



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EVENTOS SOCIALES
DEL ESTABLECIMIENTO “BODAS, DETALLES Y EVENTOS BASANTES”,
UBICADO EN EL BARRIO SAN JOSÉ DE MONJAS DEL CANTÓN QUITO,
PROVINCIA PICHINCHA

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de tecnólogo en
Administración Turística y Hotelera

Autor: MICHELLE STEFANIA COLCHA QUILACHAMIN

Tutor: Lic. Karla Ulloa

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 26 de Noviembre del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) **COLCHA QUILACHAMIN MICHELLE STEFANIA**, de la carrera de **Administración Turística y Hotelera**, cuyo tema de investigación fue: **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EVENTOS SOCIALES DEL ESTABLECIMIENTO "BODAS, DETALLES Y EVENTOS BASANTES"**, UBICADO EN EL BARRIO SAN JOSÉ DE MONJAS DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA., una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



Lcda. Karla Ulloa

Tutor de Proyecto



CONSEJO DE CARRERA

Adm. Turística y Hotelera

Lcda. Marlene Andrade

Delegado Unidad de Titulación



Mg. Santiago Coronel

Lector de Proyecto



DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Turística y Hotelera

MSc. Carlos Guijarro

Director de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ

Prensa N45-268 y Logroño
Fono: 2255460 / 2269900
nstituto@cordillera.edu.ec
eb: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163
y Yacuambi (esq.)
Telf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBI

Yacuambi
Oe2-36 y
Bracamoros.
Telf: 2249994

DECLARATORIA DE AUTORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absolutamente responsabilidad.



Michelle Stefania Colcha Quilachamin

C.C. 1724005614

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Michelle Stefania Colcha Quilachamin portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172400561-4 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado manual de buenas prácticas de servicio en eventos sociales en el establecimiento “bodas, detalles y eventos basantes”, ubicado en el barrio San José de monjas del cantón Quito,

provincia Pichincha con la finalidad de mejorar la calidad de servicio con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Michelle Stefania Colcha Quilachamin

CEDULA

1724005614-4

Quito, Enero de 2019

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, a mi familia y al Sr. Fausto Basantes propietario del servicio de catering "Bodas, Detalles y Eventos Basantes" quien me permitió realizar mi proyecto de titulación en su establecimiento, aportando con ayuda e información para lograr los objetivos planteados.

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

DEDICATORIA

A mis padres y hermano por su apoyo incondicional

A mis amigos por su cariño y apoyo

A mi novio por regalarme su amor

A mis profesores que día tras día me brindaron sus conocimientos.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORIA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO I	1
1.0. Antecedentes	1
1.01 . Contexto	3
1.01.01. Evolución y Perspectivas del sector Hotelero Ecuatoriano.....	3
1.01.02. Información General de Pichincha	5
1.01.02.01. Servicios de Catering.....	
1.02 .Justificación.....	9
CAPÍTULO II.....	13

2.0 Análisis de Involucrados	13
2.01 Mapeo de involucrados	13
2.02 Análisis de Involucrados	15
2.03 Matriz de análisis y selección de involucrados	17
CAPÍTULO III	21
3.0 Problemas y Objetivos.....	21
3.01 Árbol de Problema.....	21
3.02 Árbol de Objetivos	23
CAPÍTULO IV	24
4.01. Matriz de análisis de Alternativas	25
4.02. Matriz de análisis de impacto de objetivos.	28
4.03. Diagrama de estrategias.....	31
4.04. Matriz del marco lógico.....	33
CAPÍTULO V	36
5.0. Propuesta	36
5.01. Antecedentes (de la herramienta o metodología que se propone como solución)	36
5.01.01. Análisis “FODA”	38
5.01.02. Investigación de Mercado	41
5.01.03. Instrumento de la investigación	41
5.01.04. Población y Muestra	48

5.01.04. Análisis de la información	51
5.02. Descripción (Herramienta o metodología que propone como solución).....	81
CAPÍTULO VI	130
6.0 Aspectos Administrativos.....	130
6.01. Recursos	130
6.02. Presupuesto.....	132
6.03. Cronograma	133
CAPÍTULO VII.....	134
7.0 Conclusiones y Recomendaciones	134
7.01. Conclusiones	134
7.02. Recomendaciones	135
7.03. Anexos.....	136
Bibliografías	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Escalas	10
Tabla N° 2 Análisis de fuerzas "T"	11
Tabla N° 3 Matriz de análisis de involucrados.....	15
Tabla N° 4 Matriz de análisis y selección de involucrados.....	17
Tabla N° 5 Categoría	24
Tabla N° 6 Matriz de análisis de alternativas	25
Tabla N° 7 Matriz de análisis de impacto de objetivos	28
Tabla N° 8 Matriz de marco lógico	33
Tabla N° 9 Análisis de FODA.....	38
Tabla N° 10 Pregunta 1	51
Tabla N° 11 Pregunta 2	52
Tabla N° 12 Pregunta 3	53
Tabla N° 13 Pregunta 4	54
Tabla N° 14 Pregunta 5	55
Tabla N° 15 Pregunta 6	56
Tabla N° 16 Pregunta	57
Tabla N° 17 Pregunta 7	59
Tabla N° 18 Pregunta 8	60
Tabla N° 19 Pregunta 9	61
Tabla N° 20 Pregunta 1	62
Tabla N° 21 Pregunta 2	63
Tabla N° 22 Pregunta 3	64

Tabla N° 23 Pregunta 4	65
Tabla N° 24 Pregunta 5	66
Tabla N° 25 Pregunta 6	67
Tabla N° 26 Pregunta 7	68
Tabla N° 27 Pregunta 8	69
Tabla N° 28 Pregunta 9	70
Tabla N° 29 Pregunta 10	71
Tabla N° 30 Pregunta 11	72
Tabla N° 31 Pregunta 12	73
Tabla N° 32 Pregunta 13	74
Tabla N° 33 Pregunta 14	75
Tabla N° 34 Pregunta 15	76
Tabla N° 35 Pregunta 16	77
Tabla N° 36 Pregunta 17	78
Tabla N° 37 Pregunta 18	79
Tabla N° 38 Pregunta 19	80
Tabla N° 39 Recursos.....	130
Tabla N° 40 Presupuesto de la aplicación de la propuesta.....	132
Tabla N° 41 Presupuesto de la elaboración de la propuesta.....	132
Tabla N° 42 Cronograma de actividades	133

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapeo de Involucrados	13
Figura N° 2 Árbol de Problemas	21
Figura N° 3 Árbol de Objetivo	23
Figura N° 4 Matriz de Análisis de Impactos de Objetivos	28
Figura N° 5 Diagrama de Estrategias	31
Figura N° 6 Conocimiento de un Catering	51
Figura N° 7 Utilización del Catering.....	52
Figura N° 8 Calidad del Servicio	53
Figura N° 9 Precio del catering	54
Figura N° 10 Mejoras en el Servicio del Catering	55
Figura N° 11 Problema de los Empleados.....	56
Figura N° 12 Aspecto de los Problemas.....	57
Figura N° 13 Algún Problema de Sanidad	59
Figura N° 14 Calidad de los Alimentos y Bebidas.....	60
Figura N° 15 Rapidez en el servicio.....	61
Figura N° 16 Tiempo de trabajo.....	62
Figura N° 17 Material Escrito	63
Figura N° 18 Implementación de un Manual de Buenas Prácticas de Servicio	64
Figura N° 19 Temas a Implementarse	65
Figura N° 20 Conocimiento de dar un Buen Servicio.....	66
Figura N° 21 Instrucciones de dar un Servicio de Calidad	67
Figura N° 22 Servicio a la inglesa.....	68

Figura N° 23 Alternativas al Ejecutar en un Servicio Ingles.....	69
Figura N° 24 Servicio Americano	70
Figura N° 25 Servicio Buffet.....	71
Figura N° 26 Tipos de Montaje	72
Figura N° 27 Petite Menaje	73
Figura N° 28 Formas de Doblar Servilletas	74
Figura N° 29 Conoce el menú que se ofrece	75
Figura N° 30 Forma Correcta para Retirar el Plato	76
Figura N° 31 Ubicación de los cubiertos en el montaje	77
Figura N° 32 Guantes de látex	78
Figura N° 33 Espacio destinado entre Comensales.....	79
Figura N° 34 Montaje Formal	80
Figura N° 35 Montajes de Mesas	84
Figura N° 36 Mantel.....	85
Figura N° 37 Cubre Mantel	85
Figura N° 38 Vestido de Silla.....	86
Figura N° 39 Lazo	86
Figura N° 40 Servilletas	86
Figura N° 41 Tablero con patas plegables.....	87
Figura N° 42 Mesa de Apoyo para el Personal	87
Figura N° 43 Silla Tiffany	88
Figura N° 44 Silla Plástico	88
Figura N° 45 Copa Flauta.....	89
Figura N° 46 Copa de Vino Tinto	90

Figura N° 47 Copa de Vino Blanco.....	90
Figura N° 48 Copa de Agua	91
Figura N° 49 Copa de Martini	91
Figura N° 50 Vaso Old Fashion	92
Figura N° 51 Vaso High Ball	92
Figura N° 52 Jarra de agua	93
Figura N° 53 Plato de Entrada.....	93
Figura N° 54 Plato Trincherero	94
Figura N° 55 Plato de Postre	94
Figura N° 56 Taza de consomé	94
Figura N° 57 Plato Base Sopero.....	95
Figura N° 58 Ajicero	95
Figura N° 59 Plato base para Ajicero	96
Figura N° 60 Mantequillero	96
Figura N° 61 Taza de café.....	97
Figura N° 62 Plato Base de Taza de Café	97
Figura N° 63 Cenicero.....	98
Figura N° 64 Tenedor Trincherero	98
Figura N° 65 Tenedor de Postre	98
Figura N° 66 Cuchillo Trincherero	99
Figura N° 67 Cuchara Sopera.....	99
Figura N° 68 Cuchara de salsas.....	99
Figura N° 69 Cuchara de Postre	100
Figura N° 70 Pinza de acero Inoxidable.....	100

Figura N° 71 Pinza para Pasta	100
Figura N° 72 Pinza para Hielo	101
Figura N° 73 Bolero	101
Figura N° 74 Calentador.....	102
Figura N° 75 Cooler	102
Figura N° 76 Cocina de Inducción	103
Figura N° 77 Cafetera.....	103
Figura N° 78 Charoles	104
Figura N° 79 Extintor	104
Figura N° 80 Mesa Informal	106
Figura N° 81 Mesa Formal	106
Figura N° 82 Mesa Buffet	107
Figura N° 83 Mesa Coffee Break	107
Figura N° 84 Uniforme del mesero	109
Figura N° 85 Uniforme de la mesera.....	110
Figura N° 86 Presencia Impecable	111
Figura N° 87 Baño Diario	111
Figura N° 88 Uso de Colonia	112
Figura N° 89 Peinado de la Mesera.....	112
Figura N° 90 Mechas de Colore	112
Figura N° 91 Corte adecuado de un Mesero	113
Figura N° 92 Estilo de Uñas.....	113
Figura N° 93 Tatuajes y Piercing (Prohibido).....	113
Figura N° 94 Aretes Pequeños	114

Figura N° 95 Bisuteria (Prohibida)	114
Figura N° 96 Maquillaje no Apto.....	115
Figura N° 97 Maquillaje Apto.....	115
Figura N° 98 Doblado de Servilletas.....	119
Figura N° 99 La Pirámide	120
Figura N° 100 La Vela	121
Figura N° 101 Abanico de Mesa	122
Figura N° 102 La Corona	123
Figura N° 103 Dos Cimas	124
Figura N° 104 La Rosa	125
Figura N° 105 El Sobre	126
Figura N° 106 Alcachofas	127
Figura N° 107 Orejas.....	128

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta al Cliente.....	137
Anexo N°2 Encuesta al Personal del catering.....	138
Anexo N°3 Facturas del diseño del manual.....	140
Anexo N°4 Factura del borrador.....	141
Anexo N°5 Factura Impresión del manual, empastado y dos cd.....	142
Anexo N°6 Portada y contraportada.....	143
Anexo N°7 Entrega del manual de Buenas Prácticas de Servicio para el catering.	144

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es la elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio para el catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes” con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

Este material de apoyo ayudará en su totalidad a los empleados del catering ya que posee la información suficiente y concisa, esta se la recopiló a través de las encuestas e investigaciones en fuentes confiables, libros y en base a otros manuales.

El manual tiene la información concreta de como brindar un servicio de calidad y sobre todo se basa en las falencias que existe dentro del catering por parte de los empleados

Con este material escrito se espera incrementar los conocimientos y funciones que los meseros deben conocer al momento de servir, con ello se mejorara el servicio y el catering cumplirá con sus objetivos de ser uno de los más reconocidos a nivel nacional.

El Proyecto consta de siete capítulos en donde se detalla el paso a paso la investigación y la elaboración del manual con la información que va a obtener. Esto se lo hizo a través de la técnica de estudio I+D+I (INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INOVACIÓN), fue de gran ayuda para la recopilación de información.

ABSTRACT

The present project is the preparation of a manual of good service practices for catering "Bodas, Detalles y Eventos Basantes" in order to improve the quality of service.

This support material will help the catering staff because it has enough and concise information, it is collected through surveys and research in reliable sources, books and it based on other manuals.

The manual has the specific information how to provide a quality service furthermore it is based on the shortcomings that exist within catering by employees

With this written material is expected to increase the knowledge and functions that waiters should know at the time of serving, this will improve the service and catering will reach its objectives of being one of the most recognized nationwide.

The Project consists of seven chapters detailing the step by step research and the development of the manual with the information you will obtain. This was done through the R + D + I study technique (RESEARCH, DEVELOPMENT AND INNOVATION), it was of great help for the collection of information.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de titulación se basa en crear un manual de buenas prácticas de servicio dirigido a los trabajadores del catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes” para que ofrezcan un servicio de calidad a los turistas que lleguen a conocer el sector.

En la actualidad Ecuador aún no posee una buena cultura de servicio hacia el cliente, dejando a un lado la altísima importancia que representa el mejoramiento de ciertos aspectos al momento del servicio.

Una de las empresas en las que se destaca la atención al cliente son los servicios de catering ya que sus empleados tienen contacto directo con los clientes, dependiendo de la calidad y eficacia que los traten ellos determinaran su conformidad dentro de las instalaciones.

Por consiguiente, debido al problema planteado de la escasez de un manual de buenas prácticas de servicio en el catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes” se pretende mejorar los perfiles de los empleados, siendo una herramienta de apoyo que ayudará a los empleados del catering a mejorar la aptitud al momento de dar el servicio.

Los manuales son de gran ayuda como guías de las actividades en donde se plantean de manera concisa la información que deben conocer los empleados en las diferentes áreas esto sirve para mejorar en aspectos que han fallado, es de suma importancia que en cada empresa así sea la más pequeña posea un manual en donde los empleados podrán encontrar cualquier respuesta a sus inquietudes o simplemente mejorar día tras día sus actividades o actitudes.

CAPÍTULO I

1.0. Antecedentes

Manual de Buenas Prácticas de servicio de eventos sociales en el establecimiento “Bodas, Detalles y Eventos Basantes” ubicado en el barrio San José de Monjas del cantón Quito, provincia Pichincha con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

Tema: Guía de Protocolo y Organización de eventos

Autor: Tec. Silvia Dominguez – Lic. Carlina Samudio

Institución: Oficina de Comunicación Institucional

Año: 2012

Conclusión: De presente documento de consulta se utilizará para visualizar y entender cómo se realiza el manual, y aplicar algunos parámetros tales como: conceptos básicos de términos y tipos de eventos para este proyecto.

Tema: Manual de protocolo en la hostería

Autor: Protocolo y etiqueta

Institución: Protocolo. org

Año: 2018

Conclusión: Del presente documento de consulta se obtuvieron directrices para enfocar el tema como son: la vestimenta, el aseo de los empleados y las normas que deben seguir dentro de un evento tanto en la decoración del sitio como el comportamiento.

Tema: “Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Riviera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento”

Autor: Mariuxi Bethsabé Cárdenas Rivera, Néstor Daniel Mora Cabrera, Andrea Talina Sánchez Merchán

Institución: Universidad de Guayaquil

Año: 2013

Conclusión: De la presente tesis de igual manera se obtuvo suficientes conocimientos con respecto al tema tales como: tipos de clientes, lidiar con clientes conflictivos y el comportamiento de los meseros al momento de servir para así poder desarrollar el proyecto de una mejor manera.

Tema: Etiqueta, protocolo y servicio para meseros

Autor: Nelson Cadena Sánchez

Institución: SERVIHOTELES S.A

Año: 2013

Conclusión: Este documento se utilizará para visualizar el manejo de un buen servicio por parte de los meseros como es el perfil de desempeño como son las aptitudes que deben tener y su comportamiento al momento de servir, también los diferentes montajes para cada ocasión.

1.01. Contexto

1.01.01. Evolución y Perspectivas del sector Hotelero Ecuatoriano

El sector hotelero ecuatoriano se ha caracterizado por un crecimiento sostenido por las diversas campañas de gobiernos anteriores las cuales se han basado en la diversidad de cultura y de ecosistemas que posee el Ecuador.

Cabe recalcar que la ciudad de Quito ha sido y es uno de los destinos turísticos más galardonados.

A pesar de esto existen diferentes factores que han promovido para que la ocupación promedio del sector se vea disminuido, entre los cuales se puede mencionar

- El aumento de la oferta Hotelera en la ciudad.
- La reducción de la llegada de turistas no residentes de dicha ciudad.
- La percepción de inestabilidad social y política.

Las cadenas hoteleras poseen una preocupación generalizada por la situación actual, ya que se basa en la reducción de los niveles de ocupación por la alta competencia que existe en el mercado.

En Ecuador existe un 85% de hoteles que no poseen un desarrollo tecnológico tales como: Pymes y Micro pymes estas empresas no acceden a los requerimientos de la hotelería mundial.

Los hoteles de lujo y primera clase no han variado los índices de ocupación más elevados, en especial los hoteles de mercado corporativo. (Ramirez, 2016).

Dentro del país existe una gran variedad de hoteles reconocidos por su estructura colonial y el avance tecnológico que ha tenido, claro cabe recalcar que no es el mismo a nivel mundial pero esto no ha impedido que se hagan reconocidos como son:

- Casa Gangotena
- Mashí Lodge
- Oro Verde
- Swissotel

Desde la arquitectura, el buen servicio y el esfuerzo de los gerentes de dichos hoteles han sido reconocidos a nivel mundial y por lo consiguiente llegar a ganar premios.

Asociación de Hoteles en Ecuador

Sus inicios son en 1955 con un pequeño grupo de hoteleros guayaquileños con la finalidad de mantener los intereses del sector hotelero, más conocido con las iniciales AHOTEC.

En 1987 se realizó cambios ya que se crean asociaciones pequeñas en cada provincia esto permitía que los hoteleros se integren en el gremio y de esta manera se consolide y fortalezca.

Hasta la actualidad se han logrados cambios de incrementar y diversificar a organismos públicos y privados para hacer del sector hotelero uno de los más reconocidos a nivel nacional e internacional. (hoteles Ecuador, 2004)

1.01.02. Información General de Pichincha

Al centro del norte de Quito se encuentra ubicado el volcán activo Pichincha es por esto que se debe al nombre oficial de la Provincia, además pertenece a la República del Ecuador que está conformada por 24 provincias incluida también Pichincha. La ciudad de Quito es capital del Ecuador y de dicha Provincia, y como dato curioso es la ciudad más poblada de la región geográfica sierra.

Provincia: Pichincha

Altitud: 2.816 m.s.n.m

Fecha de creación: 25 de junio de 1824

Capital: Quito, fundada el 6 de diciembre de 1534

Límites: NORTE: Imbabura y Esmeraldas; SUR: Cotopaxi ESTE: Sucumbíos y Napo; OESTE: Santo Domingo de los Tsáchilas.

Administración: El Gobierno Autónomo Descentralizado administra la Provincia en su totalidad y es la segunda más poblada del Ecuador, tras Guayas que es la primera

Población: 2'576.287 (censo población y vivienda 2010)

Extensión territorial: 9.612 Km².

Clima: Dependiendo de la altura varia, al occidente de la provincia está el tropical húmedo y más climas.

Poseen una temperatura que oscila entre 8°C y 24°C. (Gobierno de Pichincha, 2015)

1.01.02.01. Servicios de Catering

Definición

Catering se comprende a cada actividad que se relacione con la hotelería con la única finalidad de producir, realizar y ejecutar un servicio de alimentos y bebidas, lo que lo hace diferente es que se traslada el servicio hacia donde el cliente lo desea cubriendo los aspectos más necesarios como es el alquiler de vajilla, mesas, sillas y también la decoración del sitio en donde se lo va a realizar, también incluye servicios de meseros y el transporte.

El catering es una línea más de negocio en donde se da fuentes de trabajo y es una de manera de crear nuevos ingresos económicos en la actualidad, se trabaja conjuntamente con el protocolo ya que se organizan eventos y por lo consiguiente se presta un servicio para un amplio número de comensales, es por ende que se necesita de una organización adecuada y responsable. (Carrasco, 2014)

Organización de las empresas de Catering

Para esta clase de trabajo se necesita personal capacitado y estar organizados por áreas para que de esta manera se cumpla la actividad con éxito, las áreas son:

- **Producción:** se basa en la cocina que cumple con un doble funcionamiento la primera es en la preparación de alimentos y bebidas dentro de las instalaciones del catering, en cambio su segunda función es al momento del evento al servir a sus clientes.

- **Logística:** es la más compleja ya que se encarga de conseguir a meseros, ayudantes, transporte, las compras o el alquiler de toda maquinaria que sea necesario para el montaje del salón y el desarrollo en si del evento.
- **Diseño de eventos:** es el área que se pone de acuerdo con todas las necesidades del cliente y la que informa a las distintas áreas de cómo debe realizar el evento, la clase de comida, número de comensales y hasta que tipo de montaje es para el evento.
- **Comercial:** es la parte que da a conocer y promocional la imagen de la empresa y sus productos de esta manera captan a posibles clientes. (Carrasco, 2014)

1.01.02.02. Catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”

La empresa de catering se encuentra ubicada en Quito en una zona estratégica ya que a sus alrededores no existe competencia alguna está en el sector de San José de Monjas en el barrio Patrimonio Familiar, es una pequeña empresa familiar que se ha constituido con mucho esfuerzo y hace muy poco tiempo pero eso no impide que puedan llegar al objetivo de convertirse en una de las mejores del medio.

Poco a poco la han ido equipando y en la actualidad se cuenta con una cocina amplia y equipada con todo lo necesario, un equipo de trabajo capacitado y honesto.

Esta empresa cuenta con trabajadores de planta y eventuales, también trabaja con proveedores.

La empresa da un servicio de alimentación especializada que se encarga de preparar, presentar, ofrecer y servir comidas en todo tipo de eventos tales como:

Bautizos, matrimonios, 15 años, confirmaciones entre otras o simplemente para reuniones familiares también se realiza almuerzos para empresas y se entregan a domicilio, que van desde un simple desayuno, hasta un servicio completo tipo restaurante con meseros, cocina, y decoración incluida.

Cuenta con oferta variada según las diferentes necesidades, sean de índole dietética o religiosa, productos vegetarianos, veganos, así como los requeridos por problemas de alergias o intolerancia a determinados alimentos, menús ejecutivos, menús para niños.

El dueño del servicio de catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes” el Señor. Fausto Bazantes es el chef ejecutivo pero cabe recalcar que él ha aprendido a través de la experiencia ya que ha trabajado en uno de los hoteles más reconocidos de Quito como es el Swissotel Quito y que no posee ningún estudio formal.

A pesar de esto ha podido crear dicha empresa que es de un gran aporte para la incrementación de fuentes de trabajo y también una economía en lo familiar.

El dueño de la empresa trabaja con la familia tales como: hijos, sobrinos y personas muy cercanas dando así oportunidades de empleo a quienes empiezan a incursionar en la planta hotelera, reparte sus conocimientos tanto en el servicio como en la gastronomía a sus empleados, últimamente ha está dando las oportunidades a pasantes que estudian la carrera de turismo o hotelería.

No existe infraestructura por lo que se alquilan salones, fincas, carpas y todo lo relacionado a un montaje, también se transporta a los lugares que el cliente lo necesite con tal de satisfacer sus necesidades del cliente.

1.02. Justificación

Hoy en día la actividad de la hotelería con lleva de diferentes factores entre ellos cómo debe ser atendido un turista, esto va a generar fuentes de trabajo y aportara a la economía de este negocio y a la del país.

Ecuador posee una gran cultura en la que sobresalen los valores, la hospitalidad y como principal la gastronomía que es muy variada, los servicios catering juntan estos aspectos y los pone en práctica al momento de un evento.

El inconveniente se presenta cuando todos los trabajadores lo ejecutan por esto el mal servicio o mal trato a su clientela hace de esto un gran problema para la sociedad.

A través de esta investigación se va a determinar y mejorar el servicio para las personas que adquieren el producto dentro del Catering “ Bodas, Detalles y Eventos Basantes ” con la ayuda de un manual de buenas prácticas de servicio, que contendrá la suficiente investigación sobre el buen trato a sus comensales que se recopilará y de esta manera hacer de este establecimiento uno de los mejores, con la ayuda del dueño y sus empleados quienes son los beneficiarios primordiales, a partir de la creación de este material de ayuda para los trabajadores, el mismo que favorecerá al servicio de calidad y excelencia a sus clientes.

Uno de los mayores intereses para el dueño del catering es poseer un manual de buenas prácticas de servicio como una ayuda para sus empleados de planta y eventuales, con esta poder mejorar la calidad y eficiencia al momento de dar un servicio por ende incrementar ingresos económicos para el catering y empleados.

Definición del problema central (Matriz T)

El mal servicio o trato entre empleados y comensales ha generado una grave situación en la economía de cada negocio ya que a partir de esto las personas buscan otros sitios para adquirir el producto.

La inexistencia de un material de ayuda han hecho de que esta situación empeore y que los empleados no deseen adquirir conocimientos de un buen servicio.

Tabla N° 1
Escalas

Escalas	Rango
1	Bajo
2	Medio Bajo
3	Medio
4	Medio Alto
5	Alto

Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En la tabla se representa el valor con el cual se va a calificar la intensidad y potencial de cambio en la Tabla de Matriz de fuerzas “T”, teniendo como referencia las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras siendo calificadas con estos valores:

- Uno es equivalente a bajo.
- Dos a medio bajo.
- Tres a medio.
- Cuatro a medio alto.
- Cinco alto.

Tabla N° 2
Análisis de fuerzas "T"
I: Intensidad
PC: Potencial de cambio

Problema agravado	Problema central				Problema resuelto
Desconocimiento de normas, reglas y trato de los empleados del catering “ Bodas, Detalles y Eventos Basantes ” a sus comensales	Inexistencia de un manual de buenas prácticas de servicio para el negocio de catering				Conocimiento de un buen servicio por parte de los empleados de catering
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio	5	4	3	3	Errores en la elaboración del manual
Apoyo del dueño del Catering donde dicho proyecto se realizará.	5	5	3	4	Apoyo ineficaz del dueño del Catering en proporcionar información
Distribución del manual de Buenas prácticas de servicio en el establecimiento	5	5	4	3	Insuficientes recursos para la reproducción del manual
Interés de los empleados en adquirir conocimientos de un buen servicio	4	5	2	3	Poco interés de mejorar la calidad del servicio por falta de conocimientos
Mejorar el servicio para obtener una adecuada publicidad	4	5	5	4	Perdida colateral de clientes potenciales

Elaborada por: Michelle Colcha

Análisis: En la presente tabla se encuentra enfocado en el centro el problema y a su lado izquierdo el problema agravado que es lo que puede impedir para llegar a lo deseado, en cambio al lado derecho el problema resuelto que es al objetivo que se desea llegar con la investigación. Las fuerzas impulsadoras son las que nos ayudara a llegar al objetivo planteado en cambio las fuerzas bloqueadoras son las que impiden llegar al objetivo, a través De los factores a calificar son: intensidad (I) y el potencial de cambio (PC).

El problema central se ha basado en la inexistencia de un manual de buenas prácticas de servicio para el negocio de catering ya que ha producido el desconocimiento de normas, reglas y trato de los empleados del catering “Bodas,

Detalles y Eventos Basantes”. Lo que se logrará con la implementación de este manual es que los empleados tengan conocimientos de dar un servicio de calidad.

Como una fuerza impulsadora está la elaboración del manual de buenas prácticas de servicios, una de las fuerzas bloqueadoras es al momento de tener errores en la elaboración.

Una fuerza impulsadora es el apoyo del dueño del catering donde el proyecto se realizara, en cambio la fuerza bloqueadora es la ineficacia del dueño en proporción a la información.

Fuerza impulsadora la distribución del manual de buenas prácticas de servicio en el establecimiento esto se podría impedir con la insuficiencia de recursos para la reproducción del manual siendo esto la fuerza bloqueadora.

Como fuerza impulsadora es el interés de los empleados en adquirir conocimientos de un buen servicio pero esto se verá bloqueado por el poco interés de mejorar la calidad del servicio por falta de conocimientos.

Una Fuerza impulsadora es mejorar el servicio para obtener una adecuada publicidad, como fuerza bloqueadora es la perdida colateral de clientes potenciales.

CAPÍTULO II

2.0 Análisis de Involucrados

El análisis de involucrados simplemente es la participación directa o indirecta que esto va a ejercer en cuanto al proyecto, esto será positivo o negativo.

En esta parte se identificarán los diferentes involucrados sean estos públicos o de otra categoría.

2.01 Mapeo de involucrados



Figura N° 1
Mapeo de Involucrados
Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En esta gráfica se muestra el mapeo de involucrados divididos en dos grupos los cuales son directos e indirectos estos estarán relacionados en la investigación y por lo consiguiente se beneficiaran en su totalidad al poner en práctica el proyecto

Como involucrado directos son:

- Dueño de catering ya que se beneficia en su totalidad del proyecto y aumentara sus ingresos económicos
- Personal de servicio de planta poseerá un manual de apoyo para cualquier duda o inconveniente mientras que el personal eventual aprenderán nuevos conocimientos acerca de dar un buen servicio
- Proveedores aumentaran sus ventas y con ello sus ingresos económicos

Involucrados indirectos son:

- Familia de los empleados: al momento de poner en práctica el proyecto por parte de los empleados se incrementan la clientela y esto ayuda a aumentar los ingresos económicos.
- Investigador se beneficia en aprender técnicas o conocimientos de un buen servicio a través de las investigaciones
- Clientes se benefician del proyecto al momento de adquirir el servicio y sentirse a gusto por lo adquirido y de esa manera satisfacer sus necesidades
- Asociación hotelera de Ecuador esta será de gran ayuda para poder conocer los temas que implican tener un buen servicio y ayudará a mejorar este servicio de catering

2.02 Análisis de Involucrados

Tabla N° 3

Matriz de análisis de involucrados

Beneficiarios	Directos	Indirectos	%
Dueño del catering	x		25%
Personal de servicio de planta	x		15%
Personal eventual	x		15%
Proveedores	x		10%
Familia de los empleados		X	5%
Investigador		X	10%
Clientes		X	15%
Asociación de hoteleros del Ecuador		X	5%
Total			100%

Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En la siguiente tabla se verá planteado la participación de los involucrados directos e indirectos, estableciendo la contribución que van a tener en el proyecto, según un estudio estadístico que va desde los porcentajes de 1% al 100%.

El dueño del catering tiene un interés del 25% que este proyecto se ejecute en el establecimiento ya que ayudara a mejorar su calidad y la manera de atender a su clientela.

Personal de servicio de planta tiene un interés del 15% en el proyecto ya que se beneficiaran en mejorar su manera de servir y de dar un buen trato a su clientela

Personal eventual tiene un 15% de interés acerca del proyecto ya que aprenderán lo suficiente en un poco tiempo de servicio al cliente y protocolo.

Proveedores posee un interés del 10% del proyecto ya que con ello se mejorara las ventas y los ingresos económicos aumentaran mensualmente.

La familia de los empleados tiene un interés del 5% ya que al momento de poner en práctica el proyecto se incrementan los ingresos de los empleados y por ende el de ellos, también adquieren conocimientos nuevos.

Investigador posee un 10% de interés en el proyecto ya que a través de investigaciones conoce la manera de dar un servicio de calidad y también lo ayuda en lo personal.

Clientes tiene un 15% de interés por lo que se sentirán más a gusto con el servicio recibido y estará acorde con el dinero que han pagado por el servicio.

Asociación de hoteleros del Ecuador posee un 5% de interés ya que servirá el manual a mejorar la calidad del servicio en el establecimiento de catering.

2.03 Matriz de análisis y selección de involucrados

Tabla N° 4

Matriz de análisis y selección de involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos, capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Dueño del Catering	Incrementar conocimiento a los empleados	Carencia de medios para transmitir conocimientos en servicio y atención al cliente	Realizar capacitaciones con ayuda del material escrito	Incrementación de más conocimientos a los empleados	Falta de compromiso al realizar el proyecto
Personal de servicio de planta	Aprender las normas y reglas para un buen servicio	Limitación de información	Manual de apoyo	Un manual de buenas prácticas de servicio	Interés mínimo por parte de los empleados del catering
Personal eventual	Adquirir los conocimientos necesarios	Falta de conocimiento de servicio y atención al cliente	Material de apoyo escrito	Obtener un folleto con lo más necesario de dar un servicio	Incorrecta aplicación de las técnicas de servicio
Proveedores	Incrementar sus ventas o alquileres	Pequeños ingresos por la prestación del servicio de Catering	Brindar menaje y equipos necesarios	Ventas elevadas de sus productos	Preferir a otras empresas de catering
Familia de los empleados	Aumentar sus ingresos económicos	Poca contratación del servicio de catering	Dar a conocer el servicio de catering	Mejorar la calidad de vida	No apoyar el proyecto
Investigador	Contribuir con la difusión de información de un buen servicio mediante el manual	Déficit de conocimientos amplios sobre la información de las normas de un buen servicio	Información Bibliografía Técnicas Creación del material	Incentivar a los empleados a poner en práctica las normas de un buen servicio	Presupuesto limitado para la reproducción del manual de buenas prácticas de servicio
clientes	Obtener un buen servicio al momento de adquirir el producto	El mal servicio dado al momento de un evento	Art. 46 de ley de turismo tienen derechos todas las	Desconformidad en el servicio prestado	Desconformidad con la información plasmada en el manual de buenas

			personas a tener un buen trato o adquirir un producto de calidad		prácticas de servicio
Asociación de Hoteleros del Ecuador	Aumentar los establecimientos que ofrezcan buen servicio	Los establecimientos presentan un servicio deficiente	Capacitaciones Certificaciones Manuales de buenas prácticas	Mejorar la calidad de servicios prestados	Desacuerdo con la información plantada en el manual

Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En esta tabla se puede encontrar de una manera ordenada los actores involucrados tanto directos e indirectos quienes son los que se beneficiaran de este proyecto, esta matriz tiene como objetivo principal evaluar la participación en los diferentes parámetros ya planteados como ejemplo el interés que se tiene sobre el problema de afección, problemas percibidos de parte de los involucrados, en recursos mandatos y capacidades detallaran los medios por los cuales ellos se apoyan.

El dueño del catering tiene un interés en incrementar conocimiento a sus empleados ya que ha percibido la carencia de medios para transmitir conocimientos en servicio y atención al cliente esto lo hará a través del recurso de un material escrito en donde se transmitirá conocimientos a los empleados esto se puede afectar por la falta de compromiso al realizar el proyecto.

El personal de servicio de planta va a aprender las normas y reglas para un buen servicio pero esto se encuentra con una limitada información por lo cual se les otorgara un recurso de apoyo y la obtención de un manual de buenas prácticas de

servicio esto se vería afectado si existe un mínimo de interés por parte de los empleados del servicio de catering.

Personal eventual va a adquirir los conocimientos necesarios ya que al momento de su contratación no poseen suficientes conocimientos de servicio y atención al cliente esto a través de un material de apoyo escrito, para este grupo de personas obtendrán un folleto con lo más necesario de dar un buen servicio, uno de los conflictos será la incorrecta aplicación de las técnicas de servicio.

Proveedores tiene un interés en incrementar sus ventas o alquileres ya que se percibe como problema los pequeños ingresos por la prestación del servicio de catering esto se podrá ayudar a través de menaje y equipos necesarios, para el proyecto es de gran interés tener ventas elevadas en sus productos y ser una de las mejores en este sector, de esta manera no van a preferir a otras empresas de catering.

Familia de los empleados tienen como interés aumentar los ingresos económicos esto se ve afectado por la poca contratación del servicio de catering, esto se podría mejorar con la publicidad del servicio de catering, esto ayudara a mejorar la calidad de vida, esto no se lo podría hacer si no apoyan el proyecto.

El investigador tiene el interés de contribuir con la difusión de información de un buen servicio mediante el manual como un problema percibido se ha visto el déficit de conocimientos amplios sobre la información de las normas de un buen servicio a través de recursos como son: información, bibliografías, técnicas y la creación del manual se desea incentivar a los empleados en poner en práctica las normas de un buen servicio, esto se podrá ver afectado por un presupuesto limitado para la reproducción del manual de buenas prácticas de servicio.

Los clientes tiene un interés en obtener un buen servicio al momento de adquirir el producto uno de los problemas más percibidos es el mal servicio dado al momento de un evento, según el art 46 de ley de turismo tienen derechos todas las personas a tener un buen trato o adquirir un producto de calidad, estos art. Son de suma importancia ya que ayuda a tener bases legales para el proyecto, como un conflicto potencial es la desconformidad en el servicio prestado.

La asociación de hoteleros del Ecuador tiene interés de aumentar los establecimientos que ofrezcan buen servicio ya que un problema percibido es que algunos establecimientos prestan un servicio deficiente para mejorar estos aspectos se lo realiza a través de recursos como son certificaciones, capacitaciones y manuales certificados por esta entidad con esto se trata de mejorar la calidad de los servicios prestados uno de los conflictos potenciales es el desacuerdo con la información planteada en el manual.

CAPÍTULO III

3.0 Problemas y Objetivos

El fin de un proyecto es en dar una solución a una problemática que afecta directamente al sector que es investigado, identificando las causas y efectos que contrae consigo el problema, para posteriormente encontrar y establecer objetivos con la finalidad de solucionar dicho problema.

3.01 Árbol de Problema

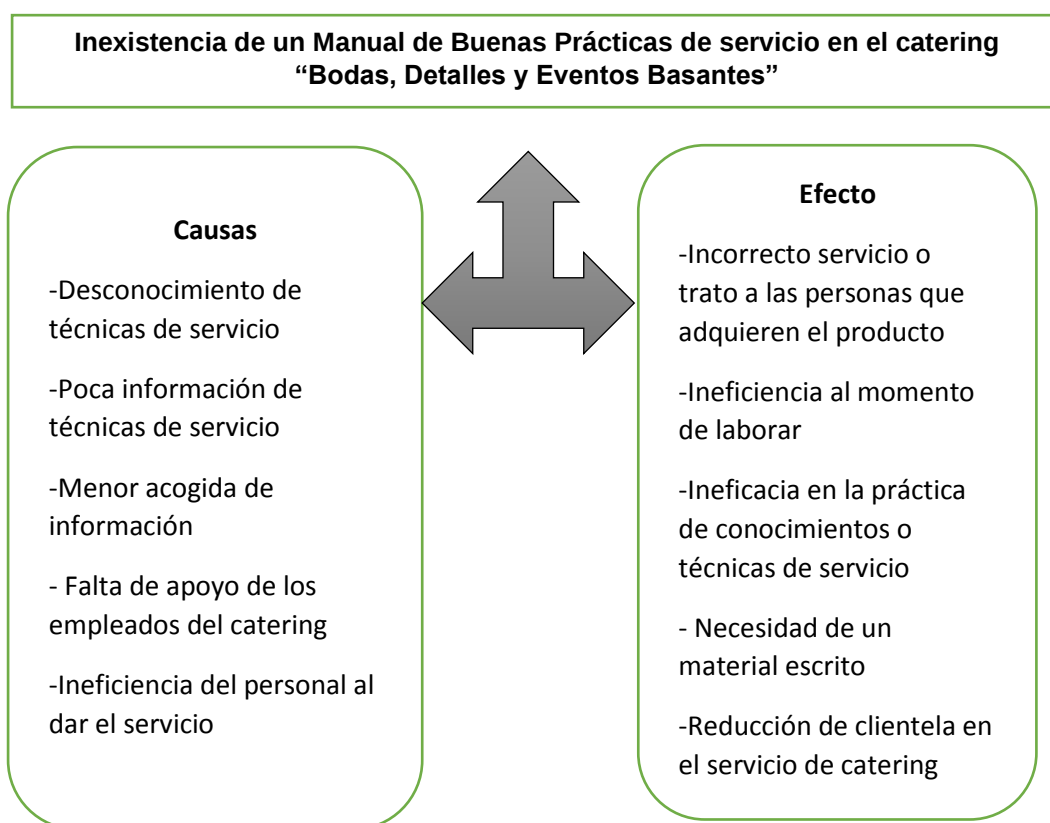


Figura N° 2
Árbol de Problemas
Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En esta figura se puede observar la estructura de la problemática y las bases, a través de esto se podrá realizar una investigación detallada de las causas y efectos de dicha problemática y como ha afectado al servicio de catering, esto ayudara a una investigación más clara y eficaz.

Una de las causas es el desconocimiento de las técnicas de servicio y con esto se ha producido un incorrecto servicio o trato a las personas que adquieren el producto.

La poca información de las técnicas de servicio ha producido la ineficiencia al momento de laborar de los empleados en el servicio del catering.

Mientras menor acogida de la información se ha producido una eficacia en la práctica de conocimientos o técnicas de servicio al momento de atender a su clientela.

La falta de apoyo de los empleados del catering ha producido una mala ejecución en su trabajo por lo cual es necesario de un material escrito para mejorar en el servicio.

La ineficiencia del personal al brindar el servicio ha provocado la reducción de la clientela en el catering y la reducción de los ingresos económicos.

.

3.02 Árbol de Objetivos

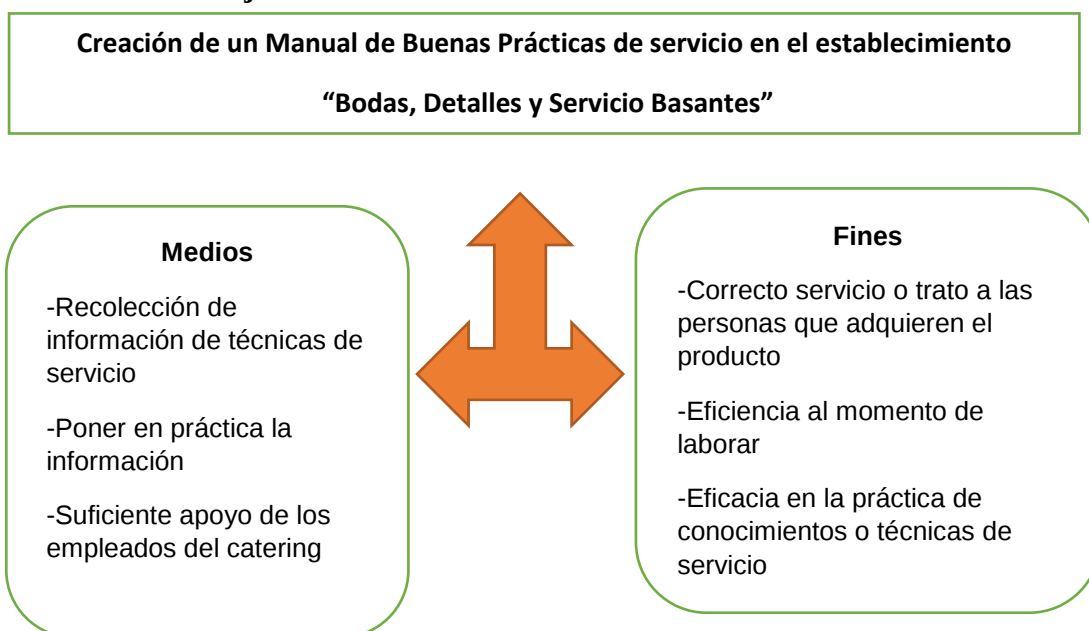


Figura N° 3
Árbol de Objetivos
Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En la siguiente figura se puede observar los aspectos positivos de la problemática ya enfocada, de una manera eficaz dentro de la empresa, que podría causar con la implementación de nuestro proyecto, a través de los fines y medios para solucionar la problemática.

Como medios se tiene la recolección de información de técnicas de servicio, por ende se realizara el correcto servicio o trato a las personas que adquieren el producto como un fin.

Como medio es poner en práctica la información, esto ayudara a la eficiencia al momento de laborar.

Como medio es el suficiente apoyo de los empleados del catering, poniendo en práctica los conocimientos o técnicas de servicio de una manera eficaz.

CAPÍTULO IV

4.0. Análisis de Alternativas

Después de realizar algunas investigaciones acerca del problema, es necesario investigar más a fondo de esta manera se conocerá los objetivos ya planteados de este modo será clara en las siguientes tablas y de esta forma se va a obtener la factibilidad de este proyecto.

Tabla N° 5
Categoría

1-5	Baja
6-11	Medio bajo
12-17	Media alta
18-23	Alto

Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En la tabla se encontrará los valores que servirán para la calificación de la intensidad y potencial de cambio de la matriz “T”, haciendo énfasis en la fuerzas impulsadoras y bloqueadoras del problema actual.

4.01. Matriz de análisis de Alternativas

Tabla N° 6

Matriz de análisis de alternativas

Matriz de Análisis de Alternativas							
Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Elaborar de un manual de buenas prácticas de servicio	5	4	4	5	4	22	Alto
Afianzar el trato entre empleados y comensales para incrementar la demanda del servicio de catering	5	4	4	4	3	20	Alto
Adquirir información sobre las diferentes técnicas de servicio con el propósito de adquirirlas	4	5	3	3	4	19	Alto
Incrementar métodos para poner en práctica los conocimientos adquiridos	4	4	3	3	3	18	Medio Alto
Mejorar la calidad de servicio a sus comensales	5	4	3	5	3	20	Alto
Motivar a los empleados del catering a adquirir nuevas técnicas de servicio	4	4	3	4	3	18	Alto

Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En la matriz anterior se ha procedido a evaluar los objetivos que han sido planteados a través de los rangos de calificación los cuales han sido de 1-5 siendo así 5 la calificación más alta.

De esta manera se suma estadísticamente vertical y horizontal correctamente para que el ejercicio este correcto, utilizando la tabla n° como apoyo para calificar.

Se establece como primer objetivo elaborar un manual de buenas prácticas de servicio obteniendo en la suma de factibilidad una puntuación de 22 que lo colocaría en una categoría alta.

Continuando el siguiente objetivo el cual es elaborar un manual de buenas prácticas de servicio teniendo en el parámetro del impacto sobre el propósito teniendo una puntuación de 5, en cambio en la factibilidad técnica una puntuación de 4, en la factibilidad financiera un puntaje de 4, en la factibilidad social un puntaje de 5, mientras que en la factibilidad política siendo un total de 22 ubicándolo en la categoría alto, siendo este objetivo factible.

El objetivo es afianzar el trato entre empleados y comensales para incrementar la demanda del servicio de catering el impacto sobre el propósito es de un 5, la factibilidad técnica es de un puntaje de 4 mientras que la factibilidad financiera es de un 4 en cambio la factibilidad social tiene una puntaje 4 y la factibilidad política posee un 3 siendo un total de 22 poniéndolo en una categoría alto.

Adquirir información sobre las diferentes técnicas de servicio con el propósito de adquirirlas como impacto sobre el propósito es de un 4, la factibilidad técnica es de un puntaje de 5 mientras que la factibilidad financiera es de un 3 en cambio la

factibilidad social tiene una puntaje 3 y la factibilidad política posee un 4 siendo un total de 19 poniéndolo en una categoría alto.

Incrementar métodos para poner en práctica los conocimientos adquiridos como impacto sobre el propósito es de un 4, la factibilidad técnica es de un puntaje de 4 mientras que la factibilidad financiera es de un 3 en cambio la factibilidad social tiene una puntaje 3 y la factibilidad política posee un 3 siendo un total de 18 poniéndolo en una categoría medio alta.

Mejorar la calidad de servicio a sus comensales como impacto sobre el propósito es de un 5, la factibilidad técnica es de un puntaje de 4 mientras que la factibilidad financiera es de un 3 en cambio la factibilidad social tiene una puntaje 5 y la factibilidad política posee un 3 siendo un total de 20 poniéndolo en una categoría alta.

Motivar a los empleados del catering a adquirir nuevas técnicas de servicio como impacto sobre el propósito es de un 4, la factibilidad técnica es de un puntaje de 4 mientras que la factibilidad financiera es de un 3 en cambio la factibilidad social tiene una puntaje 4 y la factibilidad política posee un 3 siendo un total de 18 poniéndolo en una categoría alta.

Según la matriz de análisis de alternativas se puede observar que el proyecto es factible y por ende se puede llegar a los objetivos plantados para mejorar el servicio dentro del catering.

4.02. Matriz de análisis de impacto de objetivos.

Tabla N° 7

Matriz de análisis de impacto de objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse (4 - 2 - 1)	Impacto en género (4 - 2 - 1)	Impacto ambiental (4 - 2 - 1)	Relevancia (4 - 2 - 1)	Sostenibilidad (4 - 2 - 1)	TOTAL
Elaborar un manual de buenas prácticas de servicio.	Temas concretos e información clara	Manual dirigido a todos los empleados del catering	Elaborado con papel bond	Se hará a conocer las técnicas de servicio	Mantener la economía dentro del catering	22 a 32 BAJA
Afianzar el trato entre empleados y comensales para incrementar la demanda del servicio de catering	Factibilidad Social	Las mejoras están dirigidos a ambas partes	Generar la educación ambiental	Difundir las técnicas del servicio en el catering	Incentivar un buen servicio en el catering	33 a 44 MEDIA BAJA
Adquirir información sobre las diferentes técnicas de servicio con el propósito de adquirirlas	Factibilidad técnica	Interés de los empleados de planta y eventuales	Fomentar el reciclaje dentro del catering	Desarrollo de un servicio de calidad	Manual reconocido dentro del catering	45 a 66 MEDIA ALTA
Incrementar métodos para poner en práctica los conocimientos adquiridos	Factibilidad de estudio	Interés de los empleados en adquirir conocimientos	Mantener buenas prácticas ambientales	Mejorar la calidad y eficacia en el servicio	Conocimientos adquiridos puesto en práctica al laborar	67 a 77 ALTA
Mejorar la calidad de servicio a sus comensales	Mejorar la imagen del catering	La clientela se siente a gusto por el servicio	Optimización de recursos	Mejorar la publicidad del servicio de catering	Incremento en las ventas del catering	67 a 77 ALTA
Motivar a los empleados del catering a adquirir nuevas técnicas de servicio	Ofrecer promociones a los empleados que cumplan	Los empleados se sentirán bien al dar un servicio de calidad	Aplicar trato amigable con el ambiente	Mejorar el servicio del catering en instalaciones	Respetar las normas, reglas del catering	67 a 77 ALTA
Manual de buenas prácticas de servicio de eventos sociales en el establecimiento "Bodas, Detalles y Eventos Basantes"	20	18	18	20	18	94

Figura N° 4

Matriz de Análisis de Impactos de Objetivos

Elaborado por: Michelle Colcha.

Análisis: El objetivo de laborar un manual de buenas prácticas de servicio la factibilidad de lograrse es que se tocan temas concretos e información clara, este manual va dirigido a todo los empleados del catering, ayudara a reducir el impacto ambiental ya que será realizado con papel bond, el manual dará a conocer las técnicas de servicio, esto ayudara a la sostenibilidad manteniendo la economía del catering.

El objetivo es afianzar el trato entre empleados y comensales para incrementar la demanda del servicio de catering tiene una factibilidad social y de esta manera se ha dirigido a ambos géneros, generando la educación ambiental, difundir las técnicas de servicio dentro del catering es lo más relevante para producir o incentivar un buen servicio en el catering.

El objetivo de adquirir información sobre las diferentes técnicas de servicio con el propósito adquirirlas teniendo una factibilidad técnica que ayudara a que se interesen los empleados de planta y los eventuales, se fomentara el reciclaje dentro del catering, como relevancia es el desarrollo de un servicio de calidad a través del manual que será reconocido en el catering para una sostenibilidad eficaz del manual.

El objetivo de incrementar métodos para poner en práctica los conocimientos adquiridos a través de la factibilidad de estudio que los empleados posean interés en adquirir conocimientos y sobre todo en mantener buenas prácticas ambientales, como relevante es mejorar la calidad y eficacia en el servicio para obtener una sostenibilidad en los conocimientos adquiridos sean puesto en práctica al momento de laborar.

El objetivo de mejorar la calidad de servicio a sus comensales con esto con lleva a mejorar la imagen del catering para así obtener a una clientela a gusto por el servicio, mientras que el catering hará una optimización de recursos, como relevancia se desea mejorar la publicidad del servicio del catering, como sostenibilidad es el incremento de ventas dentro del catering.

El objetivo es motivar a los empleados del catering a adquirir nuevas técnicas de servicio ofreciendo promociones a los empleados que cumplan, esto beneficiara a los empleados en brindar un servicio de calidad y aplicar un trato amigable con el ambiente, como relevancia es mejorar las instalaciones del servicio de catering, la sostenibilidad para el catering es respetar la normas y reglas del catering.

El manual de buenas prácticas de servicio de eventos sociales en el establecimiento “Bodas, Detalles y eventos Basantes” tiene un puntaje de 94 que esto lo hace factible al momento de ponerlo en práctica dentro del catering.

4.03. Diagrama de estrategias

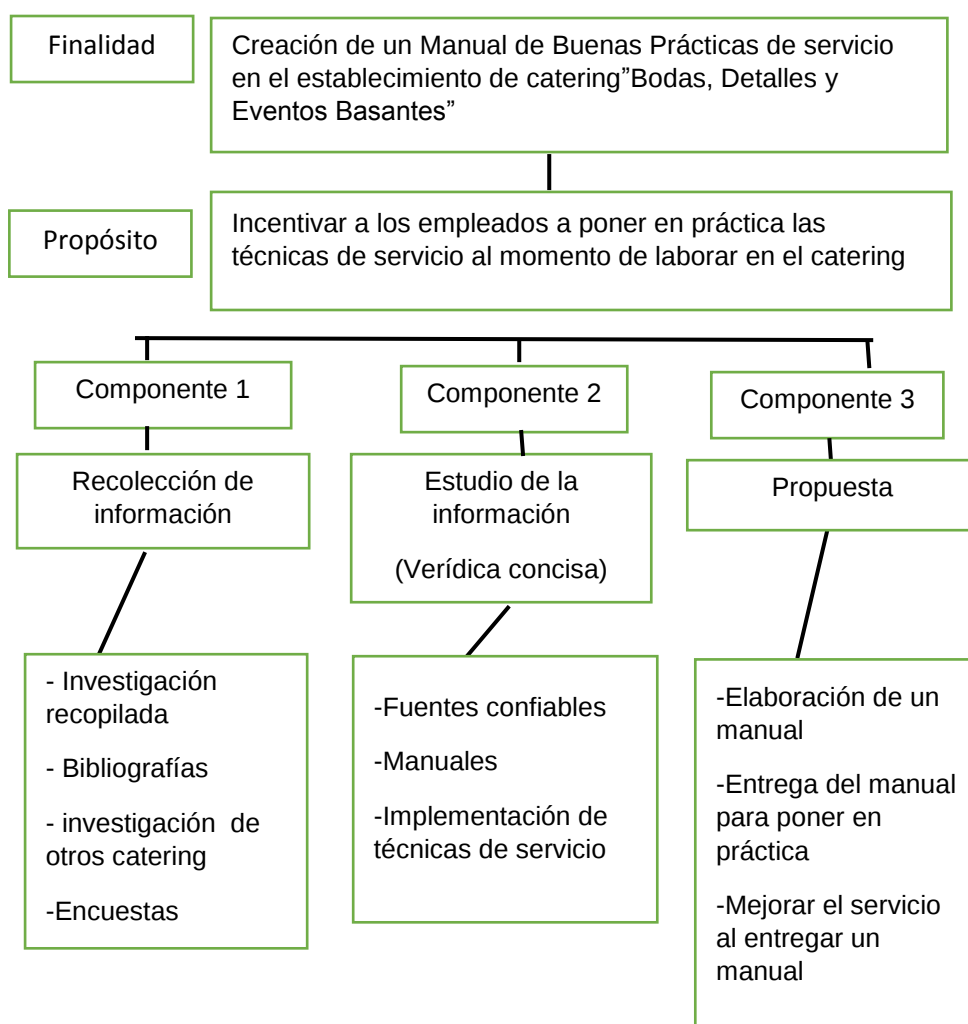


Figura N° 5
Diagrama de Estrategias
Elaborado por: Michelle Colcha.

Análisis: En la figura se puede observar de una manera clara y precisa la finalidad y el propósito que tiene el proyecto y a través de los componentes se puede diferenciar las actividades que se realizaran para llegar al objetivo planteado.

Como finalidad está la elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio en el establecimiento de catering "Bodas, Detalles y Eventos Basantes"

Como propósito es incentivar a los empleados a poner en práctica las técnicas de servicio al momento de laborar en el catering

Se encuentra varios componentes los cuales son:

Componente 1 que es la recolección de información en donde está toda la investigación recopilada con sus respectivas bibliografías y como otro medio información de diferentes catering e incluso encuestas de meseros y capitanes.

Componente 2 se encuentra el estudio de la información esta debe ser concisa y verídica ya que deben ser de fuentes confiables, manuales certificados e implementación de técnicas de servicio, esto ayudara a tener un proyecto factible y a la creación del manual con información verdadera.

Componente 3 se encuentra la propuesta la cual es la elaboración de un manual el cual tiene como fin entregarlo y ponerlo en práctica dentro del establecimiento de catering de esta manera mejorar el servicio del catering.

4.04. Matriz del marco lógico

Tabla N° 8

Matriz de marco lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Manual de Buenas Prácticas de servicio en el establecimiento de catering "Bodas, Detalles y Eventos Basantes"	Al año 2019 el manual de buenas prácticas de servicio ayude como un material escrito al catering	Encuesta a sus clientes Supervisión trimestralmente por parte del dueño	Aplicación de la información obtenida en el manual de buena prácticas de servicio
Incentivar a los empleados a poner en práctica las técnicas de servicio al momento de laborar en el catering	En la actualidad los empleados se interesen en aprender y poner en práctica las técnicas de servicio	Encuesta posterior a la entrega del manual de buenas prácticas de servicio	Aplicación en las actividades dentro del servicio de catering
Componentes: Recolección de información Estudio de la información (Verídica, concisa) Propuesta	Empleados con conocimientos suficientes de acuerdo a las técnicas de servicio	Encuesta a sus clientes	Conocimientos amplios y suficientes de dar un servicio de calidad
Actividades: 1. Investigación recopilada 2. Bibliografías 3. Investigación de otros catering 4. Fuentes confiables 5. ..manuales 6. Elaboración de un manual 7. Entrega del manual para mejorar el servicio 8. Encuestas	90% información confirmada 50% información de bibliografías 20% información de entrevistas 10% información de otros manuales El diseño del manual es de \$28	El manual impreso \$10.00 Empastado e impresiones de la tesis \$29.92. Impresión de dos borradores \$ 10.00. Dando un valor de \$46.92.	1. Personal de planta 2. Personal eventual 3. Información vinculada al manual.

Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: La matriz de marco lógico es de gran apoyo para la elaboración del proyecto, además sirve como una herramienta para la comprobación de varios aspectos como los fines, propósitos y los diferentes indicadores que ayudarán a ver el tiempo y porcentaje el cual ayudara a dirigir de una manera adecuada el plazo de la creación del manual y la propuesta.

Como objetivo es crear un manual de buenas prácticas de servicio en el establecimiento de catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”, uno de los indicadores es que al año 2019 este manual ayude como un material escrito al catering, un medio de verificación es la realización de una encuesta a sus clientes y la supervisión trimestral por parte del dueño del catering, como un supuesto es la aplicación de la información obtenida en el manual de buena práctica de servicio.

El objetivo de incentivar a los empleados a poner en práctica las técnicas de servicio al momento de laborar en el catering el indicador es que en la actualidad los empleados se interesen en aprender y poner en práctica las técnicas de servicio esto se lo verificara a través de encuestas y con el uso del manual de buenas prácticas de servicio, en el supuesto es la aplicación en las actividades dentro del servicio de catering.

Los componentes es la recolección de información, estudio de información (verídica y concisa) y la propuesta, el indicador es que los empleados posean los conocimientos suficientes de acuerdo a las técnicas de servicio, el medio de verificación es a través de las encuestas a sus comensales y como supuesto son los conocimientos amplios y suficientes de dar un servicio de calidad.

Las actividades a realizarse son:

1. Investigación recopilada.
2. Bibliografías.
3. Investigación de otros catering.
4. Fuentes confiables.
5. Manuales.
6. Elaboración de un manual.
7. Entrega del manual para mejorar el servicio.
8. Encuestas

Los indicadores a seguir es que el 90% debe ser la información confirmada, el 50% de información mediante bibliografías, un 20% la información a través de entrevistas y un 10% de la información de otros manuales, el costo del manual de buenas prácticas de servicio es \$35, los supuestos son el personal de planta y eventual y la información vinculada al manual.

CAPÍTULO V

5.0. Propuesta

Como en el contexto anterior el sector hotelero se ha mantenido y ha ido en aumento su crecimiento por los diversos gobiernos que se han basado en la cultura del Ecuador, cabe recalcar que Quito es una ciudad que atrae a turistas y por ende es una de las más visitadas pero posee factores en contra como es la mala calidad al momento de prestar un servicio.

El catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes” es un empresa que brinda alimento & bebidas en eventos sociales y u economía puede verse afectada por los empleados que no dan un servicio de calidad.

5.01. Antecedentes (de la herramienta o metodología que se propone como solución)

Caterig “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”

El servicio de catering es una pequeña empresa familiar que ofrece sus servicios de Alimentos & Bebidas en ocasiones importantes como son: matrimonios, bautizos, quince años, graduaciones entre otros eventos, también se realiza almuerzos para oficinas.

El catering tiene vajilla, cubertería, mantelería y el transporte, esto hace más eficaz el servicio.

También cuenta con un meseros y un chef profesional en el arte culinario, que prepara comida según las necesidades del cliente: comida típica, veganos, vegetarianos y entre otros.

Técnicas de servicio

Es el conjunto de procedimientos que se han utilizado para atender, servir y satisfacer las necesidades propias del cliente propiamente de alimentos & bebidas, cada técnica se debe utilizar al momento del servicio que requiera Existe poca bibliografía que estandarice o certifique a nivel mundial cada una de las técnicas existentes. (Centro Empresarial Gastronómico Hotelero, 2016)

¿Qué es un Manual?

“Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y o instrucciones sobre historia, políticas, procedimiento, organizaciones de un organismo social, que se considere necesario para la mejor ejecución del trabajo” (Duhalt, 2013)

También es considerada una herramienta de ayuda que como principal función es alcanzar los objetivos de un establecimiento de una manera eficaz y también es de gran apoyo para que los empleados puedan descartar cualquier duda o inquietud en su trabajo.

5.01.01. Análisis “FODA”

Tabla N° 9

Análisis de FODA

Análisis de FODA		
Factores Internos		Factores Externos

	4.3. Mantener y mejorar la economía del catering con una predisposición en ejecutar y poner en práctica lo aprendido del manual.	dar un servicio de calidad dentro del catering 4.1. Implementar y motivar a los empleados en ejecutar los conocimientos aprendidos.
--	--	--

Elaborado por: Michelle Colcha

Análisis: En esta tabla se encuentra los diferentes aspectos que el proyecto tendrá como son las fortalezas y oportunidades que ayudan a impulsar al proyecto a realizarse de una manera eficaz y por el lado contrario están las debilidades y amenazas que podrían interrumpir el proyecto, pero también están las estrategias que mejorara a combatir cualquier obstáculo y de esta manera se podrá solucionar problemas en cualquier ámbito.

Como oportunidades se encuentran el apoyo de la empresa de catering y la incorporación del manual con ello se incentivara a mejorar la calidad de vida, como amenazas se encuentra la falta de colaboración de los empleados y en la mala ejecución de las técnicas de servicio.

Las fortalezas se tienen la implementación de técnicas de servicio, el interés de adquirir un manual por parte del dueño y de los empleados y con ello generar cambios económicos dentro del catering y las debilidades son la falta de motivación de los empleados a las relaciones interpersonales o la insuficiente información de cómo dar un servicio de calidad y la falta de comunicación entre el dueño y los empleados.

Las estrategias (FO) son a través del manual incrementar técnicas de servicio ya que el dueño del catering tiene el interés y confianza en el material escrito con esto se mejorara la calidad dentro del establecimiento y su economía.

Las estrategias (FA) es poseer la colaboración de los empleados al momento de dar el servicio dentro del catering e incrementar las técnicas de servicio que sean necesarias, con esto se mantendrá y mejorará la economía del catering a través de la ejecución lo aprendido del manual.

Las estrategias (DO) incrementar un manual con la suficiente información de cómo dar un servicio de calidad a través de la recolección de información acorde a las necesidades del catering, con esto se mejorará la formación de los empleados a través de un aprendizaje adecuado y ejecutar lo aprendido para que exista comunicación entre empleados y dueño del catering.

Estrategias (DA) dar la información suficiente y adecuada de dar un servicio de calidad con esto se implementará a los empleados en ejecutar los conocimientos aprendidos, con esto se mejorará la colaboración dentro del equipo de trabajo sin ninguna imposiciones de esta manera se laborará correctamente.

5.01.02. Investigación de Mercado

Tiene como función principal conectar al cliente con el vendedor mediante la información, con esto se puede definir e identificar cada uno de los problemas que existe, en si especifica la información que es necesaria analizar ya que es un proceso en donde se recopila datos, los análisis de resultados y se comunica cada oportunidad existente. (Malhotra, 2008)

5.01.03. Instrumento de la investigación

A los instrumentos de la investigación ahí que darles la importancia y el valor que posee cada uno de ellas al momento de implementar en la investigación, ya que es de suma importancia empezar algún trabajo sabiendo que técnica o instrumento se va a realizar de esta manera no habrá inconvenientes ni se ocasionara pérdida de tiempo. Por tal razón, se considera de suma importancia definir las técnicas que se utilizaran para la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirir tal información. (Medina, 2011)

Tabla N° 10
Entrevista al Dueño del Catering

	Foto 
DATOS DEL ENTREVISTADO	
NOMBRES: Fausto Arturo Bazantes Quiñones	
LUGAR DE TRABAJO: Catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”	
PROVINCIA: Pichincha CANTÓN: Quito	
FECHA: 10 de Octubre del 2018 CARGO: Jefe de cocina	
RESUMEN DE LA ENTREVISTA	
1. ¿Usted porqué desea incorporar un manual de buenas prácticas de servicio en su servicio de catering? En la realidad creo que es conveniente implementarlo ya que es de suma importancia obtener un material de ayuda para los meseros, de esta manera no solo tendrán apoyo del capitán de mesero sino de este material para poder resolver cualquier inquietud o conflicto que exista dentro del catering, también para poder mejorar la calidad del servicio.	
2. ¿Qué parámetros le gustaría mejorar en su servicio de catering? En primer lugar la parte de las vestimentas, ya que a pesar de que se les comunica la manera de cómo vestirse no lo hacen y esto trae inconvenientes entre los meseros, el comportamiento y actitud de los meseros al momento de dar el servicio o cuando el cliente desea que se le sirva alguna cosa y por último el maquillaje y accesorios que utilizan las meseras	
3. ¿Usted cree que con la implementación del manual se mejorara ciertos aspectos dentro del catering? Si ya que al poseer un material de apoyo sabrán dar un servicio de calidad y podrán mejorar en los aspectos que han fallado, también ayudará a poder controlar y a multar al personal que no cumpla con lo ya establecido en el manual.	

Elaborado por: Michelle Colcha

Encuesta

La encuesta es una serie de preguntas que se las realiza a un determinado grupo de gente con la finalidad de conocer ciertos aspectos como: actitudes, costumbres, conocimientos de algo o simplemente el determinar cualquier situación del encuestado, esto ayuda a evaluar y saber en qué ámbito está fallando y con el tiempo poder corregirlo. (Iruñe, 2010).

Para la investigación se realizó dos encuestas diferentes, la primera fue a los clientes la cual constaba de 9 preguntas básicas de la calidad del servicio que adquieren y la segunda encuesta era exclusivamente para los empleados del catering (Meseros) y constaba de 19 preguntas de conocimientos básicos al momento de servir dentro del catering.

Encuesta al cliente**ENCUESTA**

La presente encuesta tiene como fin conocer el punto de vista de los clientes para mejorar la calidad del servicio del catering

Edad:

Genero: F ☐ M ☐

Lea con atención las preguntas y responda con una X.

1.-¿Conoce lo que es un catering?.

Si ☐

No ☐

2.- Con que frecuencia a utilizado el servicio del catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”.

1-3 veces ☐

3-6 veces ☐

mas de 6 veces ☐

3.-¿Còmo usted califica la calidad del servicio en el catering?.

Eficiente ☐

Ineficiente ☐

Regular ☐

Malo ☐

4.-Usted cree que es justo el precio del catering por el servicio que recibe.

Si ☐

No ☐

A veces ☐

5.-Usted cree que merece mejoras en el servicio de catering.

Si ☐

No ☐

Tal vez ☐

6.- Alguna vez a percibido algún problema de los empleados.

Si ☐

No ☐

A veces ☐

De ser así en qué aspecto ha visto problema.

Comportamiento ☐

Vestimenta ☐

Actitud ☐

Personal ☐

Ninguna ☐

7.-Encuentra algún problema de sanidad en el servicio.

Si ☐

No ☐

A veces ☐

8.-Qué calidad hay en los alimentos y bebidas que se sirven en el catering.

Excelente ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

9.-Existe rapidez en el servicio

Si ☐

No ☐

A veces ☐

Encuesta a los meseros del catering**ENCUESTA**

La presente encuesta tiene como fin conocer el punto de vista de los colaboradores para mejorar la calidad del servicio del catering.

Edad:

Genero: F ☐ M ☐

Lea con atención las preguntas y responda con una X.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el catering?

Menos de 1 mes ☐ 1-5 meses ☐ 6-9 meses ☐ 10 meses o más ☐

2.- ¿Ha tenido algún material escrito de cómo dar un servicio de calidad?

Sí ☐ No ☐

3.- ¿Usted cree que es conveniente implementar un manual de buenas prácticas de servicio en el catering?

Sí ☐ No ☐

4. ¿Según su criterio que temas se debería implementar en el manual?

Protocolo ☐ Servicio ☐ Nuevas técnicas ☐ Todas las anteriores ☐

5. ¿Usted considera que posee los suficientes conocimientos de dar un buen servicio?.

Sí ☐ No ☐

6. Si es personal eventual ha recibido alguna instrucción de como dar un servicio de calidad.

Si ☐ No ☐ A veces ☐

7. ¿Usted conoce lo que es un servicio a la inglesa?.

Sí ☐ No ☐

8. En el servicio inglés existen tres alternativas para ejecutarlo cuál de estas conoce

Al Gueridón ☐

Flambeado ☐

Trinchado ☐

Ninguna de las anteriores ☐

9. En el servicio americano se sirve y se retira por qué lado.

Derecho ☐

Izquierdo ☐

Ambos ☐

10. ¿Usted conoce el servicio buffet?

Sí ☐

No ☐

11. ¿Cuántos tipos de montaje conoce usted?.

1 a 3 ☐

4 a 6 ☐

6 o mas ☐

12.Cuál de estos ítems cree usted que es un Petite Menaje.

Saleros ☐

vinagretas ☐

Pimenteros ☐

palilleros ☐

Salsas preparadas ☐

azucareros ☐

Mostazas ☐

ceniceros ☐

13. ¿Cuántas formas de doblar servilletas conoce usted?

1 a 4 ☐

5 a 10 ☐

10 a 15 ☐

15 o mas ☐

14. Al momento de servir ¿usted conoce el menú que se ofrece a los clientes?

Si ☐

No ☐

15. De las siguientes imágenes cual es la correcta para retirar el plato de la mesa:



16. Al ubicar los cubiertos en la mesa el cuchillo se lo coloca con el filo en que posición.

Mirando al plato ☐

hacia afuera ☐

17. ¿Cada que tiempo se debe cambiar los guantes de látex?.

20 min ☐

30min ☐

45min ☐

1 hora ☐

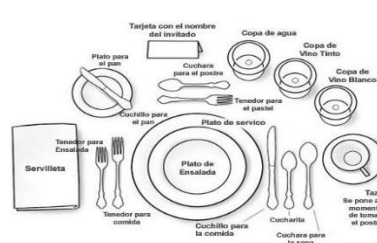
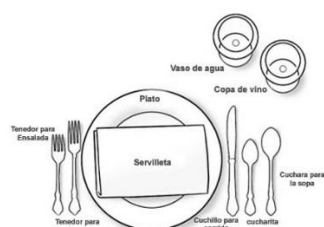
18.Cuál es el espacio destinado para cada comensal en la mesa.

20-40 cm ☐

40-60 cm ☐

60-80 cm ☐

19.Cuál de los siguientes montajes es formal.



5.01.04. Población y Muestra

Población

Un conjunto de individuos en su totalidad que poseen alguna características en común dentro de un sitio y en un momento determinado, esto se lo lleva a cabo en una investigación y para escoger al grupo adecuado es necesario poseer una característica esencial para el estudio. (Wigodski, blogspot, 2010)

Para la población universal se tomara en cuenta a los clientes del servicio de catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes” de ahí se obtendrá una cierta parte como muestra, a esta población se la aplicara la encuesta para obtener la información correcta sobre los parámetros que necesita el catering y para la elaboración del manual.

Muestra

Es parte de la población se lo determina como subconjunto y este dependerá de la calidad y que representativo se desea que sea el estudio para analizarlo. (Wigodski, blogspot, 2018)

El universo al cual se le debe aplicar la encuesta es a los clientes del servicio de catering, la muestra de la población se redujo considerablemente a través de la fórmula ya que es una herramienta muy importante dentro de la investigación.

Fórmula

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

n= Tamaño de la muestra

N= Población o universo

z= Base al nivel de confianza 95%

p= Probabilidad de éxito 50%

q= Probabilidad de fracaso 50%

e= Margen de error del 5%

Esta fórmula se la utiliza con la finalidad de disminuir la muestra de la población, esto es necesario al momento de la investigación o evaluación que se va a realizar, esta es una herramienta que ayuda al investigador en el desarrollo de la investigación.

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{2000 \times 0,50 \times 0,50 (0,95)^2}{(2000 - 1) (0,05)^2 + 0,5 \times (0,95)^2}$$

$$n = \frac{2000 \times 0.25 (90.25)}{1999 (0,0025) + 0.25 (0.95)}$$

$$n = \frac{1999 \times 0.95}{4.9975 + 0.95}$$

$$n = \frac{451.23}{5.4475}$$

$$n = 82,83$$

$$n = 83$$

Análisis: La fórmula es de gran ayuda para poder conocer cuántas encuestas se deben realizar a la población en este caso a los clientes del catering, luego de haber remplazado cada uno de los valores nos da como resultado que se debe encuestar a 83 clientes ya que la población general es de 2000, queriendo conocer los aspectos negativos del servicio dentro del catering.

5.01.04. Análisis de la información

1.- ¿Conoce lo que es un catering?

Tabla N° 11
Conocimiento de un Catering

Opciones	Datos	%
Si	83	100%
No	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha



Figura N° 6
Conocimiento de un Catering
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: En su totalidad el 100% conoce lo que es un servicio de catering, lo que esto hace más factible la encuesta a los clientes, ya que es primordial el conocimiento de este término para poder adquirir dicho servicio según la necesidad del cliente.

2.- ¿Con qué frecuencia a utilizado el servicio de catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”?

Tabla N° 12
Frecuencia de utilización del catering

Opciones	Datos	%
1-3 veces	22	27%
3-6 veces	40	48%
Más de 6 veces	21	25%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

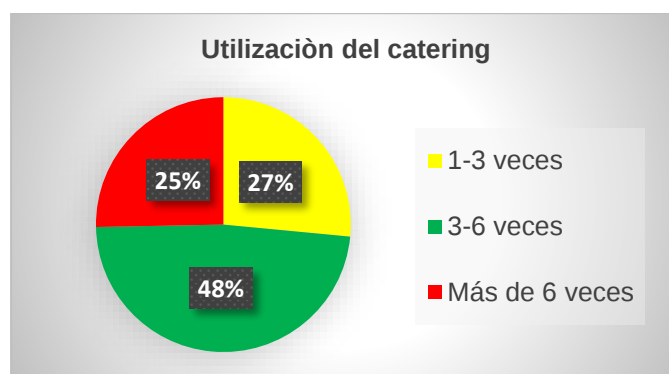


Figura N° 7
Utilización de un Catering
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 27% ha utilizado el servicio de catering de 1-3 veces, en cambio el 25% lo ha utilizado con un poco más de frecuencia de 3-6 veces, la mayoría de las personas encuestadas que dan un 48% lo ha utilizado más de 6 veces siendo este el porcentaje más alto.

3.- ¿Cómo usted califica la calidad del servicio en el catering?

Tabla N° 13
Calidad del servicio

Opciones	Datos	%
Eficiente	69	83%
Ineficiente	1	1%
Regular	13	16%
Malo	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

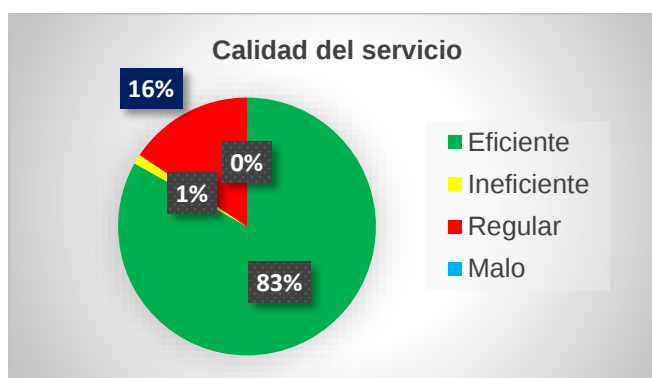


Figura N° 8
Calidad del Servicio
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Con el personal encuestado se ha podido verificar la calidad del servicio en donde los resultados alojan que un 0% indican que el servicio no es malo, mientras que el 1% indica que es ineficiente, el 16% que es regular, y el 83% que es el porcentaje más alto indica que la calidad es eficiente.

4.-Usted cree que es justo el precio del catering por el servicio que recibe

Tabla N° 14

Precio del servicio del catering

Opciones	Datos	%
Si	43	52%
No	4	5%
A veces	36	43%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

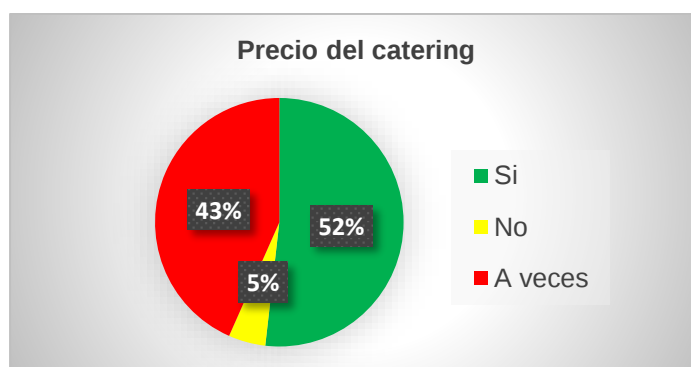


Figura N° 9

Precio del Catering

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Se ha podido verificar con la encuesta que el precio dentro del catering es justo para el servicio que reciben por ente posee un 52% siendo el porcentaje más alto.

Un 13% indica que el precio es a veces justo por lo que reciben al momento del servicio y un 5% que no se encuentran satisfecho por el precio del servicio adquirido.

5.-Usted cree que merece mejoras en el servicio de catering

Tabla N° 15
Mejoras en el servicio

Opciones	Datos	%
Si	49	59%
No	7	8%
Tal vez	27	33%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

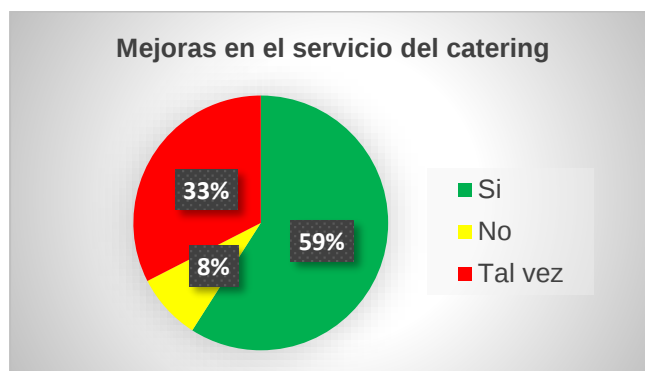


Figura N° 10
Mejoras en el Servicio del Catering
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas han indicado que el servicio del catering necesita mejoras con un 59%.

Un 33% ha indicado que tal vez lo necesita pero un 8% han indicado que no necesita mejoras dentro del servicio del catering.

6. Alguna vez ha percibido algún problema de los empleados

Tabla N° 16

Existen problemas con los empleados

Opciones	Datos	%
Si	30	36%
No	17	21%
A veces	36	43%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

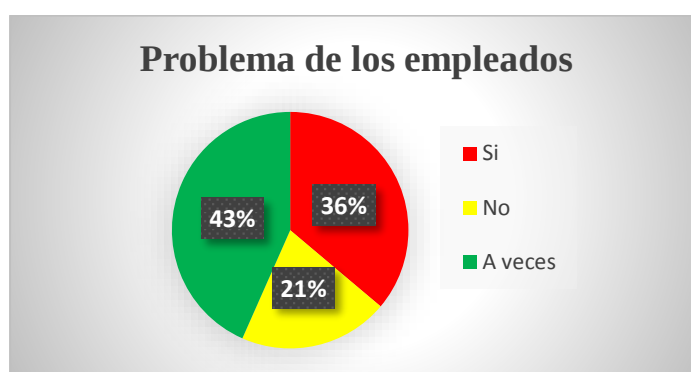


Figura N° 11

Problema de los Empleados

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Al momento de realizar la encuesta se pudo demostrar que la mayoría de las personas han indica que a veces han encontrado problemas con los empleados arrojando un 44%.

En cambio un 36% han indicado que si han encontrado problemas con los empleados y un 21% han indicado que no han encontrado problemas con los empleados del catering.

De ser así en que aspecto ha visto problema

Tabla N° 17

En qué aspecto se ha visto

Opciones	Datos	%
Comportamiento	6	7%
Vestimenta	10	12%
Actitud	34	41%
Personal	1	1%
Comportamiento y Actitud	5	6%
Vestimenta y Actitud	6	7%
Comportamiento y Vestimenta	7	8%
Comportamiento, Actitud y Personal	1	1%
Ninguna	13	16%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

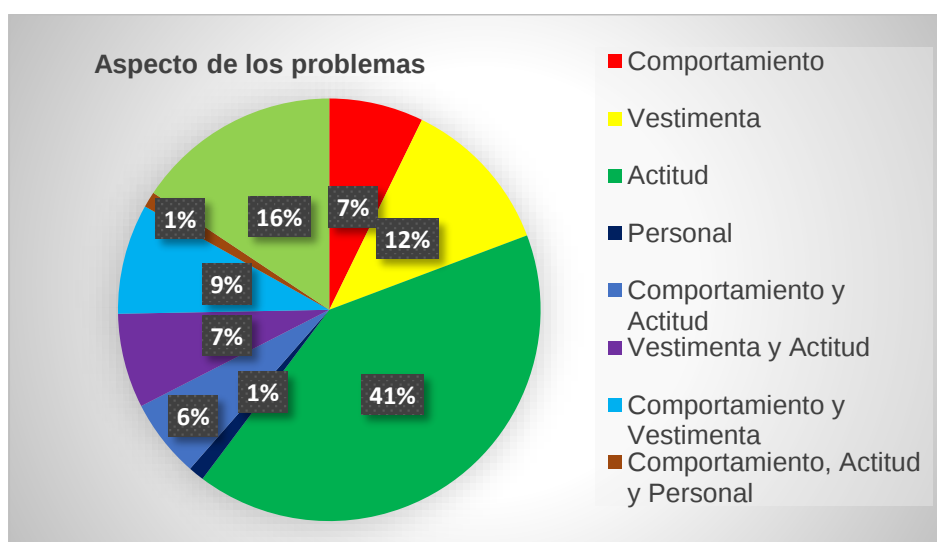


Figura N° 12

Aspectos de los Problemas

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: La mayoría han encontrado problemas de aptitud en los empleados dando un porcentaje del 41%, siguiendo con 16% que no han encontrado ningún problema de los ya expuestos, la vestimenta es otro factor que ha afectado con un 12%.

El comportamiento y la vestimenta poseen un porcentaje del 8% siendo uno de los problemas que encuentra los encuestados acerca del personal.

Un 7% se ha mantenida en que la actitud no es la adecuada y con este mismo porcentaje del 7% han encontrado que la vestimenta y la actitud ha sido un problema, siguiendo con el comportamiento y la actitud que posee un 6%.

Como porcentaje inferior es el 1% que se encuentra como problema lo personal y también el 1% en el comportamiento, actitud y en lo personal acerca del personal del catering.

En conclusión se puede determinar que los clientes han podido observar aspectos negativos en la vestimenta de los meseros ya que los mismos no respetan el protocolo a cumplirse al momento de brindar un servicio.

7.- Encuentra algún problema de sanidad en el servicio

Tabla N° 18

Existe algún problema de sanidad

Opciones	Datos	%
Si	2	2%
No	70	84%
A veces	11	13%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha.

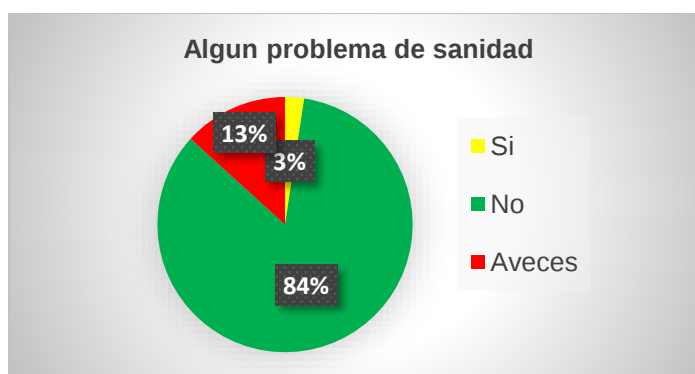


Figura N° 13

Algún Problema de Sanidad

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 84% de las personas encuestadas no encuentran ningún problema de sanidad dentro del servicio del catering por ende se sienten satisfechos con el servicio.

El 13% han indicado que a veces han encontrado problemas de sanidad.

Un 3% han indicado que si han encontrado problemas de sanidad.

8.- Qué calidad hay en los alimentos y bebidas que se sirven en el catering

Tabla 19
Calidad de los alimentos y bebidas

Opciones	Datos	%
Excelente	31	37%
Buena	51	61%
Regular	1	1%
Mala	0	0%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

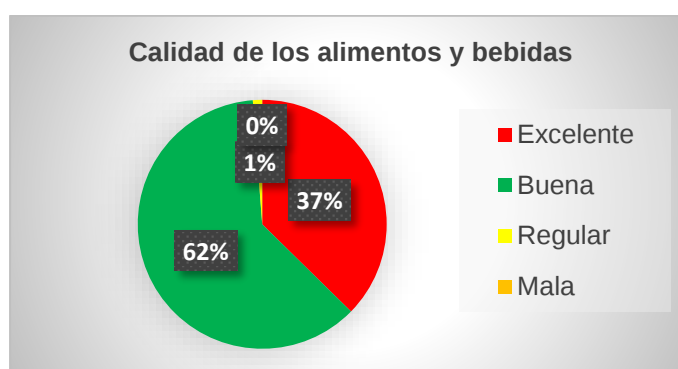


Figura N° 14
Calidad de los Alimentos y Bebidas
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas con un 62% se ha podido verificar que existe una excelente calidad en los alimentos y bebidas que sirven dentro del catering.

Con un 37% han indicado que es buena la calidad de los servicios que ofrece el catering y un 1% han indicado que es regular la calidad de los alimentos y bebidas.

9.- Existe rapidez en el servicio

Tabla N° 20
Rapidez en el servicio

Opciones	Datos	%
Si	35	42%
No	6	7%
A veces	42	51%
Total	83	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

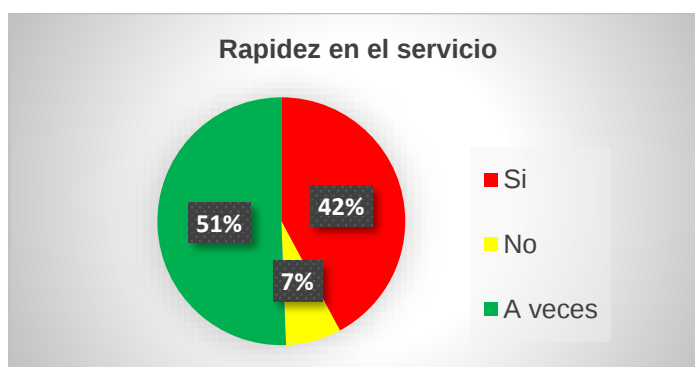


Figura N° 15
Rapidez en el Servicio
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 51% de las personas encuestadas han indicado que existe rapidez dentro del servicio del catering, un 42% han indicado que a veces existe la rapidez adecuado dentro del catering y un 7% que es la minoría han indicado que no existe rapidez en el catering.

Encuesta al personal de planta

1.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el catering?

Tabla 21
Tiempo de trabajo

Opciones	Datos	%
menos de 1 mes	6	21%
1-5 meses	11	39%
6-9 meses	6	21%
10 meses a más	5	18%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

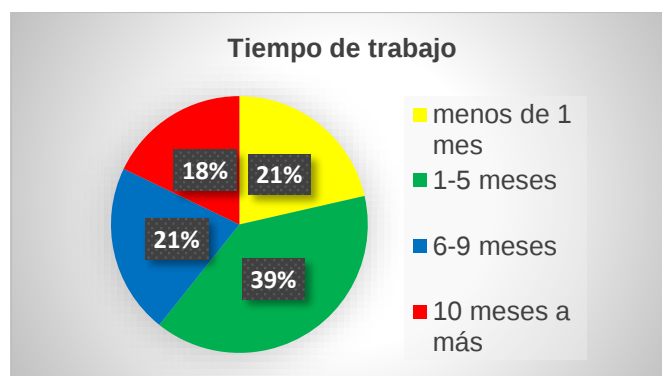


Figura N° 16
Tiempo de Trabajo
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 39% de los empleados trabajan dentro del servicio de catering de 1 a 5 meses siendo el porcentaje mayor.

Los empleados que trabajan menos de 1 mes poseen un porcentaje de un 21% siendo el menor porcentaje con el menor tiempo de trabajo y un 21% trabaja de 6-9 meses siendo uno de los grupos con más tiempo trabajando dentro del catering.

Un 18% de los empleados trabajan dentro del servicio del catering de 10 meses a más siendo el porcentaje menor pero el que más tiempo tiene dentro del catering

2.- ¿Ha tenido algún material escrito de cómo dar un servicio de calidad?

Tabla N° 22
Material escrito

Opciones	Datos	%
Si	0	0%
No	28	100%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

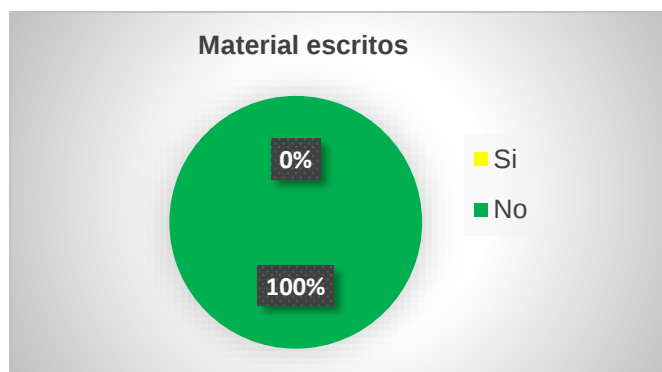


Figura N° 17
Material Escrito
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 100% han indicado que no les han dado un ningún material escrito de cómo dar un servicio de calidad.

Al no haber recibido ningún material de apoyo escrito previo, se considera que la empresa cubriría esta necesidad.

3.- ¿Usted cree que es conveniente implementar un manual de buenas prácticas de servicio en el catering?

Tabla N° 23

Implementación de un manual de buenas prácticas de servicio

Opciones	Datos	%
Si	28	100%
No	0	0%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

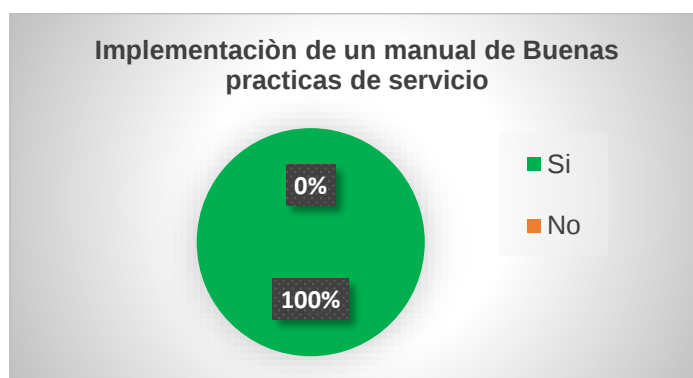


Figura N° 18

Implementación de un Manual de Buenas Prácticas de Servicio

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: En un 100% de los empleados creen conveniente que exista un manual de buenas prácticas de servicio para despejar cual duda o inquietud al momento de brindar un servicio y hacer de este mismo algo de calidad.

4. ¿Según su criterio que temas se debería implementar en el manual?

Tabla N° 24
Temas a implementarse

Opciones	Datos	%
Protocolo	5	18%
Servicio	13	46%
Nuevas Técnicas	0	0%
Protocolo y servicio	10	36%
todas las anteriores	0	0%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

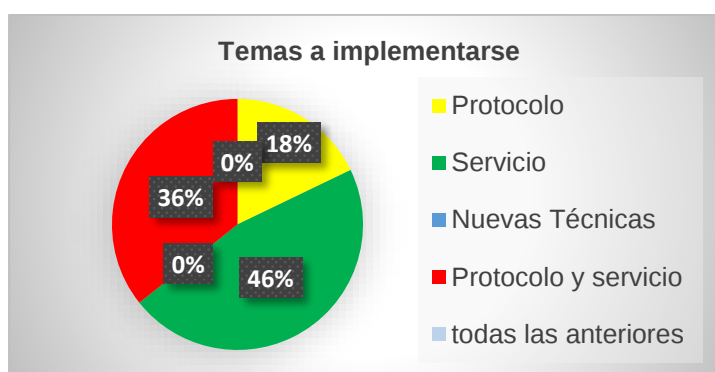


Figura N° 19
Temas a Implementarse
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: El 46% de los empleados creen que hace falta implementar más la parte del servicio, el 36% han indicado que hace falta protocolo y servicio y un 18% han indicado que solo necesitan protocolo.

Mientras que en las nuevas técnicas de servicio no creen que es necesario, solo se necesita mejoras en las opciones anteriores.

5. ¿Usted considera que posee los suficientes conocimientos de dar un buen servicio?

Tabla N° 25
Conocimiento de dar un buen servicio

Opciones	Datos	%
Si	24	86%
No	4	14%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

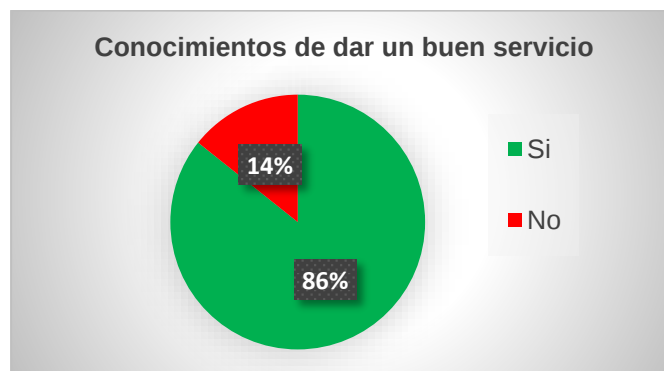


Figura N° 20
Conocimiento de Dar un Buen Servicio
Elaborado por: Colcha Michelle

Analisis: La mayoría de los empleados conocen de como ofrecer un buen servicio con un porcentaje de 86%.

Un 14% que es la minoria no conocen a la perfeccion de como brindar un servicio de calidad .

6. Si es personal eventual ha recibido alguna instrucción de como dar un servicio de calidad.

Tabla N° 26
Instrucciones de dar un servicio de calidad

Opciones	Datos	%
Si	15	75%
No	1	5%
A veces	4	20%
Total	20	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

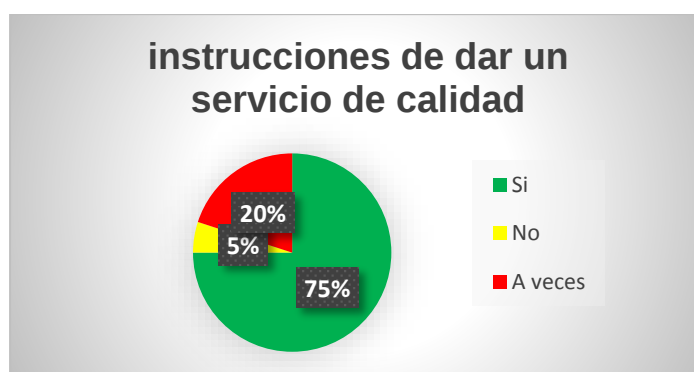


Figura N° 21
Instrucciones de Dar un Servicio de Calidad
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: El 75% han indicado que si poseen alguna instrucción de como dar un servicio de calidad para así ofrecer un buen trato entre cliente y mesero.

Un 20% han indicado que a veces les han dado alguna indicación antes de dar el servicio.

Un 5% que es el porcentaje menor han indicado que no les han dado ninguna clase de instrucción, ni les indican de como dar un servicio, por ende no pueden ofrecer un servicio de calidad.

7. ¿Usted conoce lo que es un servicio a la inglesa?.

Tabla N° 27
Servicio a la inglesa

Opciones	Datos	%
Si	20	71%
No	8	29%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

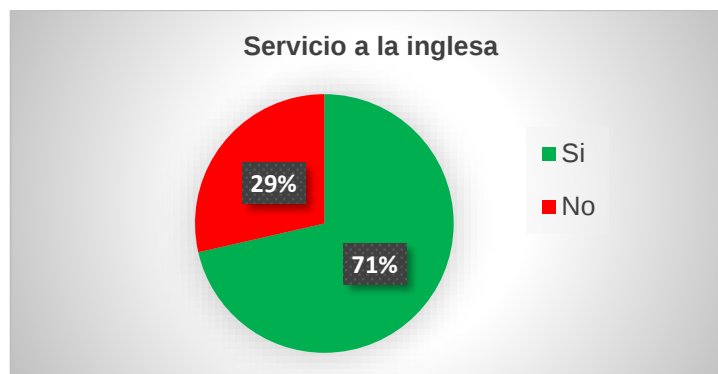


Figura N° 22
Servicio a la inglesa
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 71% de los empleados conocen lo que es un servicio a la inglesa este es el porcentaje mayor, esto demuestra que el personal se encuentra capacitado.

Un 29% han indicado que no conocen como se realiza el servicio a la inglesa por ende no se sienten a gusto en brindar este servicio.

8. En el servicio inglés existen tres alternativas para ejecutarlo cuál de estas conoce

Tabla N° 28

Alternativas al ejecutar en un servicio ingles

Opciones	Datos	%
Al Gueridon	0	0%
Trinchado	0	0%
Flambeado	0	0%
Todas las anteriores	27	96%
Ninguna de las anteriores	1	4%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

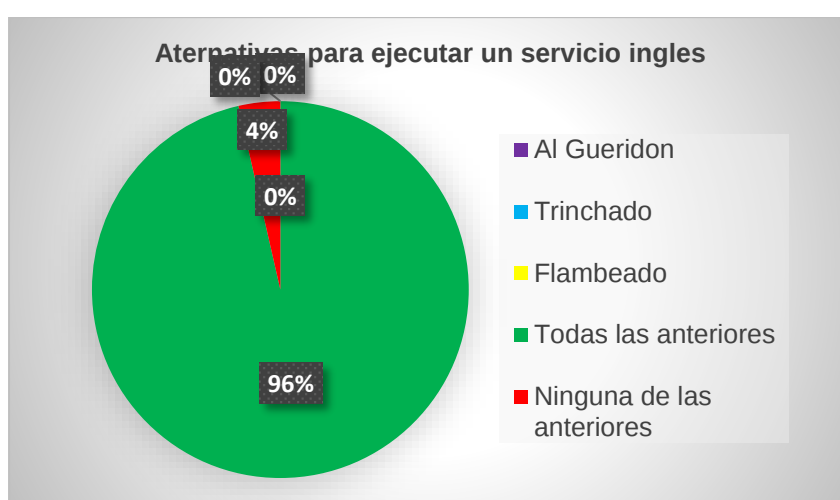


Figura N° 23

Alternativas al Ejecutar en un Servicio Ingles

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 96% han indicado que son todas las anteriores esto ha demostrado que sus conocimientos en lo que es un servicio ingles está apto y conocen lo suficiente

Un 4% han indicado que no conocen lo que es un servicio ingles pero se pudo demostrar que es la minoría de los empleados.

9. En el servicio americano se sirve y se retira por qué lado.

Tabla N° 29
Servicio americano

Opciones	Datos	%
Derecho	28	100%
Izquierdo	0	0%
Ambos	0	0%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

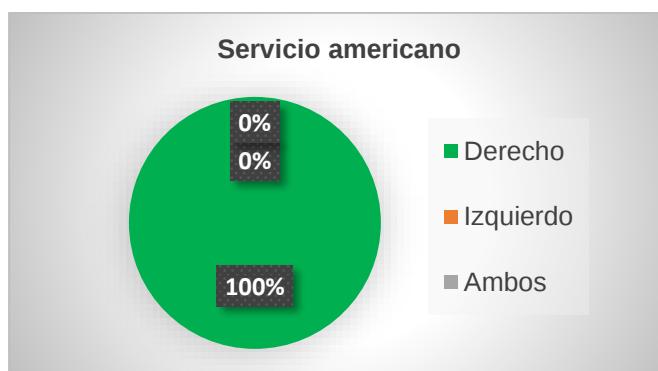


Figura N° 24
Servicio Americano
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: El 100% de los empleados conocen que es un servicio americano por ende saben por dónde se sirve y se retira al momento del servicio.

En este aspecto se sienten seguros de brindar el servicio.

10. ¿Usted conoce el servicio buffet?

Tabla N° 30
Servicio buffet

Opciones	Datos	%
Si	28	100%
No	0	0%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

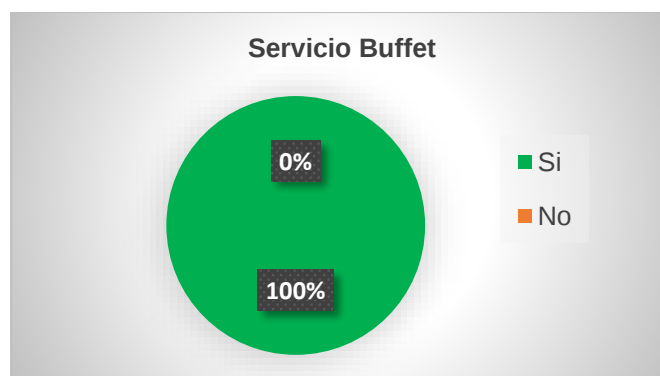


Figura N° 25
Servicio Buffet
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 100% de los empleados conocen a la perfección de lo que es un servicio buffet y en que ocasiones se lo utilizan por ende se sienten tranquilos al momento de brindar su servicio dentro de un buffet.

11. ¿Cuántos tipos de montaje conoce usted?

Tabla N° 31
Tipos de montaje

Opciones	Datos	%
1 a 3	3	11%
4 a 6	11	39%
6 o más	14	50%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

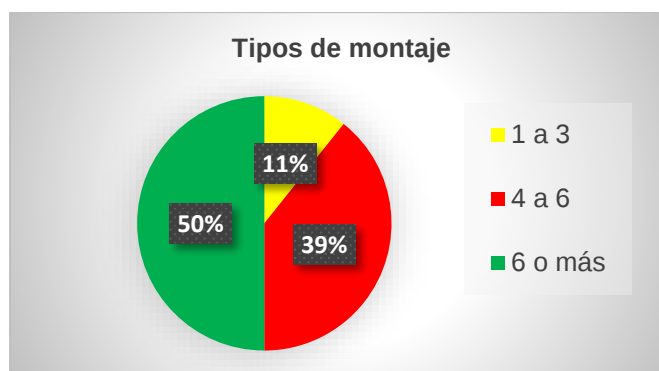


Figura N° 26
Tipos de Montaje
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: El 50% de los empleados conocen de 6 o más tipos montaje, es la mitad de los empleados.

Un 39% han indicado que conocen de 4 a 6 tipos de montaje que es un porcentaje medio alto y considerado.

Un 11% conocen lo básico en los montajes exactamente de 1 a 3 tipos siendo el porcentaje mejor.

12. Cuál de estos ítems cree usted que es un Petite Menaje.

Tabla N° 32
Petite Menaje

Opciones	Datos	%
Saleros	0	0%
Pimentero	0	0%
Salsas Preparadas	0	0%
Mostazas	0	0%
Vinagretas	0	0%
Palilleros	0	0%
Azucareros	0	0%
Ceniceros	1	4%
Todas las anteriores	27	96%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

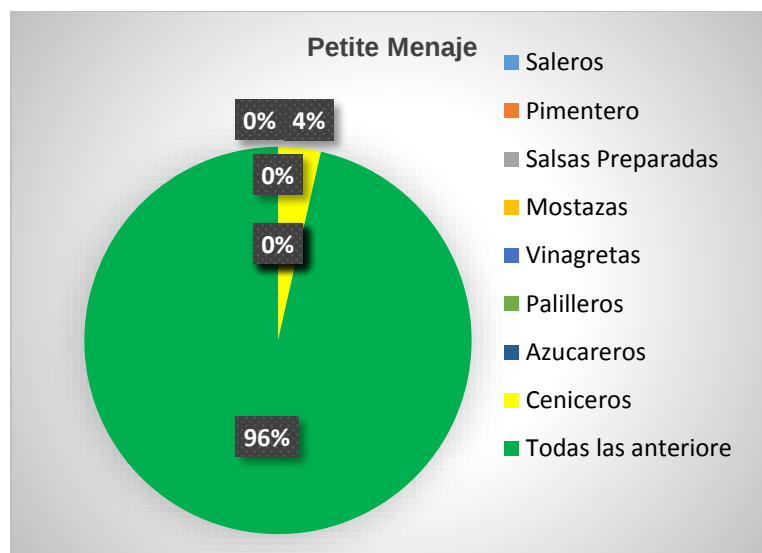


Figura N° 27

Petite Menaje

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: El 96% han indicado que conocen lo que conforma un petite menaje y un 4% aun no conocen lo que forma un petite menaje, siendo la mayoría que conoce.

13. ¿Cuántas formas de doblar servilletas conoce usted?

Tabla N° 33
Formas de doblar servilletas

Opciones	Datos	%
1 a 4	0	0%
5 a 10	3	11%
10 a 15	18	64%
15 a más	7	25%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

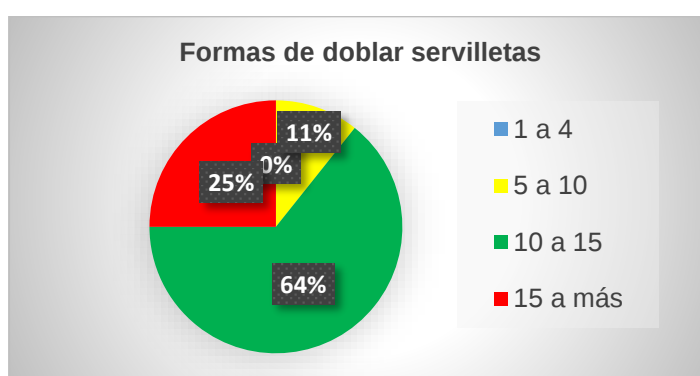


Figura N° 28
Formas de Doblar Servilletas
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 64% indica que conocen entre 10 a 15 formas diferentes de dobleces de servilletas siendo este el porcentaje medio alto, esto muestra que el personal conoce lo debido para un montaje de una mesa.

El 25% indican que conocen entre 15 a más tipos de doblar las servilletas esto indica que pocos empleados se encuentran con capacidades suficientes para el montaje de una mesa.

El 11% de los empleados conocen de 5 a 10 tipos de doblar servilletas, siendo el porcentaje más bajo.

14. Al momento de servir ¿usted conoce el menú que se ofrece a los clientes?

Tabla N° 34

Conoce el menú que se ofrece

Opciones	Datos	%
Si	27	96%
No	1	4%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

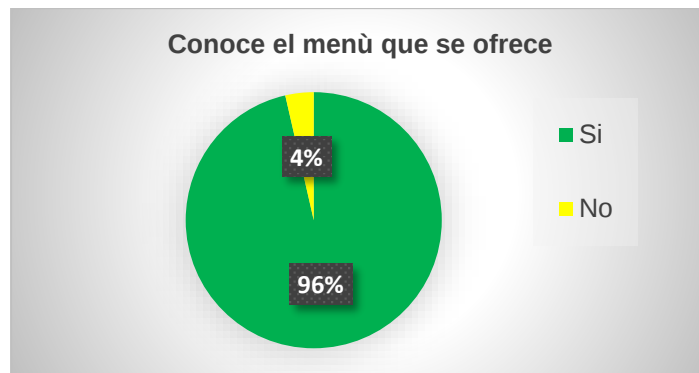


Figura N° 29

Conoce el Menú que se ofrece

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: El 96% de los empleados conocen el menú que ofrecen al momento de servir la comanda por ende se sienten seguros en responder cualquier duda o inquietud que tenga el comensal.

Un 4 % de los empleados no conocen el menú al momento de servir por ende no pueden contestar ninguna inquietud por parte de los clientes.

15. De las siguientes imágenes cuál es la correcta para retirar el plato de la mesa:

Tabla N° 35

Forma correcta para retirar el plato

Opciones	Datos	%
Primera imagen	0	0%
Segunda imagen	19	68%
Tercera imagen	9	32%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

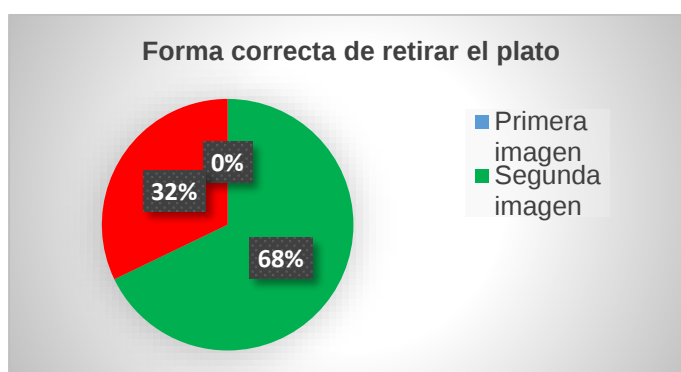


Figura N° 30

Forma Correcta para Retirar el Plato

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 68% siendo mas de la mitad del personal conocen cuando se debe retirar el plato y un 32%no conoce la forma de los cubiertos al retira el plato de la mesa.

16. Al ubicar los cubiertos en la mesa el cuchillo se lo coloca con el filo en que posición.

Tabla N° 36
Ubicación de los cubiertos en el montaje

Opciones	Datos	%
Mirando al plato	28	100%
Hacia afuera	0	0%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

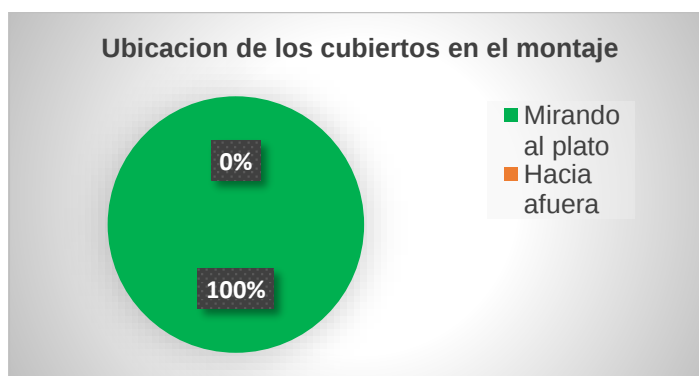


Figura N° 31
Ubicación de los Cubiertos en el Montaje
Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: El 100% ha indicado que conocen a la perfección la ubicación de los cubiertos en los diferentes montajes, en este aspecto no existe ninguna dificultad.

17. ¿Cada que tiempo se debe cambiar los guantes de látex?

Tabla N° 37

Guantes de látex

Opciones	Datos	%
20 min	14	50%
30 min	3	11%
45 min	11	39%
1 hora	0	0%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

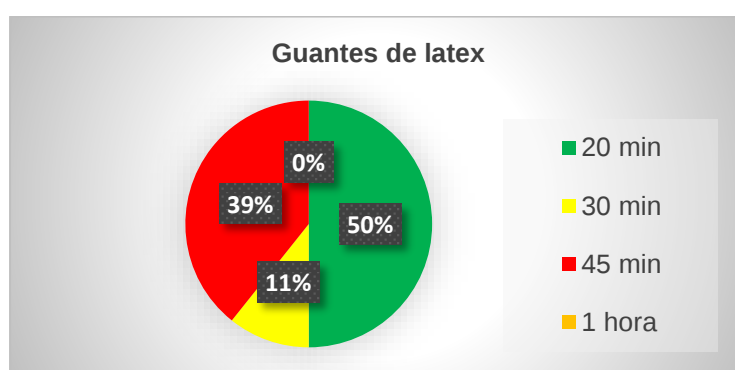


Figura N° 32

Guantes de Látex

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 50% que es la mitad de los empleados se puede comprobar que conocen cada tiempo se debe cambiar los guantes de látex ya que es una norma básica dentro de la cocina.

El 39% y el 11% no conocen exactamente con qué frecuencia o el tiempo para cambiar los guantes de látex.

18.Cuál es el espacio destinado para cada comensal en la mesa.

Tabla N° 38

Espacio destinado entre cada comensal

Opciones	Datos	%
20-40 cm	18	64%
40-60 cm	10	36%
60-80 cm	0	0%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

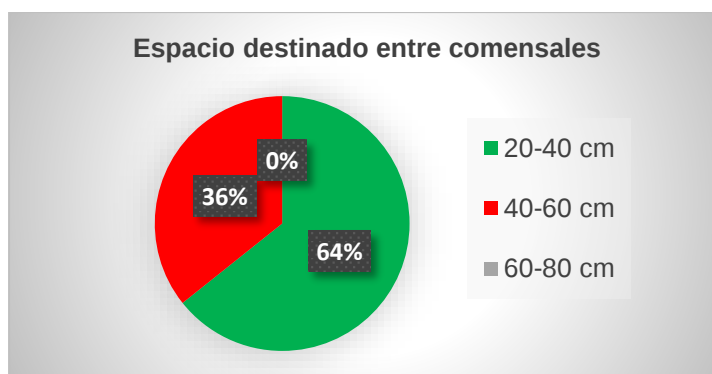


Figura N° 33

Espacio Destinado entre cada Comensal

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: Un 64% y el 36% han demostrado que no conocen la distancia que existe entre los comensales siendo el porcentaje más alto.

En conclusión la mayor parte de los empleados no conocen esta norma que es básica dentro del catering.

19.Cuál de los siguientes montajes es formal.

Tabla N° 39

Montaje formal

Opciones	Datos	%
Primera imagen	3	11%
Segunda imagen	25	89%
Total	28	100%

Elaborado por: Michelle Colcha

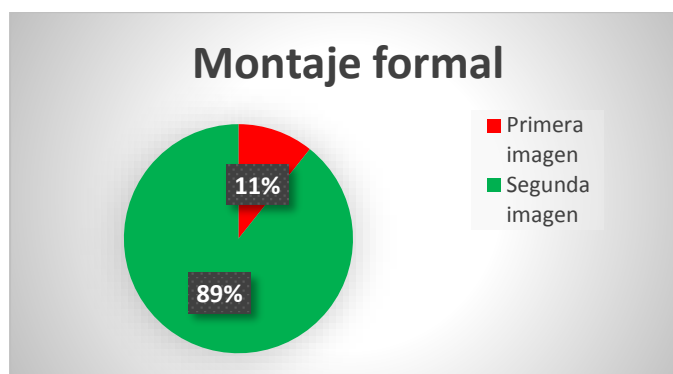


Figura N° 34

Montaje Formal

Elaborado por: Colcha Michelle

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas han demostrado sus conocimientos de un montaje formal que representa un 89%, en cambio un 11% no conocen lo que es un montaje formal.

5.02. Descripción (Herramienta o metodología que propone como solución)

Después de las investigaciones realizadas se da a conocer y a justificar la propuesta y para lo cual es la creación de un manual de buenas prácticas de servicio la cual contendrá la investigación acorde a las necesidades

Especificación que debe tener el manual de buenas prácticas de servicio para mejorar ciertas inconformidades.

Herramienta: Manual de Buenas Prácticas de Servicio en el catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”

Tamaño: A5 (14.8cm*21cm)

Hojas: 19

Páginas: 35

Características: Color y varias imágenes de esta manera será llamativo

Material: La portada va en papel adhesivo y las hojas interiores de papel ecológico en impresión a laser.

Contenido del manual de buenas prácticas de servicio

- Poseer información acorde a las necesidades que se encuentra en el catering.
- Debe encontrarse con imágenes de esta manera se puede orientar al momento de realizar su trabajo.
- Ser manejable y de fácil entendimiento.
- Debe tener un lenguaje fácil de entender.

Estructura del manual

1. Introducción (Historia del restaurante)
2. Nuevas técnicas de restauración (catering)
3. Menaje de servicio
 - Lencería
 - Mesas
 - Sillas
 - Cristalería
 - Vajilla
 - Cubertería y otros materiales de cocina
 - Implemento de cocina
4. Técnica de servicio
 - Montaje de mesas
5. Factores a tomar en cuenta
6. Vestimenta del personal
7. Presentación personal
8. Cualidades del mesero/a
9. Resolución de conflictos con el cliente
10. Protocolo en el servicio
11. Adicionales
 - Dobles de servilletas.
12. Recomendaciones

Manual

1.-Introducción

Historia del Restaurante

Hace 500 años a.C. en Egipto existieron comedores públicos, aunque su menú no era extenso ya que solo constaba con un plato que incluía varios ingredientes.

Después en la antigua ciudad romana de Herculano en el sur de Italia aquí los primeros sitios de venta de comida aparecen.

En España se abre el primer mesón y hostería para la clase popular esto sucede en el año de 1725, según por el Libro Guinness este es el restaurante más antiguo del mundo dado que aún existe en Madrid donde lo fundó el francés Jean Botin, con el horno de leña de aquel entonces. (Kanon, cultulicious, 2017)

El primer restaurante que abrió sus puertas al público fue en el año de 1765 llamado Champ d'Oiseau quien propuso poner mesas individuales y un menú para pedir a cualquier hora del día, esto sucedió en Paris donde surgió la palabra “restaurante” haciendo referencia al sitio donde venden comida. El propietario, el señor Boulanger, puso a la entrada un letrero en latín. “venid a mí todos aquellos cuyos estómagos claman angustiados, que yo los restauraré”. Boulanger preparaba una sopa a la cual llamó “le restaurateur divin”, o restaurador divino.

En 1782 se considera al primer restaurante de alta gama esto sucedió en la capital francesa, con el restaurante “La Gran Taberna de Londres” aquí combinaron las bases de buena mesa en donde había una gran sala elegante, meseros bien vestidos, una bodega de licores exclusiva y una cocina de gran calidad. (Kanon, cultulicious, 2017)

1.1.-Nuevas Técnicas de Restauración

- **Catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”**

Es una empresa familiar en donde realizan eventos sociales acorde a cada ocasión que el cliente solicite tales como: Bodas, Bautizos, Primeras Comuniones entre otros

Se ofrece una amplia variedad gastronómica que deleitan a los clientes, ofrecen diferentes tipos de bebidas de acorde al tipo de evento como pueden ofrecer desde cocteles de bienvenida de varios tipos de jugo con la finalidad de su degustación.

Cuenta con el transporte a cada evento e incluye desde meseros, vajilla y la decoración del evento.



Figura N° 35

Montajes de Mesas

Fuente: Michelle Colcha, 2018

1.2.-Menaje de servicio

Lencería

- **Mantel:** Es una tela de preferencia blanca que se la coloca encima de la mesa, esta debe cubrir los bordes y su caída debe ser hasta el piso de esta manera no se verá vulgar el evento, también puede existir de diferentes colores o diseños.



Figura N° 36

Mantel

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cubre mantel:** Como lo indica esta va encima del mantel y es de diferentes colores, este sirve para dar más color al evento y va acorde al lazo de la cinta de las sillas.



Figura N° 37

Cubre Mantel

Fuente: (Yelp, 2015)

- **Vestido de silla:** Es de color blanco y solo se las coloca en las sillas de plástico, que cubra toda la silla y sirve para dar elegancia a un evento.

**Figura 38****Vestido de Silla****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

- **Lazo:** Este es un pedazo de tela de diferentes colores que se lo coloca en la mitad de la silla formando un lazo para dar elegancia en el montaje del evento, también va acorde con el cubre mantel.

**Figura N° 39****Lazo****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

- **Servilletas:** Es un cuadrado de tela y ahí de variados colores, con estas se puede formar diferentes formas y son colocados encima de las mesas o del pato.

**Figura N° 40****Servilleta****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

Mesas

- **Tablero con patas plegables:** Son mesas rectangulares con capacidad de 8 a 10 personas. Las mesas que se utiliza para comedor suelen tener una altura de 70 a 75cm y se calcula un espacio entre 50 a 60cm para cada comensal. Puede ir uniéndose a otras mesas rectangulares para formar figuras como por ejemplo herradura.



Figura N° 41

Mesa

Fuente: (Boyaca, 2014)

- **Mesa de apoyo para el personal:** Estas mesas sirven para poner en el área del personal y son de ayuda al momento de montar platos entre otras cosas.



Figura N° 42

Mesa de Apoyo

Fuente: Michelle Colcha, 2018

Sillas

- **Tiffany:** Es una silla muy acorde a eventos de gala y de fácil montaje ya que no necesita ser vestida se le puede colocar un lazo y es apta para interiores y exteriores se la puede utilizar en la mañana o en la noche, también posee variedad de colores pero los más utilizados es el plateado. (Rivas, 2017)



Figura N° 43

Silla Tiffany

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Plástico:** Es una silla que necesariamente necesita vestido y se le puede incrementar un lazo esta es para toda ocasión y mide 41 de ancho, 51 de largo y 85.5 de alto.



Figura N° 44

Silla de Plástico

Fuente: Michelle Colcha, 2018

Cristalería

Copas

- **Copa Flauta:** El modelo de princesa tiene una medida de 5cm, capacidad de 15cl y la altura de 19,60cm, esta copa se la charolea en los eventos al momento del brindis y después se las retira de la misma manera.
Se sirve en esta copa vinos espumantes, cava y champagne.



Figura N° 45
Copa Flauta
Fuente: Michelle Colcha

- **Copa de vino tinto:** El modelo mundial tiene una medida de 7,2cm con una capacidad de 25cl y la altura de 18cm. Esta copa es ubicada en la mesa en la mitad de la copa de agua y la de vino blanco, esta se la llena $\frac{3}{4}$ de su capacidad. Se va llenando en el servicio a petición del cliente.



Figura N° 46
Copa de Vino Tinto
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Copa de vino blanco:** Tiene una altura de 10 onzas y se la llena $\frac{2}{5}$ de su capacidad esta se la ubica primera en la mesa y se la llena a petición del cliente.



Figura N° 47
Copa de Vino Blanco
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Copa de agua:** El modelo princesa mide 6,7 cm, posee una capacidad de 23cl con una altura de 17,40 cm, esta se la coloca a lado de la copa de vino y se la llena constantemente hasta $\frac{3}{4}$ de su capacidad.



Figura N° 48

Copa de Agua

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Copa de Martini:** posee una capacidad de 150ml a 200ml, su forma es de un cono invertido como una Y, esta se la utiliza para Martini y otros cocteles que son fríos y va con una decoración de alguna fruta como puede ser la aceituna entre otras. (Verema, 2014)



Figura N° 49

Copa de Martini

Fuente: Michelle Colcha, 2018

Vasos

- **Old Fashion:** tiene la capacidad de 175ml, estos vasos son utilizado al momento de servir whiskey, el servicio de estos vasos se hace charoleando.



Figura N° 50

Old Fashion

Fuente: (Maire Claire, 2016)

- **High Ball:** son vasos con una capacidad entre 8 y 12 onzas Estos vasos son utilizados para servir gaseosa, te, aguas y jugos



Figura N° 51

High Ball

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Jarra de agua:** Posee un cuello y boca ancha, con un pico vertedor posee una profundidad de 26cm, con un alto de 25cm y de ancho un 10cm. Tiene una capacidad de 1.8 litros, esta sirve de gran ayuda para el servicio.

**Figura N° 52****Jarra de Agua****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

Vajilla

Platos

- **Entrada:** Tiene una dimensión de 18 a 20cm este plato es colocado encima del plato base y es especialmente para aperitivos o ensaladas.

**Figura N° 53****Plato de Entrada****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

- **Trinchero:** Posee una dimensión de 23 a 25cm, es mucho más amplio y es menos hondo, este sirve principalmente para platos principales.



Figura N° 54

Plato Trinchero

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Postre:** Tiene una dimensión de 18 a 20cm, este se lo coloca después de retirar el plato base y es específicamente para el postre.



Figura N° 55

Plato de Postre

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Taza de consomé:** Su diámetro es de 23 a 24cm, este se lo coloca encima del plato base sopera; en el catering se utiliza para sopas, locros y coladas.



Figura N° 56

Taza de consomé

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Plato base Sopero:** Su diámetro es de 23cm y sirve de base para el sopero al momento del servicio.



Figura N° 57
Plato Base Sopero
Fuente: (Raimse, 2017)

- **Ajicero:** Su diámetro es de 10.1cm se utiliza para el ají principalmente y también para otras salsas



Figura N° 58
Ajicero
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Plato base para ajicero:** Es un pequeño plato redondo y es exclusivamente para poner el ajicero.



Figura N° 59

Plato Base para Ajicero

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Mantequillero:** Su diámetro es de un 6cm, este se lo utiliza para la mantequilla, mermelada y el queso crema.



Figura N° 60

Mantequillero

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Taza de café:** Tiene una capacidad de 250ml, y es utilizada para café o aguas aromáticas en un desayuno.



Figura N° 61
Taza de Café

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Plato base de la taza de café:** este es de tamaño pequeño y es exclusivamente para la taza, la misma que debe calzar en la hendidura.



Figura N° 62
Plato Base de la Taza de Café

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cenicero:** Este es colocado a petición de los clientes en sus mesas y exclusivamente para las cenizas del tabaco.



Figura N° 63

Cenicero

Fuente: Michelle Colcha, 2018

Cubertería y otros materiales de cocina

- **Tenedor trinchero:** Son de 3 o 4 dientes, suelen ser empleados con un propósito general. Se coloca al lado izquierdo del plato.



Figura N° 64

Tenedor Trinchero

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Tenedor de postre:** Es el más pequeño de los tenedores se coloca en la parte superior en los casos que se requiera.



Figura N° 65

Tenedor de Postre

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cuchillo trinchero:** Es de carácter multiuso su característica es que posee una punta redonda y ligeramente aserrado por un lado. Se coloca siempre al lado derecho del plato con el filo hacia adentro



Figura N° 66
Cuchillo Trinchero
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cuchara sopera:** el diseño posee una concavidad y es exclusiva para las sopas, cremas y logros.



Figura N° 67
Cuchara Sopera
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cuchara de salsas:** Es de exclusivo solo para las salsas y es de tamaño pequeño.



Figura N° 68
Cuchara de Salsas
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cuchara de postre:** Se emplea para helados, pasteles, frutas y postres en general.



Figura N° 69
Cuchara de Postre
Fuente: Michelle Colcha, 2018

Pinza

- **Pinza de acero inoxidable:** esta se utiliza para saltear vegetales, sellar y dorar carnes entre otras cosas, también sirve para sacar algún alimento de la sopa, agua de cocción, guiso o estofado, estas suelen ser muy duraderas.



Figura N° 70
Pinza de Acero Inoxidable
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Pinza para pasta:** los extremos presenta una serie de divisiones que simulan a un peine para el cabello, son ideales para trabajar en pastas largas al momento de servir las o sacarlas del agua ya que no las destruye ni las amontona.



Figura N° 71
Pinza para Pasta
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Pinzas para el hielo:** Este solo sirve para tomar hielo, sus extremos son como las de las tenazas antiguas.



Figura N° 72

Pinza para el Hielo

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Bolero:** Este se utiliza para servir el helado. Se recomienda sumergir en agua tibia antes de bolear el helado.



Figura N° 73

Bolero

Fuente: Michelle Colcha, 2018

Implementos de cocina

- **Calentadores:** Estos son utilizados exclusivamente para calentar la comida, en el momento de transportar los alimentos preparados para un servicio en el exterior.

Está compuesto por varias piezas:

Tapa: Es de acero inoxidable y posee una manilla de color negro, sirve para cubrir los alimentos.

Fuente: Es la base en donde se coloca el calentador, se le llena unos 5 cm de agua para mantener los alimentos calientes y es de acero inoxidable.

Calentador: Donde se ubica la comida para ser calentada es de acero inoxidable.

Mecheros: se coloca dentro de ellos algodón con alcohol o flama esto ayuda a calentar la comida.



Figura N° 74

Calentador

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cooler:** Este sirve para transportar hielo y mantener las bebidas frías en el evento.



Figura N° 75

Cooler

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cocina de Inducción:** Esta es utilizada a través de luz posee dos hornillas y es esencial para calentar cualquier salsa.



Figura N° 76
Cocina de Inducción
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Cafetera:** Posee una capacidad de 8 a 10 litros es utilizada para los coffee break, es de acero inoxidable.



Figura N° 77
Cafetera
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Charoles:** Son el medio para transportar las copas o lo necesario estos pueden ser rectangulares o circulas y van cubiertos de cobre charol.



Figura N° 78

Charoles

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Extintor:** Es de gran utilidad en el área de cocina por cualquier accidente



Figura N° 79

Extintor

Fuente: Michelle Colcha, 2018

2.- Técnica de servicio

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EVENTOS SOCIALES DEL ESTABLECIMIENTO “BODAS, DETALLES Y EVENTOS BASANTES” UBICADO EN EL BARRIO SAN JOSÉ DE MONJAS DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA.

Tipos de servicio conceptos generales

- **Inglesa:** la comida se la ofrece encima de una fuente, esta se la sirve por el lado izquierdo, el mesero se ayuda por unas tenazas.

El plato debe ser montado con cuidado y siempre el ingrediente principal frente al cliente y el acompañado al lado superior. Primeramente se sirve los platos por el lado derecho y se presenta la fuente por el lado izquierdo

- **Con gueridon:** Este servicio se lo utiliza para resaltar la atención y habilidades del personal, aquí los alimentos son montados, proporcionados, sazonados o preparados frente al cliente sobre una mesa llamada en los platos y estos platos son servidos por la derecha

- **Francesa:** Los alimentos se encuentran en una fuente y son presentados al cliente y ofrecidos por el lado izquierdo, y el mismo se sirve.

- **Americana:** El montaje del plato se lo realiza dentro de la cocina y este es llevado por meseros hasta la mesa del cliente, los platillos se sirven por el lado derecho del comensal.

Cuando los cubiertos están colocados en forma de una cruz o en forma vertical y paralela en el centro del plato se lo puede retirar de la mesa por el lado derecho.

Al momento de servir el vino se lo hace por el lado derecho del cliente antes de esto se retira el aperitivo por el lado derecha.

Una de las ventajas de este servicio es que es muy rápido y eficaz Montaje de mesas.

- **Mesa Informal:** Se distribuye la comida en la mesa y uno mismo se debe servir los alimentos a discreción, este sistema permite reunir a más gente ya

que los puestos se ocupan libremente la mesa. El mantel no debe caer parejamente a los costados.

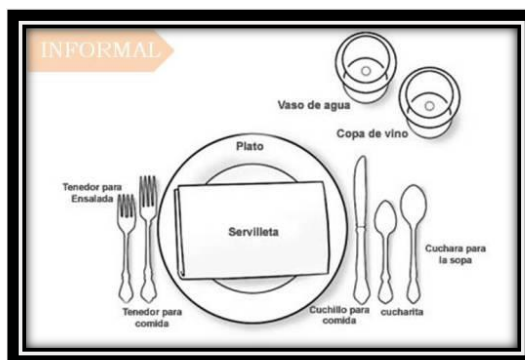


Figura N° 80

Mesa Informal

Fuente: (H., 2016)

- **Mesa Formal:** En este tipo de mesa el invitado ocupa un lugar determinado y es atendido por un mesero, este tipo de montaje siempre está lleno de elementos donde generalmente el menú es más elaborado y por ende el montaje de los cubiertos es preciso.

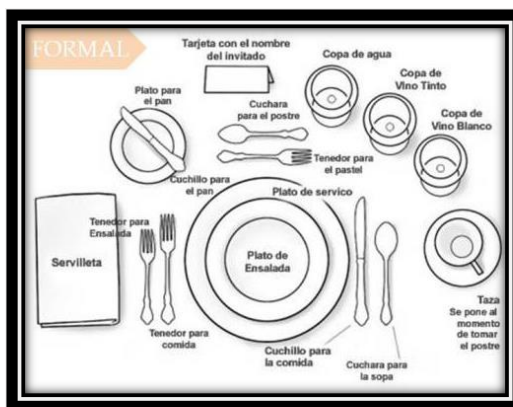


Figura N° 81

Mesa Formal

Fuente: (H., 2016)

- **Mesa buffet:** Tiene la particularidad de que el comensal pueda elegir los alimentos a servirse ya que estos se encuentran expuestos en una mesa de

gran dimensión, este tipo de mesa facilita la manera de servir ya que de una manera simultánea se da a comer a los comensales.



Figura N° 82

Mesa Buffet

Fuente: Michelle Colcha, 2018

- **Mesa coffee break:** Este tipo de montaje se lo realiza cuando existen conferencias o congresos de una duración muy larga y es necesario tener un pequeño tiempo para servirse un café con algún bocadito esto dura de 15 min hasta 30min.



Figura N° 83

Mesa Coffe Break

Fuente: (Casa Jordan, 2018)

3.- Factores a tomar en cuenta

- El cuchillo siempre va de lado derecho con el filo hacia el plato.
- Las copas deben estar alineadas en forma diagonal.
- El tenedor siempre va al lado izquierdo del plato.
- La servilleta debe tener un doblaje acorde al evento o a la selección del cliente.
- En el servicio si existe el plato de entrada se debe añadir un par de cubiertos más.
- El arreglo floral debe colocarse en la parte central de la mesa y no debe ser demasiado grande.
- La mantelería debe estar limpia y planchada y con colores acorde a la ocasión.
- El servicio por parte de los meseros se lo hace por el lado derecho y se retira por el lado izquierdo.
- Al momento de servir algún vino se debe dejar ver la etiqueta al cliente.
- Si al momento del montaje solo ahí la copa de agua esta se la coloca en la parte superior del cuchillo.
- La cuchara del postre se la coloca en la parte superior del plato.

4.- Vestimenta del personal del servicio

Hombre:

- El chaleco debe ser negro de tela de vestir, con botones negros sin ningún aplique ni bordado.
- Pantalón negro de tela de vestir, debe estar bien planchado.
- Camisa blanca debe estar con botones blancos y llevar corbatín o corbata si es el caso.
- Guantes blancos de tela para el servicio.
- Zapatos negros bien lustrados
- Medias negras de vestir



Figura N° 84

Uniforme del Mesero

Fuente: Michelle Colcha, 2018

Mujer

- Chaleco negro de tela de vestir con botones negros que no contenga apliques ni bordados.
- Blusa blanca de manga larga con botones blanco y en ocasiones corbatín o corbata.
- Pantalón negro de tela bien planchado
- Guantes blancos para el servicio.
- Medias negras
- Zapatos bajos o con un pequeño taco



Figura N° 85
Uniforme de Mesera
Fuente: Michelle Colcha, 2018

5.- Presentación personal

- Tener una presencia impecable en su uniforme, en la forma de llevarlo debe ser correcto y acorde al evento si se debe utilizarlo corbata o corbatín hacerlo.



Figura N° 86
Presencia Impecable
Fuente: Michelle Colcha, 2018

- Bañarse diariamente y un cepillado correcto de los dientes para mantener un buen olor.



Figura N° 87
Baño Diario
Fuente: (Educacion y SALUD, 2012)

- Usar colonia o perfume con moderación y desodorante cuando crea conveniente así evitara cualquier mal olor.

**Figura N° 88****Uso de Colonia****Fuente:** (depositphotos, 2016)

- El cabello debe estar bien recogido y llevar un peinado conservador, el color de los moños debe ser solo uno y de colores oscuros nada llamativos.

**Figura N° 89****Peinado de la Mesera****Fuente:** (depositphotos, 2016)

- No deben tener mechass de colores fuerte o brillos ni tampoco el uso excesivo del gel.

**Figura N° 90****Mechas de Colores****Fuente:** (Donoso, 2016)

- Los hombres deben afeitarse el bigote y sus patillas no deben sobrepasar el lóbulo de la oreja.



Figura N° 91
Corte Adecuado de un Mesero
Fuente: (aeropostaleMX, 2017)

- Las uñas deben estar cortadas y si utilizan esmalte de preferencia colores conservadores o transparente.



Figura N° 92
Estilo de Uñas
Fuente: (Amaya, 2012)

- Si posee algún tatuaje este debe estar cubierto y si en caso tiene piercing no deben verse ante el cliente x eso debe retirárselos antes de dar el servicio.



Figura N° 93
Prohíbe tatuaje y piercing
Fuente: (conbienestar, 2016)

- En las mujeres se les permite un solo par de aretes pequeños.



Figura N° 94
Aretes Pequeños
Fuente: (Alpev, 2016)

- Anillos solo los del matrimonio pero de preferencia sacarlo antes del servicio, de la misma manera se prohíbe cadenas o pulseras.



Figura N° 95
Bisutería Prohibida
Fuente: (Bisuteria la plata, 2018)

- El maquillaje debe ser discreto y no muy exagerado, tampoco usar pestañas postizas.

No es apto



Figura N° 96
Maquillaje no apto
Fuente: (DM, 2017)

Aptos



Figura N° 97
Maquillaje Apto
Fuente: (Canal Femenino, 2017)

6.- Cualidades del mesero/a

- **Puntual:** Siempre llegue a tiempo no tarde ya que al momento de llegar tarde altera el funcionamiento del sitio donde trabaja.
- **Cooperador:** Al momento de que su jefe le ejecute una orden obedezca sin ninguna discusión, lleve a cabo cada tarea que se le asigne y mantenga un trato amable con sus compañeros y el personal de cocina.

-
- **Flexible:** Adáptese a cualquier situación, si en algún momento le piden que cambie o cubra algún puesto hágalo o si debe entrar más temprano o quedarse horas extras también.
 - **Minucioso:** Finalice las cosas que comienzan, si el cliente le pide cualquier cosa hágalo con prontitud ya que usted es responsable en que se complete el pedido
 - **Organizado:** Establezca prioridades y concéntrese en lo que hace, ya que como mesero va tener que hacer varias cosas a la vez y decida qué es lo que debe hacer primero.
 - **Conocer el producto:** Un buen mesero sabe el producto, de esta manera podrá comunicar a los clientes cualquier duda que tenga del menú, haga preguntas al chef, si es posible pruebe los platos.
 - **Ético:** Si ha cometido algún error en la mesa pida disculpa y si es posible corrija lo más pronto posible, regalar alimentos o coger propinas ajenas no es correcto.
 - **Profesionalismo:** el mesero nunca debe arreglarse delante de los clientes ya que da a notar que no está listo para atenderlos
 - **Discreto:** el mesero debe ser prudente ante cualquier situación de anomalía, ya que no hay que ser insensato ante el cliente.
 - **Iniciativa:** Aprenda de su trabajo, pregunte y adquiera conocimiento de los demás empleados, también de los alimentos y bebidas. (Osorio, 2014)

7.- Resolución de conflictos con el cliente

- **Comida de mala calidad:** No solo es al momento de cocinarlo sino también al emplatado, ya que si se saca un mal plato este será regresado a la cocina y pedirán que lo cambie, este problema se lo puede resolver de una manera eficaz solo dando la razón al cliente, principalmente evitando formar discusiones con los clientes.
- **Lentitud:** Cuando existen quejas al momento del servicio ya que a una mesa se le ha demorado la comida por lo general siempre ahí inconvenientes, esto puede pasar ya que falta personal en la cocina la solución es avisar a los encargados del evento para que pueda dar más tiempo para completar el servicio. El personal al existir faltantes deberá poner más empeño que el habitual para poder cubrir las faltas y sea menos notorio ante el cliente.
- **Mesero mal formado:** Los meseros sin duda son relacionistas públicas del catering y anfitriones por ende un mesero desmotivado o mal formado, cansado o con una mala presencia esto implica que los clientes no se sientan a gusto y además habrá quejas. Las capacitaciones y la entrega de material impreso de apoyo ayudarán a que el personal pueda tener la formación requerida.
- **Atender quejas:** Si es en el caso de los meseros una mala actitud o un comportamiento inadecuado el cliente puede pedir hablar con el capitán de meseros, si es el caso de la comida pedir hablar con el chef. (Carreno, 2016)

Se debe evitar que el cliente tenga la necesidad de hacer esta petición.

8.- Protocolo de servicio

- En un evento primero se les sirve a los homenajeados y después a los invitados. En un banquete nupcial los novios son los anfitriones y homenajeados al mismo tiempo, por este motivo, son los primeros en ser servidos
- En la mesa primero se sirve a los niños, después personas de la tercera edad, continuando con las mujeres y por último los hombres.
- Al momento que ahí un niño en la mesa se debe colocar cubierto de postre en vez del trinchero.
- Si hay que realizar algún cambio de cubiertos o reponer alguno caído primero se coloca el nuevo cubierto y después se recoge el caído todo esto con la ayuda un charol y no con la mano.
- Las copas flautas si se las mantiene en la mesa significa que se las rellena continuamente, si son para un brindis únicamente estas deben ir charoleadas y retiradas rápidamente.
- Las bebidas se las rellena por la derecha y se lo hace al contrario de las manillas del reloj.
- En los vinos el anfitrión es el primero en probar, de ahí se sirve a los invitados y después a él.
- Siempre debe dejar a la vista del invitado la etiqueta del vino y rellenar las copas con mucho cuidado sin acercar el pico de la botella a la copa.
- Los alimentos se sirven por la derecha y toda la proteína del plato tiene que ir al frente del comensal

- Los cubiertos se utilizan de afuera hacia adentro.
- Antes de servir el postre debe salir todo lo relacionado con la comida desde cubiertos hasta los copas de vino.

9.- Adicionales

- **Doblado de servilletas**



Figura N° 98
Doblado de servilletas
Fuente: Michelle Colcha, 2018

✓ **La Pirámide**



Figura 99

La Pirámide

Fuente: Michelle Colcha, 2018

✓ **La Vela**

	
Se dobla la servilleta en forma diagonal hasta formar un triángulo	Se dobla la base de la servilleta y se le da la vuelta
	
La servilleta dada la vuelta se la enrolla desde una punta y finalmente se la asegura	Se la coloca de forma vertical en la mesa o encima del plato de entrada.

Figura N° 100**La vela****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

✓ **Abanico de Mesa**

 Se forma un rectángulo de la manera que se indica en la imagen	 Se lo gira y se comienza a realizar pliegues con cuidado
 Posteriormente se deja un poco de servilleta sin pliegues.	 Se dobla en la mitad en forma de un cuadrado
 La servilleta se la asegura ubicando la punta sobrante en la servilleta	 Finalmente se la coloca en la mesa o encima del plato de entrada.

Figura N° 101

Abanico de mesa

Fuente: Michelle Colcha, 2018

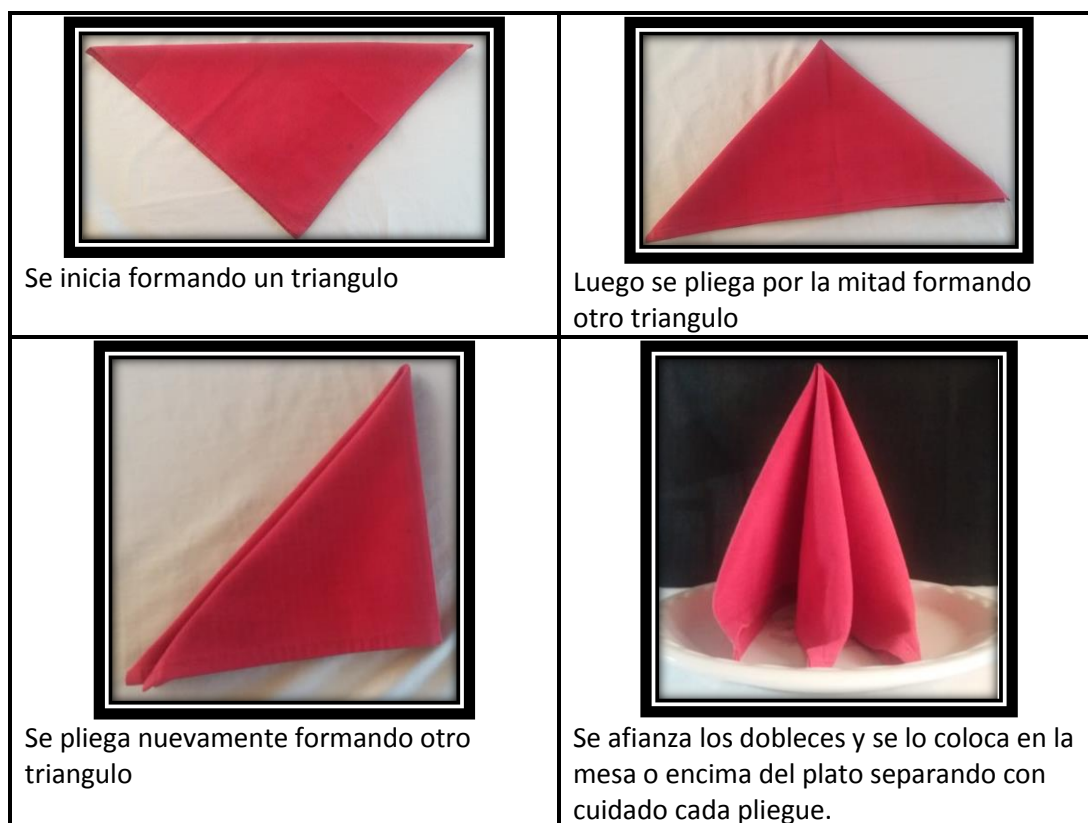
✓ **La Corona**

 Como primer paso se forma un triangulo	 Se dobla por la mitad hasta que forme un cuadrado
 Se pliega un extremo por la mitad, se voltea la servilleta y se la asegura introduciendo el extremo en el otro.	 Se lo coloca encima del plato base o mesa la servilleta abriendo sus extremos como esta en la imagen.

Figura N° 102

La Corona

Fuente: Michelle Colcha, 2018

✓ **Dos Cimas****Figura N° 103****Dos Cimas****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

✓ **La Rosa**

 Empezamos formando con la servilleta un triángulo.	 Continuamos realizando pliegues, dejando un espacio sin hacerlo.
 Luego se enrolla desde un extremo hasta el otro.	 Finalmente aseguramos los extremos y con la parte sobrante formamos las hojas y se puede colocar en una copa o plato.

Figura N° 104**La Rosa****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

✓ **El Sobre**

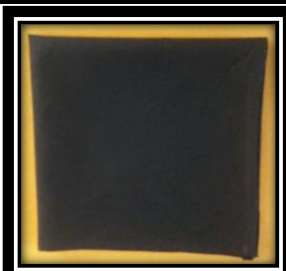
 Se forma un rectángulo con la servilleta de tela	 Después se realiza un cuadrado
 Comenzamos a introducir cada una de las puntas con cuidado	 Se da la vuelta a la servilleta y doblamos un poco de cada extremos
 Damos la vuelta y tendremos el dobles	 Estos dobles sirven para colocar los cubiertos en su interior.

Figura N° 105

El Sobre

Fuente: Michelle Colcha, 2018

✓ **Alcachofa**

Introducimos las puntas de la servilleta al centro de ella misma hasta formar un cuadrado



Introducimos las puntas hacia atrás de la servilleta hasta que quede como la imagen



Volvemos a introducir las puntas de la servilleta hacia al centro, esto se debe ayudar sosteniendo,



Se da la vuelta con mucho cuidado y obtendremos la forma, esta se utiliza para poder colocar el sopero.

Figura N° 106

Alcachofa

Fuente: Michelle Colcha

✓ **Orejas**

	
Formamos un triángulo con la servilleta	Con la servilleta en forma de triángulo comenzamos a realizar pliegues completamente.
	
Con la ayuda de nuestra mano subimos las puntas	Finalmente colocamos en un plato y arreglamos cada pliegue hasta obtener la imagen.

Figura N° 107**Orejas****Fuente:** Michelle Colcha, 2018

8.-Recomendaciones.

- Tener una actitud amable y positiva ante el cliente.
- Mantener una sonrisa al momento de servir.
- Dar la bienvenida y despedir a los clientes.
- No utilizar el celular al momento de trabajar.
- No masticar goma de mascar o chicles.
- No comer en frente de los clientes.
- Mantener su uniforme limpio.
- Retirar los platos de la mesa solamente cuando todos los de la mesa hayan acabado.
- Nunca se debe tocar los bordes de copas, vasos y tocar los cubiertos solo por el rango.

CAPÍTULO VI

6.0 Aspectos Administrativos

En este capítulo se detallara cada uno de los recursos que se utilizaran para el proyecto, el cual es la elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio, con esta herramienta de investigación se puede ofrecer dentro del catering un servicio de alta calidad, hay que tener en cuenta cada recurso que se utilizara, ser específicos y plantear objetivos reales en el mercado.

6.01. Recursos

Los recursos son todos los materiales que ayudan a la investigación, tanto como recursos humanos y recursos tecnológicos que son primordiales en el avance y ejecución de un proyecto.

Tabla N° 40

Recursos

Recursos Tecnológicos	• Computadora • Internet • Cámara fotográfica • Memoria flash • Impresoras • Copiadora • Escáner
Recursos Humanos	• Investigador • Tutor de tesis. Lcda. Karla Ulloa • Lector. Ing. Santiago Coronel • Dueño del catering • Empleados del catering • Clientes del catering
Recursos Materiales	• Copias • Cuadernos • Hojas de papel bond • Esferos • Encuestas • Facturas

Elaborado por: Michelle Colcha.

Análisis: En la tabla se encuentra planteado cada uno de los recursos más utilizados y están divididos en tres: el primero es el recurso tecnológico que tiene que ver todo acerca de objetos electrónicos como el internet, computadora, cámara fotográfica, memoria flash, impresora y copiadora, este recurso es de suma importancia para la investigación del proyecto.

El recurso humano es el apoyo necesario de las personas en la elaboración del proyecto como es: el tutor quien orienta cada una de las investigaciones y la elaboración del manual, el lector quien revisa la tesis ya finalizada y hace algunas correcciones, el dueño del catering quien dio apertura a que el proyecto se realice dentro de su establecimiento, los empleados y clientes que apoyan la iniciativa de mejorar el servicio y el investigador que realiza las consultas e investigaciones necesarias para la elaboración del manual.

Los recursos materiales son todos los materiales que se utilizan en el proceso de la investigación como son: copias, cuadernos, hojas de papel bond, esferos, encuestas y facturas de cada gasto.

Estos recursos ayudan indirectamente a la elaboración del producto final lo que es un manual de buenas prácticas de servicio y así poder solucionar el problema existente en el catering

6.02. Presupuesto

Tabla N° 41

Presupuesto de la aplicación de la propuesta

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Impresiones borradores	2	5.39	10.78
Libreta	1	0.50	0.50
Bolígrafo	1	0.40	0.40
Empastado	1	7.00	7.00
Impresiones de tesis	166	0.12	19.92
Cd	2	1.50	3.00
Total		52.90	41.60

Elaborado por: Michelle Colcha.

Análisis: En la tabla de los presupuestos se detallan los gastos como es la utilización del internet, impresiones, empastados, anillado y materiales para tomar apuntes como bolígrafo y una libreta dando como valor final \$52.90

Tabla N° 42

Presupuesto de la elaboración de la propuesta

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Diseño del manual	1	28.00	28.00
Impresión del manual	2	10.00	20.00
Movilización y viáticos	1	20.00	20.00
Total		58	68.00

Elaborado por: Michelle Colcha.

Análisis: En la tabla se detalla los gastos al momento de realizar el manual como el diseño \$28.00, impresiones del manual \$20.00 y la movilización o viáticos \$ 20.00 dando un total de \$68.00. La ejecución de la propuesta

6.03. Cronograma

Tabla N° 43
Cronograma de actividades

Actividad	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del tema																												
Aprobación del tema																												
Capítulo I																												
Capítulo II																												
Capítulo III																												
Capítulo IV																												
Capítulo V																												
Capítulo VI																												
Capítulo VII																												
Sustentación del proyecto																												

Elaborado por: Michelle Colcha.

Análisis: En el cronograma se puede identificar el avance del proyecto semana tras semana con la finalidad de haber cumplido con el tiempo estimado y de esta manera presentar el proyecto de una manera correcta.

CAPÍTULO VII

7.0 Conclusiones y Recomendaciones

Después de cada investigación y de haber aplicado la propuesta a la solución del problema central del catering, se puede presentar opiniones de acuerdo a las conclusiones que se ha podido llegar para cumplir cada uno de los objetivos planteados para satisfacer las necesidades de los clientes y de esta manera también poder recomendaciones que ayuden al catering a mejorar en otros aspectos con el tiempo.

7.01. Conclusiones

Con las pertinentes investigaciones realizadas, se pudo conocer la falta de conocimiento y de un material escrito de cómo dar un servicio de calidad por parte de los empleados del cáterin hacia sus clientes.

El manual de buenas prácticas de servicio posee una investigación acorde a las fallas que existen dentro del catering y a todo lo necesario para dar un servicio de calidad.

El manual de buenas prácticas de servicio es un material de apoyo para los empleados en mejorar la calidad del servicio y sus funcionamientos al momento de laborar en el catering, con ello los clientes podrán satisfacer las necesidades que poseen y esto es de gran ayuda económica para el establecimiento.

Con la elaboración del manual de buenas prácticas de servicio es de un gran aporte de información para mi persona ya que podre poner en práctica los conocimientos que he ido adquiriendo con la investigación en lo laboral.

7.02. Recomendaciones

Se recomienda poner en práctica el manual dentro del establecimiento de catering, al momento de un evento ya que esto dará calidad al servicio.

Se recomienda que el dueño del catering permita la implementación de otros manuales para así perfeccionar el servicio y de esta manera incrementar nuevas fuentes de trabajo.

Se implemente todo lo relacionado con el reciclaje ya que apoya al medio ambiente y al planeta, e incrementar valores a sus empleados para que lo hagan en el catering y si es posible en sus hogares.

ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta al Cliente**ENCUESTA**

La presente encuesta tiene como fin conocer el punto de vista de los clientes para mejorar la calidad del servicio del catering

Edad: ...45...

Genero: F ☐ M ☒

Lea con atención las preguntas y responda con una X

1.-¿Conoce lo que es un catering?

Si ☒

No ☐

2.- Con que frecuencia a utilizado el servicio del catering “Bodas, Detalles y Eventos Basantes”

1-3 veces ☐

3-6 veces ☒

mas de 6 veces ☐

3.-¿Cómo usted califica la calidad del servicio en el catering?

Eficiente ☒

Ineficiente ☐

Regular ☐

Malo ☐

4.-Usted cree que es justo el precio del catering por el servicio que recibe.

Si ☐

No ☐

A veces ☒

5.-Usted cree que merece mejoras en el servicio de catering

Si ☐

No ☐

Tal vez ☒

6.- Alguna vez a percibido algún problema de los empleados

Si ☐

No ☐

A veces ☒

De ser así en qué aspecto ha visto problema.

Comportamiento ☐

Vestimenta ☐

Actitud ☒

Personal ☐

Ninguna ☐

7.-Encuentra algún problema de sanidad en el servicio.

Si ☐

No ☒

A veces ☐

8.-¿Qué calidad hay en los alimentos y bebidas que se sirven en el catering.

Excelente ☐

Buena ☒

Regular ☐

Mala ☐

9.-Existe rapidez en el servicio

Si ☐

No ☐

A veces ☒

Elaborado por: Michelle Colcha

Descripción: a través de la encuesta a los clientes se pudo conocer los aspectos negativos que existe dentro del catering.

Anexo N°2 Encuesta al Personal del catering

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EVENTOS SOCIALES DEL ESTABLECIMIENTO “BODAS, DETALLES Y EVENTOS BASANTES” UBICADO EN EL BARRIO SAN JOSÉ DE MONJAS DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA.

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como fin conocer el punto de vista de los colaboradores para mejorar la calidad del servicio del catering

Edad: ...25...

Genero: F ☐ M ☒

Lea con atención las preguntas y responda con una X

1.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el catering?.

Menos de 1 mes ☐ 1-5 meses ☐ 6-9 meses ☐ 10 meses o más ☒

2.- ¿Ha tenido algún material escrito de cómo dar un servicio de calidad?.

Sí ☐ No ☒

3.- ¿Usted cree que es conveniente implementar un manual de buenas prácticas de servicio en el catering?.

Sí ☒ No ☐

4. ¿Según su criterio que temas se debería implementar en el manual?.

Protocolo ☐ Servicio ☐ Nuevas técnicas ☐ Todas las anteriores ☒

5. ¿Usted considera que posee los suficientes conocimientos de dar un buen servicio?.

Sí ☒ No ☐

6. Si es personal eventual ha recibido alguna instrucción de como dar un servicio de calidad.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

7. ¿Usted conoce lo que es un servicio a la inglesa?.

Sí ☒ No ☐

8. En el servicio inglés existen tres alternativas para ejecutarlo cuál de estas conoce

Al Gueridon ☒ Trinchado ☒ Flambeado ☒ Ninguna de las anteriores ☐

9. En el servicio americano se sirve y se retira por qué lado.

Derecho ☒ Izquierdo ☐ Ambos ☐

10. ¿Usted conoce el servicio buffet?.

Sí ☒ No ☐

11. ¿Cuántos tipos de montaje conoce usted?.

1 a 3 ☐ 4 a 6 ☐ 6 o mas ☒

13. Cuál de estos items cree usted que es un Petite Menaje.

Saleros	☒	vinagretas	☒
Pimenteros	☒	palilleros	☐
Salsas preparadas	☒	azucareros	☒
Mostazas	☐	ceniceros	☒

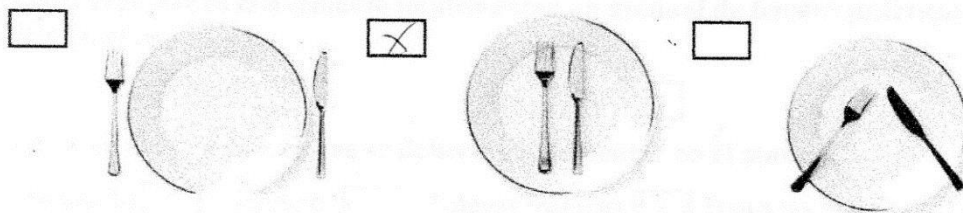
14. ¿Cuántas formas de doblar servilletas conoce usted?

1 a 4 ☐ 5 a 10 ☐ 10 a 15 ☐ 15 o mas ☒

15. Al momento de servir ¿usted conoce el menú que se ofrece a los clientes?.

Si ☒ No ☐

16. De las siguientes imágenes cual es la correcta para retirar el plato de la mesa:



17. Al ubicar los cubiertos en la mesa el cuchillo se lo coloca con el filo en que posicion.

Mirando al plato ☒ hacia afuera ☐

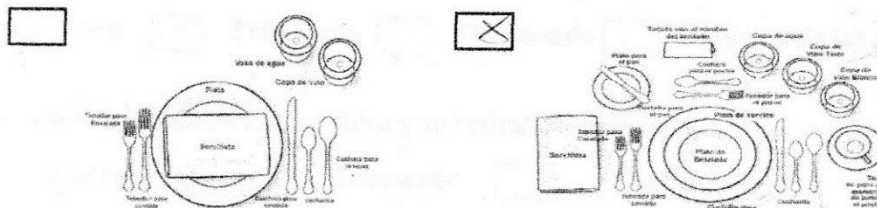
18. ¿Cada que tiempo se debe cambiar los guantes de latex?.

20 min ☒ 30min ☐ 45min ☐ 1 hora ☐

19. Cuál es el espacio destinado para cada comensal en la mesa.

20-40 cm ☒ 40-60 cm ☐ 60-80 cm ☐

20. Cuál de los siguientes montajes es formal.



Elaborado por: Michelle Colcha

Descripción: A través de esta encuesta se pudo conocer los conocimientos que poseen los meseros del catering como también las falencias que poseen al momento del servicio.

e^{volution} COPY CENTER CAMILO JAVIER SORIA ERAZO Matriz: Gonzálo Zaldumbide N50-48 y Pasaje 3 Sucursal: AV. PRENSA N46-28 Y LOGROÑO Quito - Ecuador		R.U.C. 0603143330001 FACTURA S 004-001-00 0000511 Aut. S.R.I. 1122552786 VALIDA SU EMISION HASTA 05/Abril/2019	
Fecha: Quito 29 de Octubre del 2018			
Cliente: Michelle Colcha			
Dirección: Tasha del Valle			
Telf.: 0984402023 RUC/CI. 1726323650			

Cant.	DESCRIPCION	V. Unit.	Valor Total
1	Simpresión por tesis		4,81

Forma de Pago		 F. CLIENTE F. AUTORIZADA	Subtotal 12 %	
Efectivo			Subtotal 0 %	
Dinero Electrónico			DESCUENTO	
Tarj. Crédito / Débito			Subtotal	4,81
Otros			I.V.A. 12 %	0,58
			TOTAL \$	5,39

"IMPRESA CopyGraf" PABLO NICOLAS MADERO GUERRÓN / RUC. 1707214944001 AUTO. SRI. 8472 DEL 0451 AL 0550 F.AUTORIZACION 05/Abril/2018 * Q: ORIGINAL-ADQUIRENTE COPIA C.-EMISOR

Elaborado por: Michelle Colcha

Descripción: En la siguiente factura se encuentra el valor del primer borrador de la tesis en donde el tutor y lector deben aprobar.

Anexo N°5 Factura Impresión del manual, empastado y dos cd

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EVENTOS SOCIALES DEL ESTABLECIMIENTO “BODAS, DETALLES Y EVENTOS BASANTES” UBICADO EN EL BARRIO SAN JOSÉ DE MONJAS DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA.

CANT		DETALLE	VAL UNIT	VAL TOTAL
2		Mantel Coche lino	10,00	10,00
4		Cos Impresor	1,50	3,00
4		Empastado tesis	7,00	7,00
166		Impresión Full Color lino	0,12	19,92
		SUBTOTAL		39,92
		I.V.A 0%		—
		I.V.A 12%		4,79
		TOTAL \$		44,71

Firma cliente y sello de la empresa.

Firma Autorizada: [Firma]

Firma Cliente: [Firma]

Elaborado por: Michelle Colcha

Descripción: En la siguiente factura constan los valores de la impresión del manual, la realización del empastado con impresiones y la elaboración de dos cd.

Anexo N°6 Portada y contraportada

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EVENTOS SOCIALES DEL ESTABLECIMIENTO “BODAS, DETALLES Y EVENTOS BASANTES” UBICADO EN EL BARRIO SAN JOSÉ DE MONJAS DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA.



Elaborado por: Michelle Colcha.

Descripción: Se puede ver el diseño de la portada y contra portada del manual que es llamativa ya que posee imágenes y colores.

Anexo N°7 Entrega del manual de Buenas Prácticas de Servicio para el catering

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EVENTOS SOCIALES DEL ESTABLECIMIENTO “BODAS, DETALLES Y EVENTOS BASANTES” UBICADO EN EL BARRIO SAN JOSÉ DE MONJAS DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA.



Elaborado por: Michelle Colcha.

Descripción: En la siguiente fotografía se observa la entrega del manual al encargado del catering que ejerce el rol de capitán de meseros y ayudante de cocina es el segundo a mano después del dueño.

Bibliografías

- aeropostaleMX. (12 de Diciembre de 2017). *esto es aero*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de esto es aero: <http://www.estoesaero.com/cortes-cabello-hombres-sin-barba/>
- Alpev. (6 de Febrero de 2016). *Alpev*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de Alpev: <http://peruvianjewelryalpev.blogspot.com/2016/02/aretes-pequenos.html>
- Amaya, J. (18 de Mayo de 2012). *Hogar y familia*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de Hogar y familia: <http://botpira.com/belleza/estilo-frances-en-las-unas.html>
- Bisuteria la plata. (4 de Marzo de 2018). *Bisuteria la plata*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de Bisuteria la plata: <http://myphotopicture.eu/bisuteria-la-plata.html>
- Boyaca. (2014). *Boyaca*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de Boyaca: <https://boyaca.com/fam.php?cat=25>
- Canal Femenino. (14 de Septiembre de 2017). *Canal Femenino*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de Canal Femenino: <https://canalfemenino.com/maquillaje-natural/>
- Carrasco, J. L. (2014). *Servicio de Catering*. España: Vertice.
- Carreno, L. M. (2 de Junio de 2016). *ccluismiguel*. Recuperado el 11 de Octubre de 2018, de ccluismiguel: <http://www.ccluismiguel.com/resolver-conflictos-con-clientes-insatisfechos-en-restaurantes/>
- Casa Jordan. (2018). *Casa Jordan*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de Casa Jordan: <https://www.casajordan.com.mx/coffee-break.html>
- Centro Empresarial Gastronómico Hotelero. (10 de Junio de 2016). *cegaho*. Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de cegaho: <https://cegaho.wordpress.com/2016/06/10/tres-tecnicas-de-servicio-y-venta-en-restaurantes/>
- conbienestar. (8 de Octubre de 2016). *conbienestar*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de conbienestar: https://tn.com.ar/salud/actitud/tatuajes-y-piercing-como-cuidarse_679214
- depositphotos. (14 de Diciembre de 2016). *depositphotos*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de depositphotos: <https://mx.depositphotos.com/134237576/stock-illustration-perfume-flacon-icon-cartoon-style.html>
- DM, F. (27 de Julio de 2017). *Youtube*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=eWPg7tJWB7E>
-

- Donoso, T. (28 de Enero de 2016). *upsocl*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de upsocl: <http://www.upsocl.com/belleza/12-estilos-de-cabello-de-arcoiris-que-puedes-usar-para-sorprender-a-quienes-te-rodean/>
- Duhalt. (25 de Agosto de 2013). *slideshare*. Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de slideshare: <https://es.slideshare.net/xaviermoraa/manuales-organizacion-y-procedimientos>
- Educacion y SALUD. (10 de Junio de 2012). *Blogspot*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de Blogspot: <http://saluedupresco.blogspot.com/2012/06/el-bano-diario-un-del-bano-diario-util.html>
- GAD Angochagua. (08 de 03 de 2017). *Parroquia Rural Angchagua*. Obtenido de <http://www.angochagua.gob.ec/index.php?forma=noticia.php&bandera=1&un=29>
- GAD Ibarra, S. M. (2016). *Gobierno Auntonomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra*. Obtenido de <https://www.ibarra.gob.ec/web/index.php/ibarra1234/informacion-general>
- H., S. (23 de Febrero de 2016). *Organiza lo que quieras*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de Organiza lo que quieras: <https://organizaloquequieras.wordpress.com/2016/02/23/organicemos-una-comida-en-casa-formal-o-informal/>
- hoteles Ecuador. (2004). *hotelesecuador*. Recuperado el 22 de Octubre de 2018, de hotelesecuador: <https://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=1&submenu1=6&idm=1>
- Irune, J. C. (18 de Abril de 2010). *El Diario Montañes*. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de El Diario Montañes: <https://www.eldiariomontanes.es/v/20100418/opinion/articulos/para-sirve-encuesta-20100418.html#>
- Kanon, F. (31 de Enero de 2017). *cultulicious*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2018, de cultulicious: <https://cultulicious.eu/restaurante-origen-historia>
- M., D. K. (25 de Agosto de 2013). *slideshare*. Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de slideshare: <https://es.slideshare.net/xaviermoraa/manuales-organizacion-y-procedimientos>
- Maire Claire. (10 de Marzo de 2016). *marie-claire*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de marie-claire: <https://www.marie-claire.es/maison/decoracion/fotos/protocolo-cual-es-la-copa-o-el-vaso-adecuado/copa-de-coctel>

-
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Medina, R. (25 de Marzo de 2011). *eumed*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de eumed: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/index.htm>
- MINTUR. (30 de 12 de 2014). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/resumen-2014-turismo-ecuadoriano-en-su-mejor-momento/>
- Osorio, E. (24 de Noviembre de 2014). *Cualidades de un buen mesero*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de Cualidades de un buen mesero: <http://cualidadesdeunbuenmesero.blogspot.com/>
- Pichincha, G. d. (10 de septiembre de 2015). *Gobierno de Pichincha*. Obtenido de Gobierno de Pichincha: <http://www.pichincha.gob.ec/pichincha/datos-de-la-provincia/item/13-informacion-general.html>
- Raimse, G. (26 de Agosto de 2017). *Grupo Raimse*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de Grupo Raimse: <https://reimse.com/Accesori/delta.htm>
- Ramirez, I. C. (25 de mayo de 2016). *BCM DEL ECUADOR*. Obtenido de BCM DEL ECUADOR: <http://www.bcmecuador.com/single-post/2016/05/25/Evoluci%C3%B3n-y-Perspectivas-del-sector-Hotelero-Ecuadoriano-1>
- Rivas, J. L. (28 de Junio de 2017). *nupcias magazine*. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de nupcias magazine: <https://www.nupciasmagazine.com/boda/tipos-de-silla-para-tu-boda/>
- Verema. (26 de Marzo de 2014). *Verema*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de Verema: <https://www.verema.com/blog/licores-destilados/1182623-10-vasos-copas-basicos-para-cocteles>
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *blogspot*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de blogspot: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2018). *blogspot*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de blogspot: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Yelp. (15 de Junio de 2015). *Yelp*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de Yelp: https://www.yelp.com.mx/biz_photos/el-mundo-de-los-ni%C3%B1os-zacatl%C3%A1n?select=Vm9fWe4Qxx_Ys4PikBfrnQ
-

Bodas, detalles y eventos Basantes
"La pasión por el servicio"

Quito, 31 de Octubre de 2018

Señores

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.-

De mi consideración

A petición verbal de la señorita MICHELLE STEFANIA COLCHA QUILACHAMIN, estudiante de la Carrera de Administración Turística y Hotelera, con numero de cedula 1724005614, me permito certificar que la señorita en mención realizo de manera satisfactoria la entrega e implementación de la elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio de eventos sociales en el establecimiento "Bodas, Detalles y Eventos Basantes" ubicado en el barrio San José de monjas del cantón Quito, provincia Pichincha con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

Proyecto que fue aceptado y culminado acorde a los requerimientos del catering, su arduo trabajo demostró ser una persona responsable, confiable, idónea virtudes que le han hecho merecedora a nuestra estima y consideración de todos los que conformamos el catering "Bodas, Detalles y Eventos Basantes".

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

La señorita Colcha puede hacer uso de este documento como creyere conveniente.



Atentamente

Fausto Arturo Bazante Quiñonez

Dueño del catering "Bodas, Detalles y Eventos Basantes"



Dirección Calle C- 13131 Y camino público
Urb. Patrimonio Familiar
Telf. 2 604 342
Cel. 0994217385



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Michelle Colcha.docx (D43124332)
Submitted: 10/26/2018 6:01:00 PM
Submitted By: michellestefania96@outlook.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

tecnicas de servicio - copia.pdf (D22477427)
TESIS CAP 1 AL 7.docx (D19872608)
PROYECTO DE TITULACION (Reparado).docx (D43084239)
<http://www.ccluismiguel.com/resolver-conflictos-con-clientes-insatisfechos-en-restaurantes/>
<https://cegaho.wordpress.com/2016/06/10/tres-tecnicas-de-servicio-y-venta-en-restaurantes/>
<http://www.upsocl.com/belleza/12-estilos-de-cabello-de-arcoiris-que-puedes-usar-para-sorprender-a-quienes-te-rodean/>
<https://cultulicious.eu/restaurante-origen-historia>

Instances where selected sources appear:

25



Mg. Santiago Cornel
Lector de Proyecto.



Leda. Karla Ulloa
Tutor de Proyecto

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **COLCHA QUILACHAMIN MICHELLE STEFANIA**, portador de la cédula de identidad N° 1724005614, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 14 de noviembre del 2018



14 NOV 2018

Manuela B.

Sra. Manuela Balseca

CAJA "CORDILLERA"

CONSEJO DE CARRERA

Adm. Turística y Hotelera

Lic. Marlene Andrade

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26 NOV 2018

9,42 DBS

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Turística y Hotelera

Msc. Carlos Guijarro

DIRECTOR DE CARRERA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

19 NOV 2018

Verónica Lara

Ing. Verónica Lara
SECRETARIA ACADÉMICA