bebidas actualmente ha tenido un crecimiento acelerado, abarca el 59% de la planta turística en el país, dentro de este se encuentran las empresas organizadoras de eventos.

Actualmente, las empresas de eventos no cuentan con manuales de funciones y procedimientos que pueda servir de referencia a los empleados para cumplir con las funciones asignadas, con el fin de brindar servicios de óptima calidad a sus clientes de manera eficiente y eficaz.

El manual se convertiría en herramienta sumamente importante para las actividades a realizarse y así poder cumplir con los objetivos y metas propuestas por las empresas organizadoras de evento.

Las empresas suelen cometer errores en sus actividades, esto se debe a que en la ciudad no existe personal capacitado, esto ha traído inconformidad por parte de los clientes y lo ha llevado a contratar servicios fuera de la ciudad, teniendo Milagro el

entorno adecuado para poder realizar sus eventos, también cuenta con materia prima de primera calidad, para el consumo y desarrollo de esta actividad.

Las empresas bien estructuradas tienen gran auge en el país, en Milagro las empresas no cumplen a cabalidad su trabajo, si continua esta situación las empresas pueden decaer y desaparecer totalmente del mercado, esto afectara directa e indirectamente otras personas y empresas que prestan servicios en el Cantón.

1.4.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Área: alimentos y bebidas

1.4.3 Formulación del problema

¿Cómo influye la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos en la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro?

1.4.4 Sistematización del problema

- ¿Cómo el Talento Humano contribuye a brindar un servicio de calidad?
- ¿Cómo un portafolio de servicios influye en la productividad de las empresas organizadoras de eventos?
- ¿De qué manera un Manual de Funciones y procedimientos contribuirá a entregar adecuadamente los servicios en las empresas de eventos?

1.4.5 Determinación del tema

Evaluación de la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos y su influencia en la satisfacción de los clientes del cantón Milagro.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General de la Investigación

Evaluar la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos para lograr la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro.

1.5.2 Objetivos Específicos de Investigación

- Evaluar el Talento Humano, para contribuir a brindar un servicio de calidad.
- Analizar un portafolio de servicios para mejorar la productividad de los servicios en las empresas organizadoras de eventos.
- Proponer un Manual de Funciones y Procedimientos para contribuir a entregar servicios de calidad en las empresas de eventos.

1.6 JUSTIFICACION

Dentro del turismo se encuentran las empresas organizadoras de eventos, estas organizaciones suelen ser juzgadas por la calidad de servicio que brindan, ya que si los clientes perciben una buena atención su demanda se incrementara, a su vez si estos perciben un mal servicio la demanda puede ir decayendo, y de estas falencias las empresas competidoras pueden hacer estrategias y sacar ventajas.

Para mejorar el servicio se recurrirá a técnicas científica como la encuesta para poder medir la satisfacción de los clientes y en base a esos resultados crear

diferentes planes de servicio para mejorar la atención a los clientes. Con la implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos las empresas organizadoras de eventos podrán ser más eficientes en cada uno de sus procedimientos.

Esta investigación es importante ya que se hace necesario incorporar un aseguramiento de la calidad de las funciones y procedimientos que se llevan a cabo en las empresas organizadoras de eventos, lo que se logra mediante la documentación del mismo. El establecimiento y estandarización de procedimientos hace más viable el control, puesto que en ellos quedan claramente señaladas las verificaciones que se deben hacer por cada una de las actividades que desarrollan los colaboradores.

Esta investigación tiene el propósito de mejorar continuamente, por lo cual las empresas de eventos lo recibirán, ya que están aportando, activando la economía del cantón San Francisco de Milagro, es más creara fuentes de trabajo indirectas alrededor de todo el Ecuador, ya que con empresas que brinden excelentes servicios crecerán y evolucionaran y con esto se generaran rentas para el país.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

El presente apartado se compone de una revisión técnica y conceptos en ámbitos del diseño de la “Evaluación de la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos de la ciudad de Milagro”, con el propósito de dar coherencia y consistencia los principios de que parte este trabajo.

También recoge investigaciones, notas periodísticas de revistas nacionales y blogs de diferentes sitios web que hablan del tema.

2.3.5 Antecedentes históricos

Ecuador, desde hace décadas por sus bellezas naturales, cultura y clima agradable se ha constituido destino turístico. En los años 50 se realizan los primeros intentos para efectuar viajes hacia Galápagos pero la primera manifestación real de estos viajes se dio en 1969 con la empresa Metropolitan Touring.

En 1964 se creó la (CETURISMO) que es la corporación Ecuatoriana de turismo, a pesar de ello, la promoción turística seguía en manos del sector privado. El 10 de agosto de 1992 se creó el Ministerio de Información y Turismo, en el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén, ya que él pensó al turismo como una actividad encaminada hacia el desarrollo económico y social del Ecuador.

Ya en el 2000 se separan todos los Ministerios es decir se hacen independientes de esta manera queda el Ministerio de Turismo como encargado de turismo de Ecuador. (Escobar)

Evolución de los Eventos en el Mundo

No se sabe con certeza en qué momento se originaron los eventos en el mundo, podemos partir de Grecia donde se le daba gran importancia al ocio, y al tiempo libre ya que lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. Los Juegos Olímpicos en la Edad Antigua en la ciudad de Olimpia, a los cuales acudían miles de personas y donde se mezclaban religión y deporte.

También existían peregrinaciones religiosas, como las que se dirigían a los oráculos de Delfos y de Dódana. Pero no todo inicio ahí también a finales del siglo XVI surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas ingleses a hacer el Grand Tour al finalizar sus estudios con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias.

En 1681 en la ciudad de Roma se llevó a cabo el primer Congreso Internacional de Medicina, este hecho se dice que dio el origen de convenciones y congresos, por ser el primer evento bien organizado y estructurado. Sin embargo lo que verdaderamente impulso los eventos fue la Revolución Industrial, pues con la invención de la maquina a vapor se iniciaron muchos desplazamientos para aprovechar el tiempo libre.

En conclusión cada época de la historia ha tenido un suceso del cual se puede decir que originó cualquiera de las clases de eventos que existen, y que han tenido un avance a través del tiempo donde se mejoran las instalaciones, los equipos y demás elementos necesarios para el desarrollo de estos. (Eventos A.)

Historia de la Organización de Eventos

En la antigua Grecia se celebraban diversos banquetes con objeto puramente festivo como eran los simposios que han quedado reflejados en la literatura ("El banquete" de los diálogos de Platón) y los grabados de la época.

Los banquetes de la Edad Media y el Renacimiento europeo se celebraban en las clases más pudientes y en la mayoría de los casos servían a fines prácticos al poder,

en ellos se cerraban pactos, alianzas y convenios, reconciliaciones entre enemigos.
(Eventos J.)

2.3.6 Antecedentes referenciales

- **Fiestas GM empresa de mayor categoría en prestación de servicios integrales del cantón San Francisco de Milagro.**

Antecedentes de la empresa Fiestas GM.

Fiestas GM empresa líder en organización integral de eventos en la ciudad de Milagro, en sus inicios no se llamaba así, pues su Gerente propietario el Lcdo. Freddy Garaicoa, comenzó con el alquiler de menaje, esta empresa es una división de FLG-BROKET DE SERVICIOS que anteriormente llevaba el nombre de Eventos y Viajes.

Las actividades de Eventos y Viajes comenzaron en el año 2007 de allí poco a poco ha ido creciendo, en el año 2008 ingresa a la empresa Ruth Montero, la actual esposa del Gerente de la empresa y Jefa de Talento Humano de la misma, en el 2010 se casaron y decidieron cambiar la razón social de la empresa con el nuevo nombre de Fiestas GM.

Descripción de las actividades de Fiestas GM

Fiestas GM es una empresa de organización y coordinación de eventos. Actualmente es la empresa líder en el medio, sus tendencias de expansión en el mercado se centran en la ciudad de Milagro y sus alrededores. En el presente es una empresa que genera más de 30 empleos directos y muchos indirectos.

Sus infinidad de servicios han hecho que esta empresa crezca de manera rápida, ya que al ofrecer variedad de productos y servicios personalizados garantizan a sus clientes que su evento sea como lo ha soñado, especialmente que disfruten al máximo, haciéndolos sentir como un invitado más, ajustándonos a la economía de

cada cliente, de esta manera nos hemos consagrados en sus aliados, sugiriéndoles el mejor de los consejos para que su evento sea inigualable y el más recordado por sus invitados.

Servicios

Fiestas GM como empresa integral de eventos ofrece a los clientes asesoría, organización y coordinación de eventos, además de:

- Decoración.
- Coordinación de los eventos.
- Servicio de bebidas alcohólicas y gaseosas.
- Servicio de saloneros.
- Edición de videos fotográficos de recuerdos.
- Alquiler de vajilla, cubertería y cristalería.
- Bocaditos y piqueos.
- Torta y postres

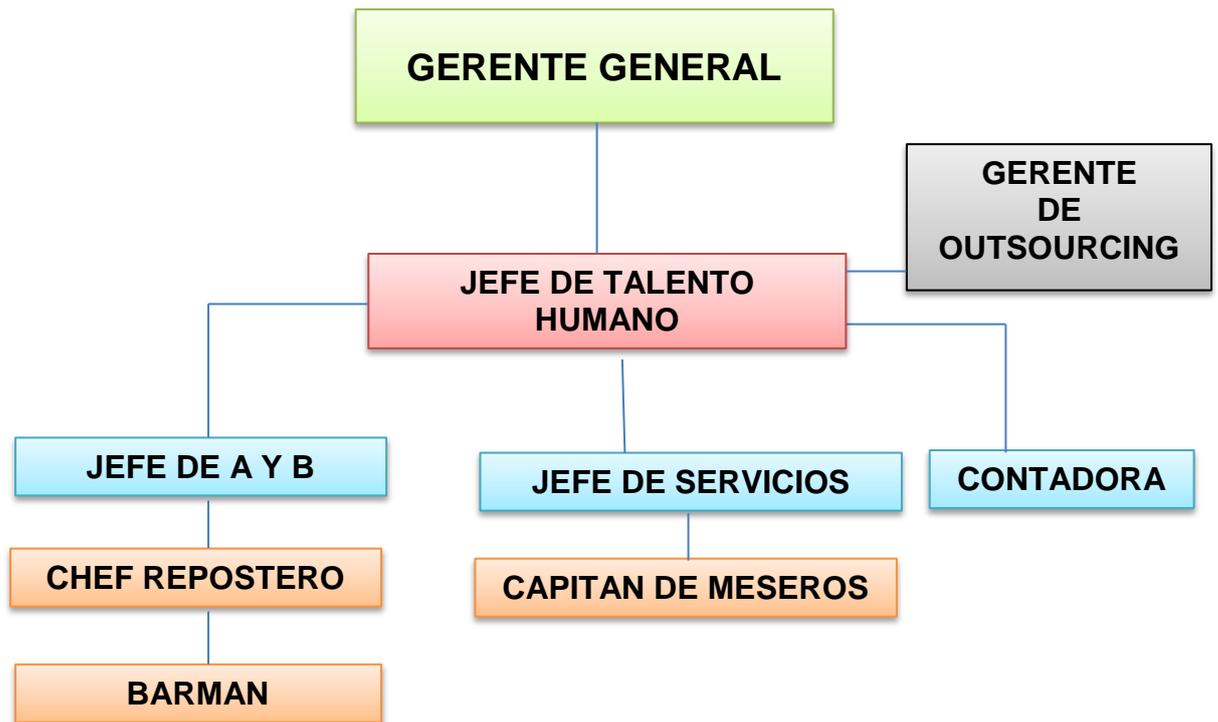
Servicio de outsourcing complementarios a la empresa.

Servicios de empresas que se unen a Fiestas GM y se entrega así el servicio todo incluido o llámese también Organización de Eventos Integrales. Animación Profesional.

- Fotografía.
- Filmación.
- Audio.
- VDj.
- Dj.
- Hora loca.
- Servicio de saloneros.
- Floristería.
- Shows Artísticos.
- Alquiler de menaje.
- Alquiler de vehículo.
- Buffet

Organigrama actual de Fiestas GM

Gerente general Lcdo. Freddy Garaicoa; Jefa de Talento Humano Ruth Montero; Gerente de Outsourcing Lcda. Filadelfia Campos; Jefe de AyB Carlos Montero; Jefe de Servicios Josué Cabanilla; Contadora Ing. Reina Becerra; Chef de Repostería Marcia Muthre; Barman Benito Mora; Capitán de Meseros Génesis Ramírez.



Misión

Brindar eventos innovadores y totalmente profesionales los cuales garanticen la satisfacción de los clientes y a su vez crear la confianza con el cliente.

Visión

Liderar el mercado de los eventos nacionales y ser reconocidos como lo mejor empresa de organización de eventos del país.

Ubicación

Fiestas GM se encuentra ubicado en el cantón San Francisco de Milagro, provincia del Guayas a 45 minutos de la ciudad de Guayaquil.

Está localizada en el centro de la ciudad, dirección exactamente en la ciudadela Rosa María, calles Oriente 18 y Guayas.

Objetivos de la empresa Fiestas GM

Fiestas GM, no solo se centran en un solo salón de eventos, trabaja en todos los locales que solicite el cliente o por intermedio de nosotros le ayudamos a conseguirlo para brindarle los servicios que requiera. Los precios de los servicios que ofrecemos son diversos, el cliente puede escoger al gusto y al alcance de su economía para poder realizar su evento. Los eventos se realizan mayoritariamente los fines de semana a exceptuar por temporada alta que se realizan días de semana también, debido a la demanda.

- Fidelizar a los clientes.
- Posicionar la empresa a nivel local y nacional.
- Ampliar los clientes potenciales.
- Innovar en la prestación de los servicios de calidad siempre teniendo en cuenta la mejora continua.

2.1.3 FUNDAMENTACION

El término Evento se define, en su significación más antigua como “Acaecimiento. Eventualidad, Hecho imprevisto”; no obstante, los usos de la lengua determinan giros en los significados de ciertas palabras. Así, recientemente, el término ha pasado a significar también, y fundamentalmente en los países hispanoamericanos, “suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva”

Podríamos preguntarnos cuáles son los caminos que llevan a una palabra a condensar lo que en apariencia es un contrasentido o una contradicción. Para este caso puntual, digamos que la eventualidad de un acontecimiento no reside en la falta de previsión de todo lo que pudo y debió ser previsto: Lo eventual es lo que excede al organizador.

En esta misma línea diremos que, más allá de las instancias de planificación, organización y desarrollo encomendadas a un organizador, los protagonistas son los verdaderos actores: la inspiración, predisposición e impronta de los disertantes en una conferencia o congreso; la creatividad, entrega y dedicación de un deportista en una justa; la empatía entre actores y espectadores durante un espectáculo teatral o artístico; la apreciación, percepción e impacto que las obras de arte expuestas generan en el público asistente a un vernissage, todas éstas son parte del abanico de posibilidades de lo eventual.

Finalmente, como sostiene A. Di Génova, es “la ilustración por la negativa” la que nos permite la elucidación del término evento, que, entendido de esta manera, contiene el arduo e insoslayable trabajo de organización, planificación y desarrollo, pero también, y muy especialmente el reconocimiento del amplio margen de definición que retienen para sí las personas que intervienen y sus interacciones.

La vida de personas, empresas, instituciones y estados transcurre en espacios compartidos, espacios de vínculo e interacción. Si bien los eventos, actos y reuniones, siempre han brindado ocasión para la vida de relación, su peso se ha vuelto más y más relevante dada su capacidad de impacto, su capacidad para divulgar y su consecuente potenciación como herramienta de las Relaciones Públicas, en el marco de las estrategias de comunicaciones integradas.

En este espacio nos proponemos un recorrido amplio por la teoría y la práctica de la Organización de Eventos. Partiendo de las definiciones y la paulatina incorporación del lenguaje técnico, nos aproximaremos a las estructuras básicas de los eventos, a los contextos que definen sus públicos, a la consideración de su pertinencia y especificidad, a la búsqueda y selección de los recursos; y, finalmente a las

consideraciones básicas para crear la propia empresa de servicios. Paralelamente, incluimos en esta propuesta el abordaje teórico -práctico de la dinámica del trabajo en equipo con el objetivo de conocer cómo operamos en el funcionamiento de un grupo de trabajo y cuáles son las condiciones que favorecen o perjudican el logro de los objetivos propuestos.

Para dar respuesta a la problemática central de organizar la acción humana, las Ciencias Sociales han desarrollado varios modelos de comprensión del fenómeno. Desde los primeros trabajos de Taylor hasta la teoría organizacional se ha tratado de lograr que las personas que trabajan en una organización, sea cual fuere su naturaleza, accionen de la manera más eficiente, al menor costo y con el menor nivel de conflictos posible. No obstante, estas teorías basadas en modelos de acción racional, no logran agotar la problemática.

Abordaremos el equipo de trabajo desde otro paradigma teórico que propone incluir una serie de factores que acontecen como producto de las relaciones entre las personas o miembros del grupo y que exceden lo meramente racional o técnico, sin excluirlo. En este marco, el equipo de trabajo se define como un entramado de relaciones complementarias que incluyen el poder, situaciones de inclusión y exclusión, de centralidad y periferia, de alianzas, etc.

En el espacio social de las empresas organizadoras de eventos de la ciudad de Milagro, propondremos manuales de funciones y procedimientos que permitan reconocer distintos modelos de funcionamiento y su relación con elementos que bloquean o facilitan la tarea.

Mediante la asignación de papeles específicos a los trabajadores, observaremos el despliegue de relaciones complementarias requeridas por cada situación concreta, trabajaremos en la organización de esa información y propondremos líneas de acción que tiendan a la sinergia grupal en tanto participación cooperativa en el logro de los objetivos. Concretamente, comprender los diferentes modos de operar, que favorecen o perjudican el logro de las tareas propuestas en la organización y planificación de eventos.

2.4 MARCO LEGAL

El marco legal de la presente investigación se apoya en el PLANDETUR 2020 con el programa de DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE;

Las normas de calidad para la prestación de servicios son exigentes en un mercado tan competitivo como es el turístico, lo que exige que el sector laboral deba capacitarse y se profesionalizarse en un adecuado desarrollo de capacidades de sus recursos humanos. Para impulsar el modelo de desarrollo de turismo sostenible, esta exigencia se convierte en una necesidad urgente, debido a la generalizada baja calidad del servicio turístico en los destinos y establecimientos turísticos del país, por la carencia de recursos humanos debidamente capacitados en aspectos que consideren la sostenibilidad como fundamento de las actividades.

Objetivos y metas de gestión

1. Desarrollar un sistema para el desarrollo de las capacidades de recursos humanos para el turismo sostenible, impulsando la certificación por competencias laborales, como base para la capacitación.
2. Establecer mecanismos de satisfacción por competencias laborales y necesidades de capacitación en el sector de servidores turísticos, de acuerdo a las exigencias de la demanda del mercado turístico.
3. Mejorar la competitividad y sostenibilidad del turismo comunitario a través de la consolidación de las capacidades de los recursos humanos en los niveles técnico-operacionales y de gestión.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

A&B – Alimentos y bebidas: Abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio

Actividad – Tarea: Términos sinónimos, aunque se acostumbra a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas. (Huertas)

Análisis: Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo. (Gavidia)

Calidad: Es un componente de diferenciación que distingue a los excelentes profesionales del resto. La calidad es proveer el mejor servicio posible, de forma consciente, a un precio prudente, y la componen elementos muy variados, en los que cuenta tanto el valor intrínseco del servicio o el resultado de su prestación, como la forma en que se presta.

Cargo: Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio le confiere. (Huertas)

Ceremonia: Se utiliza para designar a todos aquellos eventos que representan algún tipo de festejo, festividad o celebración. La ceremonia es el momento en el cual se lleva a cabo la parte central de un festejo, El concepto de ceremonia es muy interesante si tenemos en cuenta que todas las sociedades del planeta efectúan y han efectuado este tipo de acción a lo largo de su historia, con diferentes objetivos, intereses o proyectos. Por lo general, las ceremonias son eventos o momentos alegres aunque también hay ceremonias llenas de tristeza o nostalgia (abc, 2013)

Clientes potenciales: La noción de cliente potencial permite nombrar al sujeto que, de acuerdo a un análisis de mercado o estudio de marketing, podría convertirse en comprador, consumidor o usuario de un producto o servicio. Son aquellas personas, empresas u organizaciones que aún no realizan compras a una cierta compañía pero que son considerados como posibles clientes en el futuro ya que disponen de los recursos económicos y del perfil adecuado.

Competencia: Está vinculado a la capacidad, la habilidad, la destreza o la pericia para realizar algo en específico o tratar un tema determinado.

Congreso: La reunión o conferencia que los miembros de un cuerpo llevan a cabo en forma periódica para debatir diversos temas inherentes al quehacer que despliegan.

Control: Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas. Es la inspección que se lleva a cabo en torno a una cosa o el dominio que se ostenta sobre una cosa o persona. (Huertas)

Controlar: Comprobación que se efectúa acerca del funcionamiento o el progreso de una situación.

Coordinación: A la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado específico. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada, tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas. La coordinación puede darse de manera voluntaria y planificada, como así también de modo inesperado y espontáneo de acuerdo a cada situación específica.

Coordinar: Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo. (Huertas)

Cultura: Es el conjunto de símbolos (como valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, capacidades, educación, moral, arte, etc.) y objetos (como vestimenta, vivienda, productos, obras de arte, herramientas, etc.)

que son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.

Demanda: Es la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido.

Departamentalizar: Es un proceso por el cual se agrupan, entre los órganos de una determinada organización, actividades o funciones similares y, lógicamente, relacionadas

Deporte: Es toda aquella actividad física que involucra una serie de reglas o normas a desempeñar dentro de un espacio o área determinada (campo de juego, cancha, pista, etc.) a menudo asociada a la competitividad deportiva.

Descripción de puestos: Es una explicación por escrito de lo que los titulares del mismo hacen, bajo qué condiciones lo hacen y por qué lo hacen.

Diagnóstico: Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, mas sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente. (Huertas)

Diagrama de flujo: También denominado flujo grama, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujo grama consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Dirigir: La acción de gobernar, regir y fijar las reglas para el manejo de una empresa, organización o dependencia. (Huertas)

Diseño: Se define como el proceso previo de configuración mental, "pre-figuración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el

contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas. Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Diversión: Se puede llamar diversión a cualquier actividad agradable que sirve de descanso porque no es obligatoria e interrumpe el trabajo habitual. Divertirse un poco es bueno y necesario pues el hombre necesita algún descanso para reparar fuerzas físicas y mentales.

Efectividad: Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados. (Huertas)

Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado. (Huertas)

Eficiencia: Indicador del logro de un resultado al menor costo y con la menor cantidad de recursos por unidad de tiempo. (Huertas)

Estrategia: En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual. (Huertas)

Estructura organizacional: La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos

Evaluar: Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un modelo y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas. (Huertas)

Fiestas: Se trata de un rito social, compartido entre un grupo de personas, donde se marca un cierto acontecimiento a modo de celebración.

Floristerías: Empresas que se dedican a la elaboración de adornos con flores naturales, sean estos, centros de mesas, cascadas de flores, topiarios, ingresos florales, decoración de carros, etc.

Funciones: Conjunto de tareas, actividades y operaciones que se ejercen de manera sistemática en pro de objetivos y resultados concretos. Su objetivo es ayudar a los dirigentes a ser más efectivos, a través de un entendimiento claro de su propio trabajo y del de sus diferentes colaboradores, desde el punto de vista primordial de los resultados. Ofrecen instrumentos de seguimiento y control, a través de ideas claras sobre las diferentes actividades que deben llevarse a cabo. (Huertas)

Logística: Es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado.

Manual de Funciones: Consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa. Determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

Manual de Procedimientos: Son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Manual: Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables. (Gavidia)

Mejora continua: Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.

Menaje: Es el conjunto de utensilios, instrumentos y/o equipos profesionales, nuevos o usados, vinculados directamente con la realización de una determinada actividad, profesión, arte u oficio.

Organización de Eventos: La organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

Organizador de eventos de fiestas infantiles: empresas que se dedican a brindar servicios para fiestas infantiles proveyendo de máquinas, globos, show de payaso, etc.

Organizador de eventos: empresas que se dedican a organizar o brindar servicios para eventos o fiestas, y no necesariamente ofrecen todo lo solicitado por el cliente, haciendo que el cliente también tome parte de la organización de su propia fiesta o evento.

Organizador integral de eventos: Empresa que se encarga de planificar, diseñar y producir un evento o fiesta, contando con un equipo de profesionales y servicios para la ejecución de un evento, tales como, audio o disc-jockey, fotógrafo, filmador, animador, saloneros, buffet, bocaditos, bebidas gaseosas y alcohólicas, músicos (mariachi, solistas o grupos), menaje, decoración integral con mantelería, sillas y flores, etc. Haciendo que el cliente se sienta un invitado más de su propio evento o fiesta.

Outsourcing: Es el uso de recursos exteriores a la empresa para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por personal y recursos internos. Es una estrategia de administración por medio de la cual una empresa delega la ejecución de ciertas actividades a empresas altamente especializadas.

Plan de marketing: Es un documento que forma parte de la documentación de la planificación estratégica de una empresa.

Planificación: Se refiere a la acción o resultado de planificar alguna cuestión, tarea o actividad que lleva a cabo un ser humano. La planificación debe ser entendida básicamente como un proceso que implicará la observación de una serie de pasos que se establecerán a priori y para los cuales, quienes realizan la planificación

Portafolio de servicios: Es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales, proveedores, etc.

Procesos: Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado

Producción: Proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos. Es la actividad principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas.

Productividad: Se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo.

Recursos: Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo. (Huertas)

Rentabilidad: Es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos.

Talento Humano: Refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Técnica: Esta noción sirve para describir a un tipo de acciones regidas por normas o un cierto protocolo que tiene el propósito de arribar a un resultado específico, tanto a nivel científico como tecnológico, artístico o de cualquier otro campo.

Turismo: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

2.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.5.1 Hipótesis General

La calidad de los servicios en la organización de eventos contribuye en la satisfacción de los clientes del cantón San Francisco de Milagro.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La calidad de los servicios en la organización de eventos contribuirá en la satisfacción de los clientes del cantón Milagro.

2.4.2 Hipótesis Particulares

1. El talento humano debidamente capacitado, mejorara la calidad de servicios en las empresas organizadoras de eventos del cantón Milagro.
2. Tener un portafolio de servicios contribuirá a que las empresas organizadoras de eventos tengan mayor productividad.
3. Que las empresas organizadoras de eventos cuenten con un Manual de Funciones y Procedimientos influirá en la adecuada entrega de servicios a los clientes del cantón Milagro.

2.4.3 Declaración de Variables

Cuadro 1. Declaración de variables.

HIPOTESIS GENERAL	Variable I.	Variable D.
La calidad de los servicios en la organización de eventos contribuye en la satisfacción de los clientes del cantón San Francisco de Milagro.	Calidad de servicios	Satisfacción de clientes
HIPOTESIS PARTICULAR	Variable I.	Variable D.
El talento humano debidamente capacitado, mejora la calidad de servicios en las empresas organizadoras de eventos del cantón San Francisco de Milagro.	Talento humano	Calidad de servicios
Un portafolio de servicios contribuye a que las empresas organizadoras de eventos tengan mayor productividad.	Portafolio de servicios	Productividad de las empresas
Que las empresas organizadoras de eventos cuenten con un manual de funciones y procedimientos influye en la adecuada entrega de servicios a los clientes del cantón San Francisco de Milagro.	Manual de funciones y procedimientos	Servicios de calidad

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 2. Operacionalización de las variables.

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Indicadores
Calidad de servicio	Independiente	Es aquel nivel de "excelencia" que la empresa ha decidido alcanzar para satisfacer a sus clientes. Es decir que fijar la satisfacción del cliente debe ser uno de los objetivos empresariales más importantes.	<u>Atender al cliente de manera satisfactoria.</u> Dar más y no menos en la prestación de los servicios. Brindar una atención adecuada a los clientes.
Satisfacción de Cliente	Dependiente	Refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento	<u>Satisfacer al cliente.</u> Satisfacer a proveedores de las empresas

Elaborado por: Ruth Montero Muthre

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.5 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La evaluación de la calidad de servicios no es algo nuevo que se vaya a inventar, ya que se lo ha venido poniendo en práctica en muchas empresas de servicios, pero, no en las empresas de organización de eventos de la ciudad de San Francisco de Milagro, por lo tanto es una investigación aplicada y de campo.

Investigación aplicada: es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos, en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad. Un ejemplo son los manuales de funciones y procedimientos de una empresa organizadora de eventos.

Investigación de campo: se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

Según la extensión de nuestro estudio se aplicará la investigación de caso ya que nuestra herramienta será la encuesta, que nos permitirá analizar el tema del diseño del manual de funciones y procedimientos para el personal de servicio de las empresas organizadoras de eventos. (Ecotec)

Se tomaran de referencia a las empresas organizadoras de eventos dentro del cantón San Francisco de Milagro, convirtiéndose también en otro tipo de investigación para nuestro trabajo:

Investigación Correlacional: este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación Correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

Y por último en éste trabajo investigativo se utilizarán varios métodos teóricos de investigación, que serán descritos posteriormente y de ésta manera poder obtener conclusiones para el desarrollo de nuestro tema.

3.6 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.6.1 Características de la población

Conocemos que la población es el conjunto de individuos u objetos que poseen una característica común y de los cuales se requiere conocer en una investigación, partiendo de este concepto se ha seleccionado a personas de cualquier edad, sexo, o raza, dentro de la ciudad de San Francisco de Milagro y que han asistido a eventos sociales, culturales, educativos y deportivos, capaces de responder las encuestas con temas de interés en organización de eventos.

3.6.2 Delimitación de la población

La población que se investigará en este estudio es a los habitantes en general de la ciudad San Francisco de Milagro que ha asistido a diferentes tipos de eventos.

Convirtiéndola en una muestra finita, ya que la población está delimitada y conocemos el número de personas que la integran, de esto solo tomaremos una pequeña muestra para poder realizar la encuesta.

3.6.3 Tipo de muestra

Una de las herramienta de investigación científica son los muestreos, cuya función básica es la de determinar que parte de la población deberá examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre la población.

El tipo de muestra que se utilizará en ésta investigación es probabilística, ya que este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones, por ser el riguroso y científico.

La mayor parte de la población del cantón San Francisco de Milagro ha asistido a fiestas o diferentes eventos, es entonces que cualquier habitante de la ciudad, podrán ayudar en las encuestas que se van a realizarse ya que es posible de ser calculada matemáticamente.

3.6.4 Tamaño de la muestra

Según datos estadísticos del último censo de población y vivienda del 2010 realizado por el INEC, la población del cantón San Francisco de Milagro es de 166.634 habitantes, número al cual estará dirigido como tamaño de la población y posteriormente la elaboración de la fórmula que nos permitirá saber cuántas personas serán encuestada.

Sobre esta base se aplicó la siguiente formula estadística:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

E = Error admisible que lo determina el investigador en cada estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones, esto se hace porque el área de la curva normal es 1. Ej. 5%/100 será 0.05).

pq= Varianza media de la población (0.25)

z = Coeficiente de correlación del error (2)

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

n: 384

N: 166634

p: 0,5

q: 0,5

E: 0,05

Z: 1,96

$$n = \frac{(166.634)(0,5)(0,5)}{\frac{(166.634 - 1) 0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

3.6.5 Proceso de selección

Por lo anterior expuesto se aplicarán 384 encuestas, las que serán realizadas en diferentes lugares de la ciudad, también de diferentes edades, por lo tanto las encuestas se harán en la Universidad Estatal de Milagro y en 3 eventos organizados por la empresa organizadora de eventos integrales de la ciudad Fiestas GM.

3.7 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.7.1 Métodos teóricos

Método analítico: es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (docs)

Método deductivo: en este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo cuando las premisas de partida la constituyen axiomas (proposiciones no demostrables), o hipotético-deductivo si las premisas de partida son hipótesis contrastables. (Metodología)

3.7.2 Técnicas e instrumentos.

Las técnicas de investigación son más que nada la recopilación de datos para verificar los métodos que hemos empleado en lo investigado, para llegar a la veracidad del suceso del tema presentado.

El instrumento de la técnica de investigación utilizado para el desarrollo de este tema es la encuesta, ya que es la más acertada para poder medir posteriormente en resultados cuantitativos y cualitativos.

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Las mismas que serán aplicadas a las personas que han asistido a eventos o fiestas coordinadas por los organizadores de eventos en la ciudad de San Francisco de Milagro.

3.8 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La estadística es una ciencia formal que estudia la recolección, análisis e interpretación de datos de una muestra representativa, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado, de ocurrencia en forma aleatoria o condicional. Sin embargo, la estadística es más que eso, es decir, es la herramienta fundamental que permite llevar a cabo el proceso relacionado con la investigación científica.

Implantadas las fichas informativas, para resultado del proceso de la investigación adquirida luego de efectuada la consulta, se tabulan los datos y porcentajes proporcionados a cada interrogante, enseguida se proyectan a través de cuadros y gráficos de datos, para realizar el respectivo análisis de los resultados obtenidos por medio del proceso seguido:

- **Proceso Manual:** Se utiliza en el instante que se elabora la encuesta a la muestra optada, por la puesta en práctica de las herramientas de investigación que son los que dieron a conocer la realidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos.
- **Proceso mecánico:** Pronto de efectuada la encuesta, todos los resultados se tabulan cuidadosamente a través de la ayuda de la calculadora, que nos permite conocer el global del criterio de quienes fueron encuestados.
- **Electrónico:** Posteriormente de tabulados los resultados, validados y verificados se anexan al utilitario de Excel, cuyo programa con un grado de exactitud del 100% forman resultados en diagramas circulares y/o en barras que nos ayudan a establecer sectores y porcentajes de la investigación.

CAPÍTULO IV
MARCO ADMINISTRATIVO

4.1 TALENTO HUMANO.

TALENTO HUMANO	FUNCIONES
DIRECTORA DE LA INVESTIGACIÓN	Investigación de las empresas organizadoras de eventos. Elaborar manual de funciones y procedimientos Difundir el manual de funciones y procedimientos
ASESOR DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	Identificar las fallas en las fallas en las empresas organizadoras de eventos Colaborar en la elaboración del Manual de funciones y Procedimientos
ENCUESTADOR	Encuestar a los pobladores de Milagro.

La Directora de la Investigación Ruth Montero es egresada de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad Estatal de Milagro donde obtuvo conocimientos en organización de eventos, y es directora de talento humano de la Empresa de eventos Fiestas GM.

Asesor de Organización de Evento, Lic. Freddy Garaicoa , Formador de Formadores del Ministerio de Turismo, Capacitador Turístico, habilitado para capacitar en la competencia de organización de Eventos, Gerente propietario de la empresa organizadora de Eventos Fiestas GM.

El Encuestador, Carlos Montero, estudiante de CPA en la Universidad Estatal de Milagro se encargara de realizar las encuestas dentro del cantón Milagro.

4.2 RECURSOS Y MEDIOS DE TRABAJO.

- Computadora
- Impresora
- Bolígrafos
- Carpetas
- Papelería
- Tinta
- Cámara profesional
- Grabadoras
- Grapadoras
- Movilización
- Internet

4.3 RECURSOS FINANCIEROS.

RECURSO HUMANO	FORMA DE PAGO
DIRECTORA DE LA INVESTIGACION	Contamos con la Directora de la investigación, Ruth Montero.
ASESOR DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	Colaboración gratuita en la investigación y ejecución del proyecto.
ENCUESTADOR	Se le pagara \$40 al encuestador Carlos Montero
TOTAL	\$40
RECURSOS Y MEDIOS DE TRABAJO	VALOR
INTERNET	\$60
BOLIGRAFOS	\$2
CARPETAS	\$10
PAPELERIA	\$12
CARTUCHO DE IMPRESORA(COLOR)	\$80
CARTUCHO DE IMPRESORA(NEGRO)	\$70
FOTOCOPIAS	\$10
MOVILIZACION	\$150
TOTAL	\$394
TOTAL RECURSOS HUMANOS Y RECURSOS Y MEDIOS DE TRABAJO	\$434

4.4 BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN.

FERNÁNDEZ FÚSTER, Luis: *Historia General del Turismo de Masas*, Alianza Universidad Textos, Alianza editorial, Madrid, 1991.

MCINTOSH, GOELDNER, RITCHIE, WILES, Jhon y SONS, *Tourism: principles, practices, philosophies*, Inc, 1998.

MONTANER, Jordi, *Estructura del Mercado turístico*, Editorial Síntesis, 1996.

VOGELER RUIZ, Carlos, HERNÁNDEZ ARMAND, Enrique, *Estructura y Organización del Mercado Turístico*, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, 1996.

MONTERO DÍAZ, Julio, *Historia del Mundo Contemporáneo*, Editorial Tempo, 1996.

4.5 ANEXOS.

TEMA: EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DEL CANTON MILAGRO

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE G. INDEPENDIENTE	VARIABLE G. DEPENDIENTE
¿Cómo influye la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos en la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro?	Evaluar la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos para lograr la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro.	La calidad de los servicios en la organización de eventos contribuye en la satisfacción de los clientes del cantón Milagro	Calidad de los servicios	Satisfacción de los clientes
SISTEMATIZACION	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cómo el Talento Humano contribuye a brindar un servicio de calidad?	Evaluar el Talento Humano, para contribuir a brindar un servicio de calidad.	El talento humano debidamente capacitado, mejora la calidad de servicios en las empresas organizadoras de eventos del Cantón Milagro	Talento humano capacitado	Calidad de servicios
¿Cómo un portafolio de servicios influye en la productividad de las empresas organizadoras de eventos?	Analizar un portafolio de servicios para mejorar la productividad de los servicios en las empresas organizadoras de eventos.	Un portafolio de servicios contribuye a que las empresas organizadoras de eventos tengan mayor productividad	Portafolio de servicios	Productividad de las empresas
¿De qué manera un Manual de Funciones y procedimientos contribuirá a entregar adecuadamente los servicios de calidad en las empresas de eventos?	Proponer un Manual de Funciones y Procedimientos para contribuir a entregar servicios de calidad en las empresas de eventos.	Que las empresas organizadoras de eventos cuenten con un manual de funciones y procedimientos influye en la adecuada entrega de servicios de calidad a los clientes del cantón Milagro	Manual de funciones	Servicios de calidad

Matriz del proyecto

PROBLEMA	FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	MARCO TEORICO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Deficiencia de servicios de calidad en empresas organizadoras de eventos	¿Cómo influye la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos en la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro?	Evaluar la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos para lograr la satisfacción de los clientes del Cantón Milagro.	La calidad de los servicios en la organización de eventos contribuye en la satisfacción de los clientes del cantón Milagro	Calidad de los servicios	Satisfacción de los clientes		Después de haber realizado este trabajo investigativo se pudo evidenciar que las empresas de eventos no cuentan con personal profesional para ejercer sus cargos y tampoco habían hecho nada para remediar la falta de profesionalismo en sus actividades.	Se mejorara la calidad de los servicios en las empresas de eventos, cuando el personal esté debidamente bien capacitado, es por eso que se deben impartir charlas, hacer cursos o capacitaciones para que el personal que trabaja en las empresas se desempeñen de mejor manera.
CAUSAS	SISTEMATIZACION	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULAR	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE			
Talento humano que trabaja de manera empírica.	¿Cómo el Talento Humano contribuye a brindar un servicio de calidad?	Evaluar el Talento Humano, para contribuir a brindar un servicio de calidad.	El talento humano debidamente capacitado, mejora la calidad de servicios en las empresas organizadoras de eventos del Cantón Milagro	Talento humano capacitado	Calidad de servicios			
Las empresas organizadoras de eventos no cuentan con portafolios de servicios	¿Cómo un portafolio de servicios influye en la productividad de las empresas organizadoras de eventos?	Analizar un portafolio de servicios para mejorar la productividad de los servicios en las empresas organizadoras de eventos.	Un portafolio de servicios contribuye a que las empresas organizadoras de eventos tengan mayor productividad	Portafolio de servicios	Productividad de las empresas			
Inexistencia de manuales de funciones y procedimientos que expliquen los cargos y actividades.	¿De qué manera un Manual de Funciones y procedimientos contribuirá a entregar adecuadamente los servicios de calidad en las empresas de eventos?	Proponer un Manual de Funciones y Procedimientos para contribuir a entregar servicios de calidad en las empresas de eventos.	Que las empresas organizadoras de eventos cuenten con un manual de funciones y procedimientos influye en la adecuada entrega de servicios de calidad a los clientes del cantón Milagro	Manual de funciones	Servicios de calidad	El manual de funciones y procedimientos debe implementarse debidamente en las empresas, muy aparte de la difusión del Manual lo más importante es que se apliquen las Funciones y Procedimientos dentro del trabajo del personal de Eventos del cantón San Francisco de Milagro.		

FORMA DE ENCUESTA

Soy Ruth Montero estudiante de la Universidad Estatal de Milagro, estoy realizando la investigación de la calidad de los servicios de las empresas organizadoras de eventos y su influencia en la satisfacción de los clientes de Milagro, no le quitaremos mucho tiempo, usted sería tan amable de obsequiarnos 5 minutos de su valioso tiempo. Gracias.		Sexo:	Edad:
		Ocupación:	
1.- ¿De los diferentes tipos de Eventos cuál cree usted que tiene mayor acogida? Sociales <input type="checkbox"/> Culturales <input type="checkbox"/> Deportivos <input type="checkbox"/> Empresariales <input type="checkbox"/> Políticos <input type="checkbox"/> Educativos <input type="checkbox"/>	2.- ¿De los Eventos Sociales cuál cree usted que son los más organizados con empresas de Eventos? Matrimonio <input type="checkbox"/> Quinceañera <input type="checkbox"/> Cumpleaños <input type="checkbox"/> Bautizos <input type="checkbox"/> Graduaciones <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	3.- ¿Qué factor cree usted que es el más importante para brindar servicios de calidad? Factor Humano <input type="checkbox"/> Factor Económico <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
4.- ¿Considera usted que el talento humano bien capacitado, permitirá brindar servicios de calidad? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	5.- ¿Al momento de realizar un evento le gustaría que la empresa le ofreciera todos los servicios para su evento y evitar el estrés? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	6.- ¿Qué tan productivas serían las empresas si ofrecen el servicio todo incluido? Muy productivas <input type="checkbox"/> Productivas <input type="checkbox"/> Poco productivas <input type="checkbox"/> Nada productivas <input type="checkbox"/>	
7.- ¿Usted considera importante que el personal que labora en las empresas de eventos trabajen mediante funciones y procedimientos basados en manuales para que su evento sea exitoso? Muy importante <input type="checkbox"/> Importante <input type="checkbox"/> Poco importante <input type="checkbox"/>	8.- ¿Piensa usted que un Manual de Funciones y Procedimientos contribuirá a entregar servicios de calidad en las empresas de eventos en el Cantón Milagro? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA EL PERSONAL DE SERVICIO QUE LABORA EN LAS EMPRESAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS

APELLIDOS/NOMBRES:

CEDULA:

I	EFICIENCIA EN EL SERVICIO: Hasta 30 puntos.	DEFICIENTE (0 PUNTOS)	REGULAR (1 PUNTO)	BUENO (2 PUNTOS)	MUY BUENO (3 PUNTOS)
1.1	Participación activa en los procesos de planificación, organización y ejecución de las actividades de la empresa.				
1.2	Participación activa en las actividades inherentes a su cargo.				
1.3	Iniciativa, creatividad, aporte innovador en sus funciones.				
1.4	Compromiso y responsabilidad con los objetivos de la empresa.				
1.5	Relaciones interpersonales favorables en su centro de trabajo.				
1.6	Liderazgo educativo y práctica de valores evidentes.				
1.7	Promueve el compañerismo y el buen clima laboral.				
1.8	Cumple con las metas de su cargo y puesto.				
1.9	Contribuye en la prestación diligente y buen trato al cliente.				
1.10	Contribuye con la documentación de la empresa.				
SUBTOTAL					
II	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD: Hasta 15 puntos.				
2.1	Asiste al trabajo con 2 horas de anticipación para ordenar su puesto y seguir las instrucciones del evento: 15 puntos				
2.2	Asiste 1 hora antes del evento a su puesto de trabajo: de 10 a 06 puntos.				
2.3	Asiste minutos previos al evento para integrarse a su puesto de trabajo: de 10 a 05 puntos.				
III	PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES Y PROMOCIÓN SOCIAL: Hasta 15 puntos.	DEFICIENTE (2 PUNTOS)	REGULAR (3 PUNTO)	BUENO (4 PUNTOS)	MUY BUENO (5 PUNTOS)
3.1	Asiste a capacitaciones de mejora continua para actualizar sus conocimientos, destreza y habilidades.				
3.2	Participa en trabajos comunales o sociales y mejora de servicios dentro de la empresa.				
3.3	Genera ideas de mejoramiento en la prestación de servicios y/o similares de proyección social.				
TOTAL					

PUNTAJE TOTAL: I + II + III = En números: En letras:

Lugar y fecha:,.....

Firma



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**ENTREVISTA A PROPIETARIOS Y/O GERENTES DE EMPRESAS
ORGANIZADORAS DE EVENTOS DE LA CIUDAD DE MILAGRO**

APELLIDOS/NOMBRES:

EMPRESA:

LUGAR:

1. ¿CÓMO ES EL SISTEMA DE TRABAJO DE LOS SALONEROS EN UN EVENTO DE LOS QUE USTED REALIZA?

2. ¿EL PERSONAL DE SERVICIO SIGUE INSTRUCCIONES VERBALES DEL TRABAJO QUE TIENE QUE REALIZAR O CUENTA CON ALGUNA GUÍA O DOCUMENTO QUE INDIQUE LO QUE TIENEN QUE HACER EN UN EVENTO?

3. ¿CREE USTED QUE AL EXISTIR UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DENTRO DE SU EMPRESA MEJORARÍA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SERVICIO EN ESPECIAL LOS SALONEROS?

Firma

NORMAS TECNICAS