



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad**  
**Carrera de Hotelería**

Propuesta de elaboración de un manual de planificación y organización de eventos  
para el departamento de ventas. Caso: Hotel El Dorado, Cuenca

**Proyecto de intervención previo a la obtención del título de Licenciada en  
Hotelería**

**Autoras:**

Ana Belén Japón Criollo

C.I. 0105688626

María Augusta León Carrión

C.I. 0105670301

**Directora:**

Mg. Diana López Molina

C.I. 0103758868

**Cuenca-Ecuador**

**2018**



Universidad de Cuenca

## RESUMEN

La organización de eventos se define como un acontecimiento que surge mediante una motivación, ya sea el mismo de carácter corporativo o social; dentro del ámbito hotelero diversos establecimientos desde años atrás han venido complementando el servicio de alojamiento con la organización de eventos como fuente adicional de ingresos.

La ciudad de Cuenca se ha convertido en la sede de varios eventos tanto locales como nacionales, por este motivo las empresas hoteleras han ampliado la carta de servicios a la oferta de eventos.

El Dorado Hotel, establecimiento reconocido de la ciudad de Cuenca dentro de su carta de servicios tiene como punto prioritario el mercado de la organización de eventos contando con dos sedes, una que se encuentra ubicada dentro de las instalaciones del hotel y otra destinada en su mayoría para eventos sociales como es Mansión Vizcaya; se ha tomado como caso de estudio dicho establecimiento para la implementación del manual de eventos considerando información anterior entregada por parte del hotel dicha información contribuye a identificar los procedimientos y políticas existentes lo que aportará para la elaboración del manual.

El siguiente manual propone diseñar procesos y formatos para optimizar el servicio hacia los clientes, mejorar la comunicación entre las áreas antes, durante y después del evento.

Los métodos de investigación que se manejarán serán de carácter cualitativo, se efectuará una investigación bibliográfica en textos y estudios relevantes para posteriormente diseñar los formatos que definirán el manual de acuerdo a las necesidades del departamento.

**Palabras clave:** eventos, hotel, procesos, manual, planificación, organización



Universidad de Cuenca

## ABSTRACT

The organization of events is defined as an occasion that arises from a motivation that is either corporate or social. Since many years ago, some establishments in the hotel sector have been complementing the accommodation service with the organization of events as an additional source of income.

Cuenca has become the venue for many local and national events, and this is the reason why hoteliers have expanded their service catalog to events offering.

Dorado Hotel, a well-known establishment in Cuenca, has a catalog of services where the priority is the organization of events. This hotel has two venues. One of them is located inside the hotel, and the other one, Mansión Vizcaya, is intended for social events. Mansión Vizcaya has been taken as a case study for the implementation of a manual of events. Information previously delivered by the hotel has contributed to identify the existing processes and policies. This information provided insights for the creation of the manual.

This manual proposes designing processes and formats to optimize the customer service and to improve the communication among different areas before, during, and after an event.

The research method used in this project was qualitative. A bibliographic research in books and relevant studies was carried out in order to design the formats that defined the manual according to the needs of the department.

**Key words:** events, hotel, processes, manual, planning, organization



Universidad de Cuenca

## INDICE

RESUMEN .....	2
ABSTRACT.....	3
INDICE .....	4
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
AGRADECIMIENTO .....	15
DEDICATORIA .....	16
INTRODUCCIÓN.....	17
Capítulo 1. PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS .....	18
1.1 Antecedentes .....	18
1.2 Filosofía Empresarial .....	19
Objetivos .....	19
Misión .....	19
Visión.....	19
1.3 Productos y Servicios .....	20
1.3.1 Servicio de Alojamiento .....	20
1.3.2 Servicio de Alimentos y Bebidas .....	21
1.3.3. Servicio para eventos.....	23
1.4 Estructura Organizacional .....	24
1.5 Procesos y etapas de ventas en el área de eventos .....	26
1.6 Tarifas y temporadas .....	28
1.7 Tipos de eventos y periodicidad .....	29
1.7.1 Eventos Corporativos .....	29
1.7.2 Congresos.....	29
1.7.3 Conferencias .....	30
1.7.4 Convenciones .....	30
1.7.5 Seminarios.....	30
1.7.6 Ferias y exposiciones.....	30



## Universidad de Cuenca

1.7.7 Presentaciones.....	31
1.7.8 Eventos Sociales.....	31
1.8 Tipos de clientes.....	31
1.9 Métodos de pago.....	32
1.10 Tipos de Montaje.....	32
1.10.1 Montaje Tipo Teatro.....	33
1.10.2 Montaje Tipo Banquete.....	33
1.10.3 Montaje Tipo Escuela.....	34
1.10.4 Montaje Tipo Coctel.....	35
1.10.5 Montaje en U.....	35
1.11 Tipos de eventos y salones.....	36
1.11.1 Sala Ejecutiva.....	36
1.11.2 Salón 1, Salón 2, Salón 3.....	37
1.11.3 Gran Salón el Dorado.....	39
1.11.4 Salones de Mansión Vizcaya.....	40
1.11.5 Salón Rioja.....	40
1.11.6 Salón Toledo.....	42
1.11.7 Salón Marbella.....	42
1.11.8 Salón Andalucía.....	43
1.11.9 Salón Sevilla.....	44
1.11.10 Salón Asturias A.....	45
1.11.11 Salón Asturias B.....	47
1.11.12 Salón Vizcaya.....	48
1.11.13 Gran Salón Vizcaya.....	49
Capítulo 2. PERSONAL Y DEPARTAMENTO DE VENTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....	51
2.1 Estructura del departamento de ventas.....	51
2.2 Funciones del personal encargado en El Dorado Hotel.....	51
2.2.1 Competencias laborales para el área turística según las Normas Técnicas Ecuatorianas INEN 2008-y requerimientos de la norma ISO 9001.....	52
2.2.2 Organizador de Eventos.....	54
2.2.3 Características laborales según la Norma ISO 9001.....	56



## Universidad de Cuenca

2.2.4 Perfeccionamiento de los perfiles profesionales del departamento de eventos.....	57
2.3 Servicios Adicionales .....	58
2.3.1 Catering .....	58
2.3.2 Weeding planners .....	58
2.3.3 Mobiliario Especial .....	59
2.3.4 Traductor.....	59
2.3.5 Decoración Temática .....	59
2.3.6 Maestra de ceremonias .....	59
2.3.7 Batucadas.....	59
2.4 Proveedores .....	59
2.4.1 Equipos audiovisuales y sonido .....	60
2.4.2 Efectos especiales .....	60
2.4.3 Decoración .....	60
2.4.4 Filmación y fotografía .....	61
Capítulo 3. PROCESOS Y PASOS A SEGUIR EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS .....	62
3.1 Técnicas de contacto con el cliente .....	62
3.2 Proceso de Cotización.....	64
3.3 Paquetes y promociones.....	65
3.4 Contacto con Proveedores.....	66
3.5 Métodos de pago .....	67
3.6 Elaboración de contrato.....	67
3.7 Elaboración del orden del evento .....	68
3.8 Funciones de cada área involucrada.....	70
3.8.1 Coordinador de Eventos .....	70
3.8.2 Jefe de Alimentos y Bebidas .....	70
3.8.3 Otros departamentos involucrados .....	70
3.9 Tipos de montajes .....	71
3.10 Proceso Mise place .....	73
3.11 Decoración .....	73
3.12 Equipos de audio e iluminación .....	74



## Universidad de Cuenca

3.13 Recepción del cliente .....	75
3.14 Servicio de alimentos y bebidas .....	75
3.15 Servicio Post venta .....	76
Capítulo 4. MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS .....	78
4.1 Objetivos .....	78
4.2 Perfil del personal .....	78
4.3 Cotización del evento.....	82
4.4 Planificación del evento .....	84
4.5 Desarrollo y control de eventos.....	90
4.6 Contratación del evento .....	92
4.7 Servicio de Post Venta .....	94
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES.....	98
BIBLIOGRAFÍA.....	99
ANEXOS .....	103
ANEXO 1. DISEÑO APROBADO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.....	103



Universidad de Cuenca

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Habitación El Dorado Hotel .....	20
<i>Ilustración 2. Goda Restaurante &amp; Bar .....</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 3. Panadería y pastelería El Dorado.....</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 4. Fogo Grill &amp; Bar .....</i>	<i>22</i>
<i>Ilustración 5. Fogo Mar Grill &amp; Bar .....</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 6. Montaje Tipo Coctel.....</i>	<i>35</i>
<i>Ilustración 7. Planimetría de la Sala Ejecutiva .....</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 7. Planimetría del Salón 1, Salón 2, Salón 3 .....</i>	<i>38</i>
<i>Ilustración 8. Planimetría del Gran Salón El Dorado.....</i>	<i>39</i>
<i>Ilustración 9. Planimetría del Salón Rioja .....</i>	<i>41</i>
<i>Ilustración 10. Planimetría del Salón Toledo.....</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 11. Planimetría del Salón Marbella.....</i>	<i>43</i>
<i>Ilustración 12. Planimetría del Salón Andalucía.....</i>	<i>43</i>
<i>Ilustración 13. Planimetría del Salón Sevilla .....</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 14. Planimetría del Salón Asturias A y B .....</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 15. Planimetría del Salón Vizcaya .....</i>	<i>49</i>
<i>Ilustración 16. Planimetría del Gran Salón Vizcaya .....</i>	<i>50</i>
<i>Ilustración 18. Tipos de montajes para eventos corporativos .....</i>	<i>72</i>
<i>Ilustración 19. Tipos de montajes para eventos sociales.....</i>	<i>72</i>





Universidad de Cuenca

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama El Dorado Hotel .....	25
Gráfico 2. Flujograma El Dorado Hotel .....	26
Gráfico 3. Montaje Tipo Teatro .....	33
Gráfico 4. Montaje Tipo Banquete .....	34
Gráfico 5. Montaje Tipo Escuela .....	34
Gráfico 6. Montaje Tipo U .....	36
Gráfico 7. Organigrama del departamento de ventas El Dorado Hotel .....	51
Gráfico 8. Flujograma de contacto con proveedores .....	66
Gráfico 9. Contenido del contrato para eventos .....	68
Gráfico 10. Estructura organizacional del departamento de eventos .....	79



Universidad de Cuenca

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	38
Tabla 2 .....	40
Tabla 3 .....	41
Tabla 4 .....	44
Tabla 5 .....	45
Tabla 6 .....	47
Tabla 7 .....	48
Tabla 8 .....	49
Tabla 9 .....	50
Tabla 10 .....	53
Tabla 11 .....	64
Tabla 12 .....	65
Tabla 13 .....	69
Tabla 14 .....	80
Tabla 15 .....	80
Tabla 16 .....	83
Tabla 17 .....	85
Tabla 18 .....	86
Tabla 19 .....	87
Tabla 20 .....	88
Tabla 21 .....	89
Tabla 22 .....	91
Tabla 23 .....	93
Tabla 24 .....	94



## Universidad de Cuenca

### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Ana Belén Japón Criollo en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS. CASO: HOTEL EL DORADO, CUENCA", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 19 de octubre 2018

Ana Belén Japón Criollo

C.I.: 0105688626



**Universidad de Cuenca**

### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Ana Belén Japón Criollo, autora del trabajo de titulación "PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS. CASO: HOTEL EL DORADO, CUENCA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 19 de octubre 2018

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Belén Japón', written over a horizontal line.

Ana Belén Japón Criollo

C.I: 0105688626



## Universidad de Cuenca

### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

María Augusta León Carrión en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS. CASO: HOTEL EL DORADO, CUENCA", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 19 de octubre 2018

---

María Augusta León Carrión

C.I: 0105670301



**Universidad de Cuenca**

---

Cláusula de Propiedad Intelectual

---

María Augusta León Carrión, autora del trabajo de titulación "PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS. CASO: HOTEL EL DORADO, CUENCA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 19 de octubre 2018

A handwritten signature in purple ink, appearing to read "M.A. León Carrión".

---

María Augusta León Carrión

C.I.: 0105670301



Universidad de Cuenca

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi directora de tesis Mg. Diana López, por brindarnos su apoyo incondicional, ya que con sus conocimientos ha sido una guía para la elaboración de este proyecto, además a todos los profesores de la Facultad que me han ayudado en mi preparación académica y finalmente al personal que conforma el departamento de ventas de El Dorado Hotel por brindarnos la información necesaria para culminar la tesis.

Belén Japón

En primer lugar agradezco a Dios, por haberme brindado la oportunidad de culminar mi carrera en compañía de factores tan importantes como es el amor, familia y la salud de mis seres queridos y la mía propia. A mis padres Luis y Jenny los cuales forman parte de mi vida y son fuente de inspiración y motivación de mi vida diaria.

Agradezco de manera especial a mis amigas Belén Japón y Jenny Marín por ser fuente de apoyo todo el tiempo durante la culminación de mi carrera gracias por su amistad incondicional y mi esposo Daniel que me ha brindado su apoyo y cariño todo el tiempo para alcanzar esta meta.

María Augusta León



Universidad de Cuenca

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios por ser el pilar fundamental en mi vida, y concederme la gracia de haber culminado esta nueva etapa que voy a emprender, segundo a mis padres por el apoyo que me han brindado durante este tiempo de preparación además de enseñarme a perseguir mis metas y sueños, a mis hermanos por brindarme el cariño, la confianza necesaria y llegar a ser un ejemplo para ellos, finalmente a mi compañera y amiga de tesis María Augusta por su amistad sincera durante estos años.

Belén Japón

A Dios por las bendiciones recibidas y las lecciones durante todo este tiempo, a mis padres por siempre tratar de sacar lo mejor de mí, a mis amigas que me motivan día a día a alcanzar mis metas y a mi compañero de vida y esposo Daniel por el compromiso y paciencia durante este transcurso.

María Augusta León





Universidad de Cuenca

## INTRODUCCIÓN

El mundo de los eventos se ha venido desarrollando años atrás en la ciudad de Cuenca teniendo como pionero en este ámbito al Dorado Hotel, la organización de eventos en este lugar se ha llevado a cabo bajo conceptos claves y aspectos fundamentales desde el comienzo del mismo.

El presente Manual de Planificación y Organización de Eventos dirigido hacia el departamento de ventas, surge de la necesidad de poseer un documento en el cual se logre estandarizar procesos en cuanto a las diferentes fases de un evento.

En el capítulo uno como parte introductoria se detalla los procesos y políticas ya existentes en el departamento de ventas enfocadas específicamente en el área de eventos.

El segundo capítulo presenta el personal que conforma el departamento de ventas, el personal clave de la organización de eventos, funciones, servicios adicionales que ofertan en esta área, por último y no menos importante los proveedores que forman parte esencial dentro del desarrollo de un evento.

En el tercer capítulo, parte central de la investigación describe los procesos a seguir en la organización de eventos desde el inicio que comienza con el contacto con el cliente hasta la etapa final, esencial para la fidelización de los clientes como es el servicio post venta.

En el último capítulo, se especifica por completo el manual de planificación y organización de eventos siendo este resultado de las investigaciones anteriores e información proporcionada por el departamento del Dorado Hotel.



Universidad de Cuenca

## Capítulo 1. PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS

### 1.1 Antecedentes

El Dorado Hotel tuvo sus orígenes en el año 1965, formado y fundado por empresarios cuencanos. El mismo ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, se creó con el objetivo de aportar turística y económicamente a Cuenca, convirtiéndose así en uno de los primeros hoteles de lujo en la ciudad.

El hotel dentro de su estructura organizacional, estaba conformado por varios departamentos incluyendo el departamento de ventas, el cual es esencial para el desarrollo y crecimiento del mismo. El área de eventos se fue desarrollando pocos años más tarde manejando en primera instancia eventos sociales debido a que era el primer hotel de esta categoría con este tipo de servicios. En ese tiempo se contaba con tres salones: salón Tomebamba, salón Huaynacapac uno, salón Huaynacapac dos. Por motivo de renovación se decidió cambiar la ubicación de los salones estableciendo tres salones con paredes móviles y el Gran Salón Dorado que es la unión de los mismos.

En el año 2014 cuando se empezó a ejecutar el Tranvía para Cuenca, la obra afectó de manera directa a varios negocios de la ciudad incluyendo hoteles entre ellos El Dorado Hotel, el mismo se vio afectado con una baja de sus ingresos en el área de eventos y alojamiento, se tomó la decisión de realizar algunas modificaciones para captar clientes, una de ellas consistiría en no cobrar por el alquiler del salón y cobrar solo por el servicio de alimentación.

En el año 2016 se plasmó una nueva propuesta por falta de espacio y una alta demanda en cuanto a eventos sociales, se diseñó un lugar para la celebración de eventos sociales el cual lleva el nombre de “Mansión Vizcaya” que tiene capacidad



## Universidad de Cuenca

de un mayor número de personas para eventos sociales, sin dejar a un lado los eventos corporativos. <sup>1</sup>

### 1.2 Filosofía Empresarial

En cuanto a la filosofía empresarial conlleva la misión empresarial y un código de ética que rigen todos los departamentos del hotel. En relación a la organización de eventos ya sea en el hotel (corporativo) o en Mansión Vizcaya (sociales) poseen objetivos propios para cada área, los mismos que son detallados a continuación:

#### Objetivos

Asegurar los presupuestos anuales de ventas, para mantener la rentabilidad del departamento de eventos.

Brindar un servicio de excelencia que cumpla con los requerimientos de nuestros clientes superando sus expectativas.

#### Misión

La misión de El Dorado Hotel es brindar productos y servicios personalizados que excedan las expectativas de nuestros huéspedes a fin de consolidar su fidelidad, basados en el mejoramiento continuo de los procesos y la formación de asociados con pasión por el servicio, entendiendo que la clave del éxito es la creación de relaciones a largo plazo con nuestros huéspedes externos e internos (El Dorado Hotel, 2018).

#### Visión

El Dorado Hotel, a través de su larga trayectoria en la ciudad de Cuenca, busca posicionarse como el mejor hotel corporativo de la ciudad brindando productos y servicios personalizados e innovadores a nuestros huéspedes cuidando siempre de nuestros

---

<sup>1</sup> Entrevista realizada a la Ing. Diana Reinoso el 7 de noviembre 2017.



## Universidad de Cuenca

asociados y teniendo siempre presente nuestra responsabilidad social (El Dorado Hotel, 2018).

### 1.3 Productos y Servicios

El Dorado Hotel pertenece a la Empresa Hotelera Cuenca C.A., existen varios productos y servicios que oferta la empresa estando a cargo una persona por cada área: alojamiento, alimentos & bebidas y eventos, los mismos que están detallados posteriormente:

#### 1.3.1 Servicio de Alojamiento

El Dorado Hotel categorizado como hotel de lujo, está ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca en las calles Gran Colombia 7-87 y Luis Cordero, cuenta con 52 habitaciones compuestas por sencillas, dobles, triples, habitación para personas con discapacidad, suites y suite presidencial.

Las habitaciones son extensas y están equipadas con minibar, caja fuerte, baño privado y TV por cable a disposición del huésped, a más de disponer en todas las instalaciones red WIFI y un amplio parqueadero para los huéspedes.

El hotel cuenta con servicio de transfer hotel-aeropuerto-hotel también posee un business center para clientes corporativos, junto con gimnasio, sauna y turco.



*Ilustración 1.* Habitación El Dorado Hotel

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: 11 noviembre 2017



Universidad de Cuenca

### 1.3.2 Servicio de Alimentos y Bebidas

En relación con el área de alimentos y bebidas El Dorado cuenta con “Goda Restaurante & Bar”, especializado en gastronomía internacional.



*Ilustración 2.* Goda Restaurante & Bar

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: 10 noviembre 2017

### Panadería y Pastelería El Dorado

Establecimiento ubicado en los bajos de Gran Colombia Suites especializado en venta de panes y pastas locales e internacionales.



*Ilustración 3.* Panadería y pastelería El Dorado

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: 10 noviembre 2017



Universidad de Cuenca

### **Fogo Grill & Bar**

Este establecimiento se encuentra alejado de las instalaciones del hotel está ubicado en la Circunvalación Sur y subida a Turi, mirador turístico de la ciudad, el cual es especializado en carnes a la parrilla, platos a la carta con acompañamiento de cocteles.



*Ilustración 4.* Fogo Grill & Bar

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: 10 noviembre 2017

### **Fogo Mar Grill & Bar**

Es un restaurante ubicado en la Av. Paucarbamba y Luis Moreno Mora en este lugar su especialización es la comida costeña ecuatoriana entre ellos pescados y mariscos, hechos a la parrilla conjuntamente con la elaboración de cocteles, animación con pantallas en las que se transmiten videos musicales y eventos deportivos.



Universidad de Cuenca



*Ilustración 5. Fogo Mar Grill & Bar*

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: 10 noviembre 2017

### **1.3.3. Servicio para eventos**

El Dorado Hotel dentro de la gama de productos y servicios oferta adicionalmente el servicio de eventos, el hotel cuenta con salones pequeños y de mayor dimensión para cualquier tipo de evento, en su gran mayoría eventos corporativos entre ellos están las capacitaciones, congresos, etc., los salones cuentan con la tecnología necesaria para cada uno, incluyendo red de internet de alta velocidad, equipos de amplificación y paredes móviles en el caso de un evento grande. Dentro del servicio de eventos el hotel también cuenta con Mansión Vizcaya diseñado para eventos sociales.

Los productos con los que cuenta son: salones para eventos que se subdividen en salas según el número de participantes, mobiliario para diferentes tipos de eventos como sillas, mesas (cuadradas, redondas, rectangulares, coctelera), atril, pizarras. Además posee iluminación y equipos de audiovisuales con proyectores LCD, monitores, infocus, luces led, pantallas, con respecto a los equipos de sonido cuenta con micrófonos inalámbricos, parlantes y finalmente el menaje hace referencia a la cristalería, juego de cubiertos, platos de entrada, platos base, platos de postre, tazas, jarras de vidrio, copas, ajiceros, utensilios de servicio. A todo lo que se refiere a mantelería cuentan con vestido de sillas, faldones, muletones, servilletas, diversos



**Universidad de Cuenca**

tipos de manteles, en el caso de no poseer algún requerimiento especial del cliente se procede a alquilar con proveedores seleccionados.

#### **1.4 Estructura Organizacional**

Con respecto a la estructura organizacional de El Dorado Hotel, es importante indicar que el huésped está ubicado en lo más alto del organigrama y el gerente en la parte baja, esto se debe al nivel de importancia que el huésped adquiere en la empresa.

A continuación se detalla en un organigrama de carácter vertical todas las áreas y personal que conforma El Dorado hotel mostrando el nivel jerárquico de cada uno y haciendo hincapié de que todas ellas están conectadas desde la zona inferior donde se encuentra el gerente comprometido con la administración del lugar y personal operativo que trabajan en conjunto con el fin de brindar un servicio de calidad al cliente que se encuentra en la cima de la estructura.





Universidad de Cuenca

## Organigrama de El Dorado Hotel

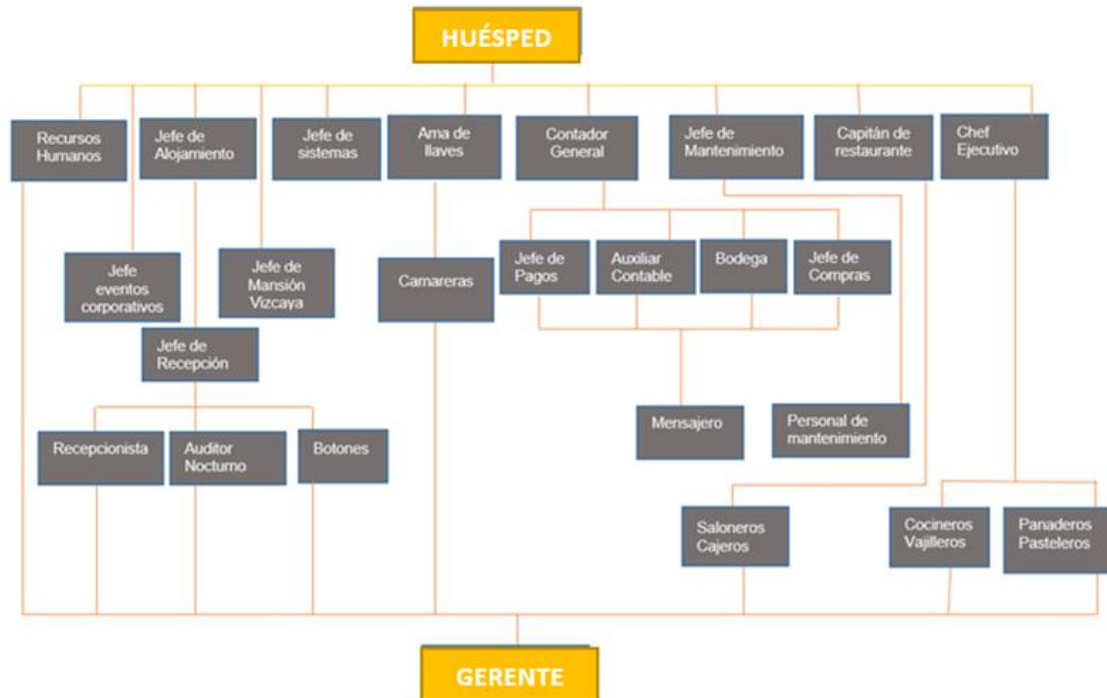


Gráfico 1. Organigrama El Dorado Hotel  
Autores: María Augusta León, Belén Japón  
Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 15 noviembre 2017



### 1.5 Procesos y etapas de ventas en el área de eventos

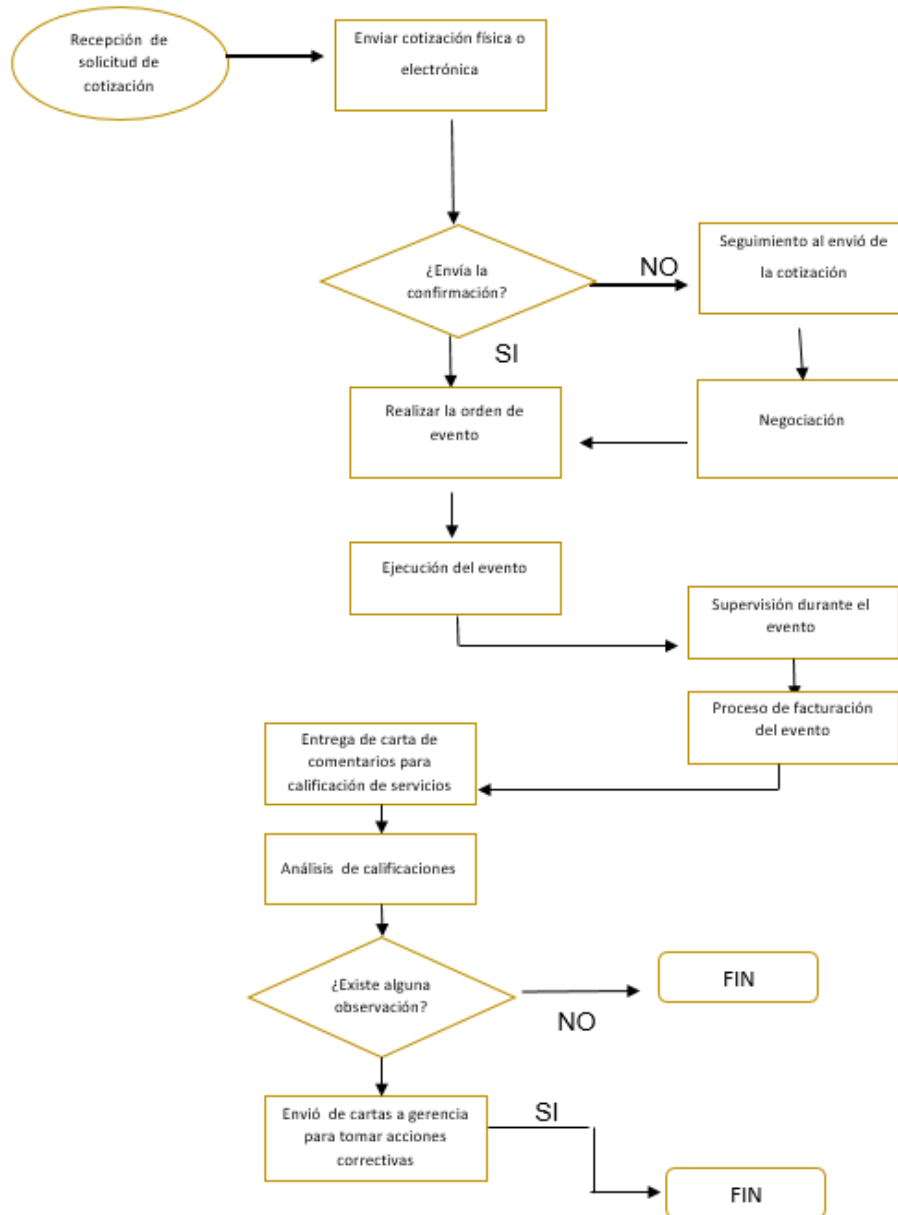


Gráfico 2. Flujograma El Dorado Hotel

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 15 noviembre 2017



## Universidad de Cuenca

En el departamento de ventas de El Dorado Hotel están establecidos una serie de procesos para efectuar las ventas. Según la información proporcionada por el hotel, el personal de ventas sigue los siguientes pasos detallados a continuación:

- 1. Recepción de cotización:** En un principio se recibe la solicitud de cotización de parte del cliente, esta puede ser de manera directa, en las instalaciones del hotel, por línea telefónica o vía email.
- 2. Envío de cotización:** Se envía o entrega la cotización al cliente según los requerimientos del evento a efectuarse.
- 3. Seguimiento al envío:** Se procede a realizar un seguimiento a la cotización enviada en el caso de no haber respuesta inmediata del cliente, se puede realizar un proceso de negociación en el caso de ser necesario.
- 4. Confirmación:** El proceso de confirmación en el caso de que el cliente acepte la cotización y decida realizar el evento, se envía una confirmación con los detalles acordados vía correo electrónico.
- 5. Ejecución del evento:** Se ejecuta el evento en la fecha y lugar acordado anteriormente y todos los requerimientos antes solicitados.
- 6. Supervisión:** Durante la ejecución del evento se delega personal encargado de la supervisión de todos los detalles y requerimientos por parte del cliente para que la celebración del evento sea favorable.
- 7. Facturación del evento:** Finalizado el evento se procede a realizar la facturación en el caso de haber anticipo se cobrará los porcentajes correspondientes y adicionales.
- 8. Post evento:** Se entrega una carta de comentarios para que el cliente califique los servicios y productos brindados.
- 9. Análisis:** Se realiza un análisis en el caso de existir comentarios, quejas o sugerencias.



Universidad de Cuenca

**10. Entrega de carta:** En el caso de existir alguna observación o queja por parte del cliente. Se entrega a gerencia la carta original para realizar un seguimiento y tomar acciones correctivas, si el evento no tuvo ninguna observación se da por terminado el proceso.

### **1.6 Tarifas y temporadas**

En todo lo referente a las tarifas existen diferentes tipos de opciones para realizar eventos corporativos, se ofrece la opción de alquilar solo el salón y otra opción es el alquiler del salón incluido coffee break desde \$ 5.25 más impuesto, lunch u otro menú de acuerdo al tipo de evento y duración del mismo.

En relación a Mansión Vizcaya, se maneja de manera distinta debido a que su acogida en mayor número son eventos sociales, para este caso referente a las tarifas se cobra por alimentación un menú por persona siendo un valor desde 14usd más impuestos por persona y puede variar según el tipo de menú que escoja el cliente.

En la organización de eventos corporativos existe una estacionalidad en diferentes épocas del año, los meses en los cuales se celebra mayor cantidad de eventos corporativos son: marzo, abril, mayo, junio, julio, octubre y noviembre mientras Mansión Vizcaya no posee una estacionalidad muy marcada debido a que todos los meses se realizan eventos sociales siendo el mes de diciembre con mayor aumento de eventos.

Para mantener las tarifas que se ofertan, según la entrevista a la Ing. Reinoso Diana encargada de eventos del hotel en ciertos casos existen promociones vinculadas a la actividad de alojamiento, alimentos y bebidas como noches de alojamiento gratuito o cenas.



Universidad de Cuenca

## **1.7 Tipos de eventos y periodicidad**

Los eventos en El Dorado Hotel representan una gran fuente de ingresos, en su mayoría se realizan eventos corporativos, seminarios, capacitaciones, congresos, etc. En el caso de Mansión Vizcaya está diseñada para eventos sociales, en mayor número se realizan matrimonios, fiestas de graduación y ferias.

Existen varios tipos de eventos, a continuación definiremos según varios autores los tipos de eventos y su clasificación:

### **1.7.1 Eventos Corporativos**

Los eventos corporativos, [...] Son los organizados por todo tipo de organizaciones que no pertenecen al ámbito de los organismos oficiales. Pueden ser empresas, y generalmente los son, pero no podemos excluir a fundaciones, asociaciones ciudadanas, colegios profesionales, partidos políticos, clubes deportivos, iglesias, colegios y universidades privadas, sindicatos, confederaciones e infinidad de colectivos más (Otero, 2011, p.60).

Dentro de este tipo de eventos se encuentra sub clasificados varios de ellos que son de gran acogida en los hoteles, se ha tomado como referencia conceptos del libro Gestión de Eventos de la Editorial El Vértice detallados a continuación:

### **1.7.2 Congresos**

Son reuniones a gran escala, abiertas y dirigidas a un determinado sector con el objetivo de divulgar ideas o diseñar objetivos [...]La organización de un congreso está muy condicionada a la capacidad [...] para establecer una comunicación adecuada entre los diferentes miembros que intervienen en la organización del congreso (El Vertice, 2008, p.4).



Universidad de Cuenca

### **1.7.3 Conferencias**

Son actos organizados por los gobiernos u organismos públicos suelen ser reuniones en las que se debaten problemas políticos. Este tipo de actos requiere del conocimiento de las normas de protocolo y la adopción de normas de seguridad elevadas (El Vértice, 2008, p.5).

### **1.7.4 Convenciones**

Son reuniones cerradas, organizadas por y para los miembros de una determinada organización, ya que constituyen la reunión anual de una empresa. Su organización implica menor número de personas y se realizan mediante negociación a nivel individual [...] puede celebrarse en la misma ciudad todos los años o bien en una ciudad diferente cada ocasión [...] Un aspecto muy valorado en la celebración de convenciones es la calidad del servicio de la comida, En este aspecto, la experiencia previa del proveedor tiene un papel muy importante [...] la organización y el personal del hotel tienen gran importancia en este tipo de actos (El Vértice, 2008, p.3).

### **1.7.5 Seminarios**

La organización de este tipo de eventos se realiza por una entidad convocante que puede ser universidad, una asociación, etc. La finalidad de este tipo de actos es la exposición de temas de interés, la celebración de mesas de trabajo, el contraste de opiniones o el establecimiento de conclusiones (El Vértice, 2008, p.5).

### **1.7.6 Ferias y exposiciones**

Son mercados de productos mayoristas y minoristas de productos y servicios, cuya finalidad es facilitar el intercambio de oportunidades de negocio. Estas ferias y exposiciones tienen una parte logística muy importante y requieren de un conocimiento adecuado tanto del sector correspondiente a la feria o exposición



## Universidad de Cuenca

como del mercado en el que se desarrolla el evento, ya que la selección de la fecha es muy importante (El Vértice, 2008, p.5).

### 1.7.7 Presentaciones

Constituye un tipo de acto cuya finalidad principal es dar a conocer un nuevo producto o servicio, En estos eventos se debe combinar en proporciones adecuadas el trabajo y el ocio (El Vértice, 2008, p.5).

### 1.7.8 Eventos Sociales

Los eventos sociales se efectúan en su mayoría en Mansión Vizcaya la cual posee una capacidad máxima de ochocientas personas y cuenta con nueve salones para mayor variedad de selección del cliente, los eventos que se celebran con mayor frecuencia son acontecimientos tradicionales como lo son bodas, quince años, bautizos, primera comunión, aniversarios, grados y reuniones privadas.

Los eventos sociales como los que hacen referencia a eventos privados, solo por invitación, para celebrar o conmemorar un acontecimiento cultural, religioso, empresarial o social (Berridge, 2011, p.13).

## 1.8 Tipos de clientes

El área de eventos del hotel cuenta con el 80% de clientes corporativos, los mismos que hacen uso de los salones ubicados al interior del hotel para llevar a cabo reuniones empresariales. En Mansión Vizcaya el 90% de los eventos en su mayoría son sociales y un 10% corresponden a eventos corporativos, entre los eventos que se desarrollan con mayor frecuencia están:

- Presentación de productos
- Capacitaciones
- Seminarios



Universidad de Cuenca

- Conferencias
- Congresos
- Eventos sociales

### **1.9 Métodos de pago**

Las políticas de pago del hotel en relación a los clientes corporativos consiste en un crédito de 15 días y máximo un mes, el depósito se lo realiza a través de una cuenta bancaria, además se puede acceder a una línea del crédito para depositar después del evento siempre y cuando sean clientes frecuentes del hotel, para un cliente nuevo el método de pago es distinto se requiere un abono del cincuenta al sesenta por ciento del precio contractual.

En cuanto a los métodos de pago en Mansión Vizcaya, al cliente se le solicita un anticipo del cincuenta por ciento del precio estipulado para poder formalizar la orden del evento, en el caso de que llegase a cancelarse, la empresa no está obligada a devolver el valor de la garantía y será cobrada como penalidad por incumplimiento.

Con respecto al precio del alquiler del salón de Mansión Vizcaya se ha establecido como política que se cobrará el salón por alimentación por persona, por ejemplo: si una boda tiene 200 invitados, en este caso se cobraría por plato por las doscientas personas, lo que equivaldría al costo del alquiler del salón.

Por otra parte, para empresas y agencias de viajes calificadas se les otorga líneas de crédito que van desde 10 hasta 60 días para la cancelación de la factura, los pagos se pueden realizar con tarjetas de crédito y en efectivo.

### **1.10 Tipos de Montaje**

El tipo de montaje, siempre va a depender de varios factores importantes como: el evento que se va a realizar, el entorno que se quiere proyectar, y la capacidad de





Universidad de Cuenca

personas y espacio. A continuación se detallará los diferentes tipos de montaje con los que se maneja el hotel.

### 1.10.1 Montaje Tipo Teatro

Se utiliza generalmente para sesiones plenarias, de inauguración o de clausura. Se debe agrupar en sesiones, hileras de sillas con pasillos tanto laterales como centrales, de acuerdo con las dimensiones y posibles columnas u obstáculos de visión que tenga la sala (Buendía, 2009, p.145).

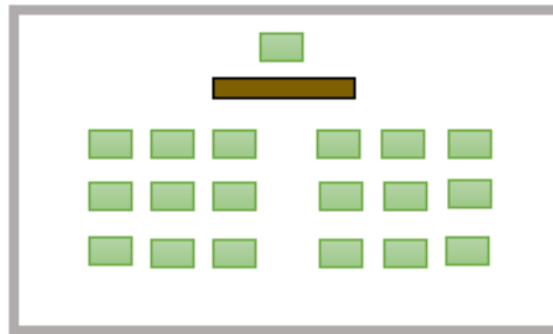


Gráfico 3. Montaje Tipo Teatro

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Propia

Fecha: 29 noviembre 2017

### 1.10.2 Montaje Tipo Banquete

Es utilizado en su gran mayoría para eventos sociales [...] por lo general se utiliza mesas redondas con un cupo de 8 a 10 personas; se debe considerar un área para el servicio de buffet, además de una mesa principal (Buendía, 2009, p.145).



Universidad de Cuenca

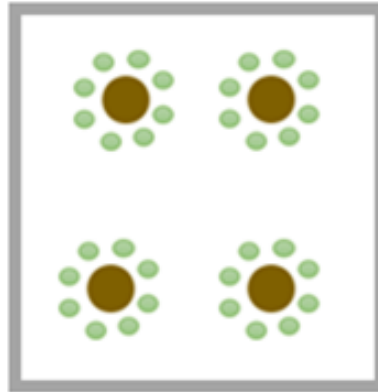


Gráfico 4. Montaje Tipo Banquete

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Propia

Fecha: 29 noviembre 2017

### 1.10.3 Montaje Tipo Escuela

Este tipo de montaje es el más empleado en las sesiones de trabajo y se diferencia [...] del montaje tipo auditorio por la inclusión de mesas utilizadas para escribir. Estas últimas se pueden dotar de ceniceros, jarras de agua, vasos, papel y lápiz [...] cada mesa no debe exceder de seis a doce personas, de acuerdo a la dimensiones de la sala (Buendía, 2009, p.145).

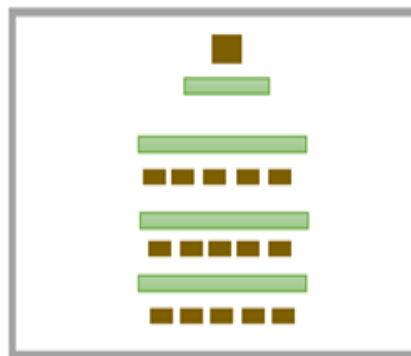


Gráfico 5. Montaje Tipo Escuela

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Propia

Fecha: Noviembre 29 del 2017



Universidad de Cuenca

#### 1.10.4 Montaje Tipo Coctel

Es ideal para (inauguraciones, clausuras o aquellos que se ofrece antes de las comidas o cenas programadas durante la reunión) [...] es muy solicitado por empresas o instituciones que lo desean patrocinar (Buendía, 2009, p.136).



*Ilustración 6. Montaje Tipo Coctel*

Fuente: <https://www.matrimonio.com.pe/decoracion-eventos/cocktails-house--e108145>

Fecha: Noviembre 29 del 2017

#### 1.10.5 Montaje en U

El montaje en U [...] se acomoda en la parte central difícilmente se ocupa, pero en caso de ser requerido, se acomodan sillas mirando hacia el frente y en sus dos lados laterales, de acuerdo al gusto de los anfitriones, ya sea dando al frente exclusivamente, o de los dos lados. Es ideal para reuniones de negocios, presentaciones de proyecto y tiene una capacidad de 50 a 60 personas (Morfín, 2011, p.126).



Universidad de Cuenca

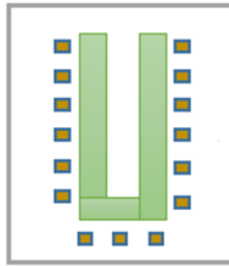


Gráfico 6. Montaje Tipo U

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Propia

Fecha: Noviembre 29 del 2017

## 1.11 Tipos de eventos y salones

El Dorado Hotel cuenta con salones amplios y acondicionados para ejecutar distintos tipos de eventos cuentan con un centro de negocios, las capacidades varían de acuerdo al número de personas, el tipo de montaje que se utilice va a depender del evento que se ejecute, cabe recalcar que cada salón se acopla a las necesidades de los huéspedes tanto en espacio como en decoración (El Dorado Hotel, 2018).

A continuación se detalla los diferentes tipos de salones:

### 1.11.1 Sala Ejecutiva

Es conocida también como business center “Centro de negocios” totalmente equipada y abierto las 24 horas del día, utilizado para llevar a cabo reuniones estratégicas de trabajo o entrevistas, su capacidad es para 10 personas máximo. Tiene un área de 20 metros cuadrados, y una altura máxima de 2.50 metros.

#### Planimetría de la Sala Ejecutiva



Universidad de Cuenca



*Ilustración 7.* Planimetría de la Sala Ejecutiva

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

### **1.11.2 Salón 1, Salón 2, Salón 3**

Se encuentran ubicados en la planta alta del hotel y poseen paneles de división que permiten obtener tres espacios independientes, y realizar diferentes tipos de eventos. El salón 1 y salón 2 tiene una área de 71 metros cuadrados, a diferencia del salón 3 que tiene 98 metros cuadrados. La altura máxima de los tres salones es de 2.50 metros.

A continuación se detalla la planimetría de los salones:



Universidad de Cuenca

### Planimetría Salón 1,2 ,3

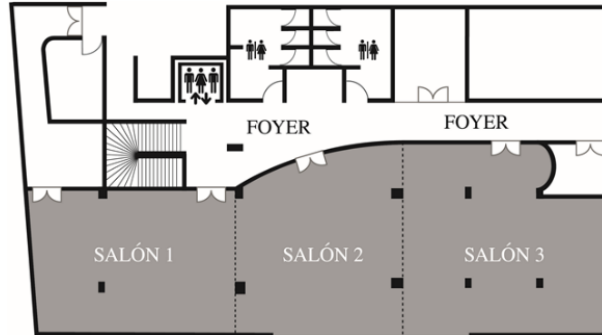


Ilustración 8. Planimetría del Salón 1, Salón 2, Salón 3

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

### Tipos de Montajes del Salón 1, 2, 3

Los tipos de montajes que se realizan son los siguientes:

Tabla 1

*Tipos de Montajes Salón 1, 2, 3*

TIPO DE MONTAJES	CAPACIDAD
Teatro	50 personas
Escuela	30 personas
Coctel	50 personas
Banquete	40 personas
Mesa u	20 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).



Universidad de Cuenca

### 1.11.3 Gran Salón el Dorado

Es el más exclusivo y amplio del hotel, dispone de una área de 240 metros cuadrados, la misma que permite tener una mayor capacidad que los demás salones, de este salón podemos tener tres espacios diferentes gracias a sus paneles móviles con una altura máxima de 2.50 metros.

#### Planimetría del Gran Salón El Dorado



*Ilustración 9.* Planimetría del Gran Salón El Dorado

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

El extenso espacio permite adoptar diferentes tipos de montajes que se detallan a continuación.



Universidad de Cuenca

## **Tipos de montajes del Gran Salón El Dorado**

Tabla 2

*Tipos de montajes del Gran Salón El Dorado*

<b>TIPO DE MONTAJES</b>	<b>CAPACIDAD</b>
Teatro	150 personas
Escuela	120 personas
Coctel	150 personas
Banquete	120 personas
Mesa u	60 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).

### **1.11.4 Salones de Mansión Vizcaya**

En relación a los tipos de salones se detallará a continuación los diversos salones con los que cuenta Mansión Vizcaya.

### **1.11.5 Salón Rioja**

Está ubicado en la parte inferior derecha de Mansión Vizcaya, posee una altura máxima de 2.75 metros con un área total de 33 metros cuadrados, la capacidad puede variar según el tipo de montaje que se realice, entre los montajes más solicitados están: teatro, escuela, coctel y banquete. En la tabla 1, se puede visualizar el tipo de montaje con la capacidad máxima de cada uno.





Universidad de Cuenca

## Planimetría del Salón Rioja

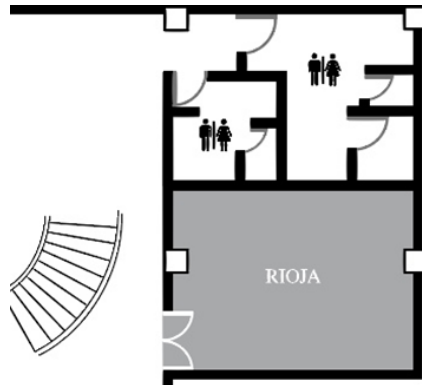


Ilustración 10. Planimetría del Salón Rioja

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

## Tipos de montajes del Salón Rioja

Tabla 3

*Tipos de montaje Salón Rioja*

TIPO DE MONTAJE	CAPACIDAD
Teatro	30 personas
Escuela	12 personas
Coctel	25 personas
Banquete	20 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).

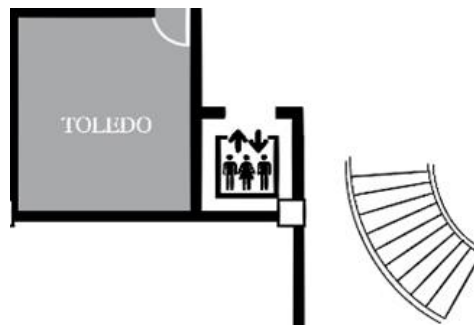


Universidad de Cuenca

### 1.11.6 Salón Toledo

Está ubicado en la parte superior, posee una altura máxima de 2.75 metros, con una área de total de 19 metros cuadrados, en este salón solo se realiza montaje tipo banquete el mismo que tiene una capacidad para ocho personas siendo un salón de tamaño reducido para celebrar actos con un mínimo número de asistentes. En la figura a continuación se muestra la planimetría del salón y su ubicación.

#### Planimetría del Salón Toledo



*Ilustración 11.* Planimetría del Salón Toledo

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

### 1.11.7 Salón Marbella

Se encuentra ubicado en la parte superior junto al salón Toledo cuenta con una altura máxima de 2.75 metros y posee un área de 17 metros cuadrados, en este salón solo se realiza un montaje tipo coctel para reuniones privadas siendo el salón más pequeño de la Mansión, con una capacidad máxima para ocho personas.



Universidad de Cuenca

### Planimetría del Salón Marbella

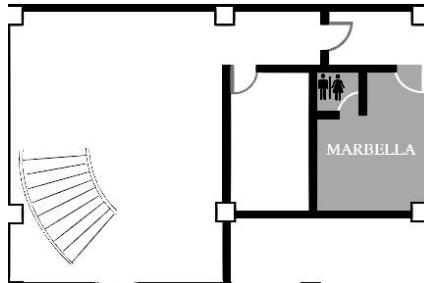


Ilustración 12. Planimetría del Salón Marbella

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

### 1.11.8 Salón Andalucía

Es un lugar más amplio posee una altura máxima de 4.50 metros y una mínima de 3.70 metros, cuenta una amplia área de 221 metros cuadrados el cual permite desarrollar varios tipos de montajes entre los más solicitados y realizados se encuentra montaje tipo Teatro, escuela, coctel y banquete se detalla en la Tabla 2. La capacidad de cada uno de los montajes.

### Planimetría del Salón Andalucía

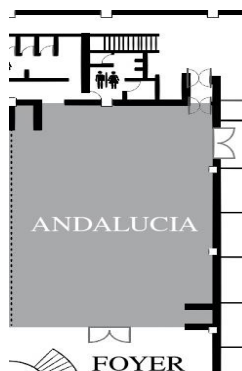


Ilustración 13. Planimetría del Salón Andalucía

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017



## Tipos de Montajes del Salón Andalucía

Tabla 4

### *Tipos de montajes del Salón Andalucía*

<b>TIPO DE MONTAJE</b>	<b>CAPACIDAD</b>
Teatro	230 personas
Escuela	84 personas
Coctel	220 personas
Banquete	150 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).

### **1.11.9 Salón Sevilla**

Se encuentra en la parte central de la Mansión, al igual que el salón anterior posee gran amplitud con una altura máxima de 4.50 metros y una mínima de 3.70 metros, posee una área de 229 metros cuadrados con la capacidad de realizar eventos y montajes para un gran número de personas, se muestra en la Tabla 3. Los tipos de montaje y capacidad del salón.

### **Planimetría del Salón Sevilla**



Universidad de Cuenca



*Ilustración 14. Planimetría del Salón Sevilla*

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

### **Tipos de Montajes del Salón Sevilla**

Tabla 5

*Tipos de montajes del Salón Sevilla*

<b>TIPO DE MONTAJE</b>	<b>CAPACIDAD</b>
Teatro	230 personas
Escuela	84 personas
Coctel	230 personas
Banquete	190 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).

#### **1.11.10 Salón Asturias A**

Está ubicado en la parte alta de la mansión, en la parte izquierda tiene una altura máxima de 4.50 metros y una mínima de 3.70 metros, el salón cuenta con una área



**Universidad de Cuenca**

de 239 metros cuadrados, el espacio disponible permite desarrollar diversos tipos de montajes para un número considerable de personas, se encuentra junto al salón Asturias B y se diferencian por paredes móviles.

### **Planimetría del Salón Asturias Ay B**



*Ilustración 15.* Planimetría del Salón Asturias A y B

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017



Universidad de Cuenca

## **Tipos de Montaje del Salón Asturias A**

Tabla 6

*Tipos de montajes del Salón Asturias A*

<b>TIPO DE MONTAJE</b>	<b>CAPACIDAD</b>
Teatro	230 personas
Escuela	84 personas
Coctel	240 personas
Banquete	190 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).

### **1.11.11 Salón Asturias B**

Al igual que el salón Asturias A, este se encuentra localizado en la parte superior de la Mansión, con una altura máxima de 4.50 metros y una mínima de 3.70 metros, con un área de 330 metros cuadrados, se desarrollan los tipos de montajes más frecuentes que se muestran a continuación:



Universidad de Cuenca

## **Tipos de montajes del Salón Asturias B**

Tabla 7

*Tipos de montajes del Salón Asturias B*

<b>TIPO DE MONTAJE</b>	<b>CAPACIDAD</b>
Teatro	260 personas
Escuela	117 personas
Coctel	300 personas
Banquete	230 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).

### **1.11.12 Salón Vizcaya**

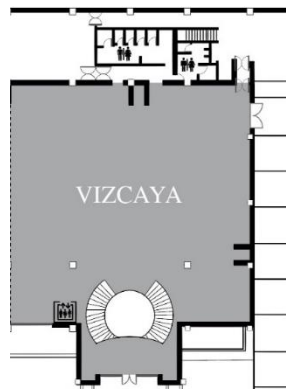
Está ubicado en la parte superior de la mansión, en uno de los salones más grandes con una altura máxima de 4.50 metros y una mínima de 3.70 metros, con una extensa área de 621 metros cuadrados ideal para realizar cualquier tipo de montaje.





Universidad de Cuenca

## Planimetría del Salón Vizcaya



*Ilustración 16.* Planimetría del Salón Vizcaya

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

## Tipos de Montajes del Salón Vizcaya

Tabla 8

### *Tipos de montajes del Salón Vizcaya*

TIPO DE MONTAJE	CAPACIDAD
Teatro	500 personas
Escuela	200 personas
Coctel	600 personas
Banquete	420 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).

### 1.11.13 Gran Salón Vizcaya

Está ubicado en la parte superior de la Mansión, siendo el salón más grande, debido a que corresponde a toda la parte superior sin paneles móviles. Es ideal para la celebración de eventos de gran afluencia de personas debido a que tiene una área



Universidad de Cuenca

de 951 metros cuadrados con una altura máxima de 4.50 y una mínima de 3.70 metros y se puede realizar cualquier tipo de montaje por su extensa área.

### Planimetría del Gran Salón Vizcaya



Ilustración 17. Planimetría del Gran Salón Vizcaya

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 10 de 2017

### Tipos de Montaje del Gran Salón Vizcaya

Tabla 9

*Tipos de montaje del Gran Salón Vizcaya*

TIPO DE MONTAJE	CAPACIDAD
Teatro	800 personas
Escuela	300 personas
Coctel	800 personas
Banquete	680 personas

*Nota:* Elaboración propia con base en El Dorado Hotel. Recuperado el 10 de diciembre 2017, de [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec).



Universidad de Cuenca

## Capítulo 2. PERSONAL Y DEPARTAMENTO DE VENTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

El talento humano que conforma el departamento de ventas, es relativamente pequeño debido a que cuenta con un reducido número de personas a cargo de diferentes áreas claves del hotel.

### 2.1 Estructura del departamento de ventas

En el siguiente punto se detalla cómo se encuentra estructurado el departamento de ventas de El Dorado Hotel.

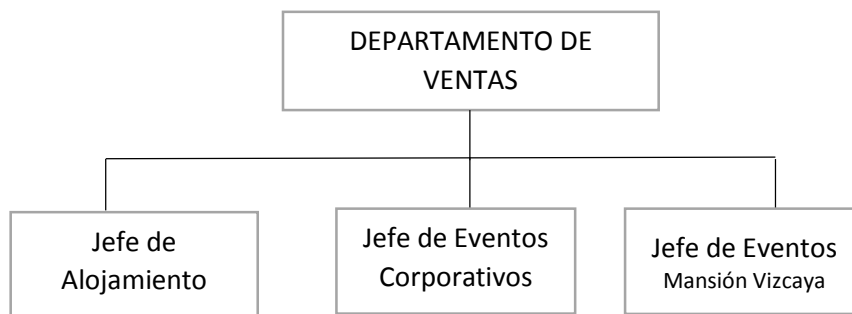


Gráfico 7. Organigrama del departamento de ventas El Dorado Hotel

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: [www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

Fecha: Diciembre 26 del 2017

### 2.2 Funciones del personal encargado en El Dorado Hotel

En cuanto al talento humano que conforma el departamento de ventas se describe brevemente las funciones de cada jefe de área, según información proporcionada por el hotel.



Universidad de Cuenca

### **Jefe de Alojamiento**

Responsable del área de alojamiento, reservas, ventas y supervisión del personal a cargo.

### **Jefe de Eventos Corporativos**

Es la persona encargada de todo lo referente a eventos empresariales que se efectúan dentro de las instalaciones del hotel, conjuntamente con el cumplimiento de presupuestos de ventas, captación de nuevos clientes, visitas a las empresas, elaboración y envío de cotizaciones, posteriormente la facturación así como también la coordinación y supervisión durante todas las etapas del evento.

### **Jefe de Eventos de Mansión Vizcaya**

Se encarga del área administrativa de Mansión Vizcaya destinada en su mayoría para eventos sociales lo que incluye el asesoramiento, elaboración de cotizaciones, coordinación de las partes involucradas antes, durante y después del evento, contratación de servicios en caso de tener requerimientos especiales del cliente, y supervisión durante todas las etapas del mismo.

## **2.2.1 Competencias laborales para el área turística según las Normas**

### **Técnicas Ecuatorianas INEN 2008-y requerimientos de la norma ISO 9001**

El perfil profesional del elemento humano que conforma el área de eventos está basado en su gran mayoría en la norma INEN 2008 con la contribución de la ISO 9001, para la cual el hotel realizó una serie de procedimientos para obtenerla, algunos lineamientos poseen ciertas similitudes en referencia a la norma INEN 2008, en la tabla a continuación se muestra una lista de componentes en los cuales se señala cuáles son los aspectos que cumple el personal en relación a estas normas.



Tabla 10

*Comparativa del personal de eventos en relación a la ISO 9001-INEN 2008*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>INEN</b>
<b>Educación</b>	X	X
Estudios mínimos para el cargo		X
Conocimiento de otro idioma		X
<b>Formación</b>	X	X
Noción relacionada en Eventos corporativos y sociales		X
Diseño de paquetes, promociones		X
Elaboración de cotizaciones y conocimientos esenciales de facturación		X
<b>Habilidades</b>	X	
Creatividad		X
Innovación		X
Fluidez al hablar y tener una buena presencia frente al cliente		X
Poder de negociación y captación de ingresos		
Manejo se situaciones y conflictos que pueda suscitarse durante los eventos		X
<b>Experiencia</b>	X	
Gestión y organización de eventos de cualquier índole		X
Supervisión durante todas las etapas de eventos		X
Conocimiento de protocolo y etiqueta		X

*Nota:* Elaboración propia con base en la ISO 9001-INEN 2008. Recuperado el 26 diciembre 2017.



## Universidad de Cuenca

Según la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 452:2008 desarrollada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, los encargados del área de eventos deben cumplir con el siguiente perfil:

### **2.2.2 Organizador de Eventos**

Se encarga de planificar, organizar, promocionar, comercializar espacios, productos, servicios y administrar los recursos para la realización de eventos.

#### **Funciones**

- Identificar el evento
- Comercializar espacios y servicios de eventos
- Coordinar pre-evento
- Coordinar la realización del evento
- Coordinar post-evento
- Asegurar la rentabilidad
- Operar equipos
- Velar por la seguridad y privacidad del cliente y de los principiantes
- Asegurar la satisfacción del cliente

#### **Conocimientos**

- Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados
- Técnicas administrativas para trazado de estrategias y elaboración de reglamentos y procedimientos operacionales
- Procedimientos y métodos de levantamiento de necesidades y establecimiento de precios
- Técnicas de ventas y procesos de comercialización
- Técnicas de negociación y administración de contratos
- Reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta social
- Requisitos de higiene y apariencia personal



## Universidad de Cuenca

- Principios legales relativos a la contratación de terceros, legislación laboral, principios de confidencialidad, ley de derechos de autor y propiedad intelectual
- Técnicas de servicio al cliente
- Métodos de elaboración de presupuesto, análisis financiero y elaboración de informes
- Manejo de personal y relaciones interpersonales
- Vocabulario técnico relativo a hotelería y eventos

### Habilidades

- Manejar equipos de trabajo
- Trabajar bajo presión
- Interpretar los requerimientos del cliente y lenguaje corporal
- Capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles

### Actitudes

- **Innovador:** Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- **Atento:** Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- **Detallista:** Metódico, ordenado, preciso
- **Previsor:** Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos
- **Persuasivo:** Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.



Universidad de Cuenca

### 2.2.3 Características laborales según la Norma ISO 9001

De acuerdo a la Norma Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 elaborada por la Organización Internacional de Normalización, el personal debe cumplir con los siguientes requisitos:

#### Personal Competente

1. **Educación:** Comprende los estudios mínimos que debe tener un trabajador para desempeñar un determinado puesto
2. **Formación:** Consiste en los conocimientos complementarios adquiridos para desempeñar el cargo.
3. **Habilidades:** Habilidades sociales
4. **Experiencia:** Experiencia mínima para desempeñar un determinado puesto de trabajo.

#### Personal Consciente

1. Se debe asegurar que el talento humano es consciente de las consecuencias de sus actos
2. Colaboración entre equipos de trabajo
3. Contribuir al cumplimiento de objetivos

#### Personal Satisfecho

1. Motivación
2. Estabilidad Laboral
3. Compensaciones por buen desempeño
4. Buen ambiente laboral
5. Satisfacción Salarial





Universidad de Cuenca

#### **2.2.4 Perfeccionamiento de los perfiles profesionales del departamento de eventos**

El departamento de eventos del hotel cuenta con talento humano capaz y experimentado en el campo de los eventos, sin embargo existe una deficiencia de personal en el caso de que se requiera organizar un evento de mayor magnitud a nivel local, regional o nacional, en el caso de llegar a gestionar y organizar un evento de esta índole, e ir más allá de solo el alquiler de salones, se recomienda contar con el personal que se detalla a continuación según el libro Gestión de Eventos y Productos Turísticos, Inmaculada Ocaña en la página 276 menciona:

**Coordinador General:** El mismo que actuará como director para la asignación de funciones y tareas al personal, además de mantener reuniones frecuentes con el director o responsable de cada comité, esta labor puede seguir realizando la persona encargada de los eventos de planta del departamento con apoyo adicional para otras funciones.

**Jefe de Prensa:** Encargado de realizar la comunicación y manejo de la prensa además coordinará el horario e información que se manejará en el evento.

**Moderador:** Es la persona que tiene como función moderar durante el evento, a más de presentar a los diferentes ponentes, verificar si están presentes todos los ponentes y si cada uno posee la información conjuntamente con los audiovisuales listos para la presentación, controlar el correcto funcionamiento de micrófonos y proporcionar el tiempo que posee cada uno de ellos para el tema a exponer.

**Relaciones públicas:** El relacionista público se responsabiliza principalmente de la imagen del evento en todos los aspectos como invitaciones, publicidad, programas, promoción del evento, coordinación del timing, ubicación y atención personalizada a cada uno de los ponentes y asistentes además de coordinar el montaje y personal de seguridad.



Universidad de Cuenca

**Coordinador de finanzas:** Responsable de gestionar todos los recursos financieros entre ellos los ingresos y gastos que se generan durante la organización y desarrollo del evento, adicionalmente cumplir con el presupuesto establecido.

**Jefe de seguridad:** El mismo que se encargará de diseñar un plan de seguridad en caso de algún imprevisto y velar por la seguridad del lugar y de los asistentes.

En el texto anterior se describe brevemente los cargos que se podrían implementar en el departamento para organizar eventos mayor magnitud.

## **2.3 Servicios Adicionales**

Los servicios adicionales son aquellos que complementan la organización de un evento que se vuelven indispensables según las necesidades del cliente, y tipología de evento.

### **2.3.1 Catering**

El servicio de catering ofrece una amplia variedad de suministros alimentos y bebidas que permite al cliente tener varias opciones a la hora de elegir el menú adecuado para sus eventos.

### **2.3.2 Weeding planners**

En Mansión Vizcaya se ofrece un servicio adicional y frecuentemente solicitado como es la planificación total o parcial de bodas en la cual se encarga de supervisar, organizar, planificar antes y durante el evento, asimismo se brinda asesoramiento a la pareja de novios para llevar a cabo su evento, incluido hasta el más mínimo detalle.



Universidad de Cuenca

### **2.3.3 Mobiliario Especial**

Hace referencia al mobiliario decorativo que se utiliza según la temática y tipo de evento solicitado.

### **2.3.4 Traductor**

En el caso de efectuarse un evento con la presencia de personas extranjeras que no dominan el idioma nativo, se procede a la contratación de terceros para que se realice la traducción simultánea durante el programa, este tipo de servicio se presta en su gran mayoría en eventos como congresos o convenciones internacionales.

### **2.3.5 Decoración Temática**

Se enfoca en el estilo, gustos y requerimientos del cliente, se enfoca en aquellos recursos decorativos específicos para cada tipo de evento.

### **2.3.6 Maestra de ceremonias**

El cual se responsabiliza de dirigir y comunicar el orden del evento actuando como moderador.

### **2.3.7 Batucadas**

Un grupo de personas que realizan música instrumental alegre a base de instrumentos de percusión como: tambores, bombos, etc. Este servicio se ofrece generalmente en ciertos tipos de fiesta o eventos sociales, como la usualmente llamada “hora loca”.

## **2.4 Proveedores**

El Dorado Hotel posee una lista seleccionada de proveedores en el caso de no contar con ciertos materiales o recursos que solicite el cliente, los cuales están dispuestos



## Universidad de Cuenca

a abastecer y proporcionar los equipos al igual que los suministros necesarios para cada evento, se detalla a continuación los proveedores con mayor número de concurrencia.

### **2.4.1 Equipos audiovisuales y sonido**

En cuanto a los proveedores de equipos audiovisuales y sonido, estos aprovisionan de varios dispositivos especializados y material audiovisual para celebrar múltiples tipologías de eventos, entre ellos están: pantallas interactivas, DJ, equipos de intercomunicación, radios, ecualizadores, procesadores, rack de prensa, escenografía, focos móviles, iluminación decorativa iluminación para auditorio, grabación y streaming, equipos de control, traducción simultánea entre otros más dependiendo del tipo de evento.

### **2.4.2 Efectos especiales**

En lo que se refiere a efectos especiales los clientes usualmente solicitan este tipo de servicio para la celebración de eventos sociales, en los cuales se contrata a empresas especializadas que ofrecen varios productos como: pirotecnia, shows de fuego, cañón de confeti y serpentinas, generador de nubes, burbujas, lanzador de columnas de humo, chorro de chispas, cascadas de chispas, chipas giratorias, entre otros.

### **2.4.3 Decoración**

La decoración de un evento puede llegar a ser muy sencilla como compleja, por este motivo se cuenta con profesionales para esta área en específico, las cuales se encargan del alquiler de mobiliario, montaje de mesas, decoración especial, decoración floral, globos, decoración temática, centros de mesa, fondos, decoración de estación de bocaditos y otros detalles según los requerimientos acordados.



**Universidad de Cuenca**

#### **2.4.4 Filmación y fotografía**

Consiste en la contratación de profesionales experimentados en el arte de la fotografía y filmación como parte esencial de los servicios requeridos por el cliente.



Universidad de Cuenca

### **Capítulo 3. PROCESOS Y PASOS A SEGUIR EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

Los procesos se definen como la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial (RAE, 2018).

En el ámbito de la hotelería y organización de eventos, se ejecutan varias actividades en el ambiente laboral de manera habitual, en el desarrollo de la cadena de valor de los eventos se desenvuelven varias acciones que permanentemente van a depender de distintos factores entre ellos: la temática, objetivo del evento, número de asistentes etc.; para esto es necesario llevar a cabo una serie de pasos en cada área involucrada para conseguir un objetivo final exitoso llamado como tal proceso.

Por lo tanto todos estos procesos son conjuntos de actividades consecutivas que conllevan a un objetivo deseado, en este caso sería la celebración exitosa del evento y la satisfacción del cliente.

En el presente capítulo, se detalla los conceptos bases y procedimientos en los cuales se verá involucrada el área de eventos de manera frecuente desde el contacto con el cliente hasta el servicio post venta que dará como finalizado la cadena de valor del mismo.

#### **3.1 Técnicas de contacto con el cliente**

Las técnicas de contacto con el cliente son una herramienta de comunicación fundamental para establecer un acercamiento con el potencial consumidor, para ello se utiliza ciertas técnicas muy usuales en el medio, la más frecuente es el contacto directo, este ocurre cuando el cliente decide visitar las instalaciones del hotel, aquí se le puede brindar asesoría directa en cuanto al tipo de evento que desea realizar y enseñar los salones disponibles, o también puede ser la visita de un representante



## Universidad de Cuenca

del área de eventos, el cual realiza una presentación para ofrecer o dar a conocer los servicios ofertados.

Vía telefónica: El usuario se pone en contacto con el personal de eventos a través de una llamada, es importante que la misma sea atendida con la mayor rapidez posible para evitar perder posibles clientes potenciales, la persona que atienda deberá responder con un tono de voz claro y con fluidez de palabra, al contestar la llamada se sugiere seguir los siguientes pasos:

1. Saludo
2. Presentación personal
3. Detallar el tipo de evento, disponibilidad de fechas y horarios
4. Ofertar tipo de menú, servicios adicionales
5. Detallar precios de cada ítem, y precio total incluido impuestos
6. Agradecimiento

Mailing: Se realiza el envío de un correo directo con promociones, en el caso de que el interesado se contacte por ese medio se procede a enviar un listado detallado de los requerimientos solicitados y a su vez la cotización mediante una respuesta inmediata con los formatos establecidos.

Vía WhatsApp: En la actualidad, la forma más sencilla para solicitar la cotización de un servicio es el uso de esta aplicación que resulta más eficaz y cómoda para los clientes, en la cual se sigue el mismo proceso que el mailing, con una respuesta rápida y coherente.

Agencias de organización de eventos: Es un medio de distribución que puede llegar a ser de gran utilidad debido a que las personas o empresas en el momento de realizar un evento optan por la asesoría de una empresa de organización de eventos en las cuales, se puede ofrecer los salones del hotel y servicios adicionales de acuerdo a los gustos y necesidades del cliente.




Universidad de Cuenca

### 3.2 Proceso de Cotización

En lo que se refiere al proceso de cotización se deberá tomar en cuenta todos los detalles solicitados por el cliente, sin dejar a un lado costos por servicios adicionales, deberá tener un orden, fecha de caducidad, y todos los aspectos detallados a continuación:

Tabla 11

#### Modelo de Cotización

 <b>COTIZACIÓN</b>		
<b>Datos de la empresa solicitante</b>		
Fecha de emisión:	Fecha de Caducidad:	
Razón social:	Ciudad:	
Ruc:	Email:	
Teléfono:		
<b>Tipo de evento:</b>		
<b>Horario y Duración:</b>		
<b>Número de asistentes:</b>		
	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>
<b>Salón:</b>		
<b>Detalle de equipos:</b>		
1.		
<b>Detalle de alimentos y bebidas:</b>		
2.		
<b>Servicios y equipos adicionales:</b>		
3.		
<b>PRECIO TOTAL</b>	<b>Subtotal IVA Servicio TOTAL</b>	
<b>Observaciones:</b> Descripción detallada de todo lo que incluye y no incluye en el costo proporcionado		
<b>Políticas y pago de cancelación:</b>		

*Nota:* Elaboración propia.





Universidad de Cuenca

### 3.3 Paquetes y promociones

Los paquetes y promociones son una forma de presentación de los productos turísticos, que conjuga los atractivos y facilidades y los presenta como un todo integrado (Llontop, 2).

Los paquetes en organización de eventos hacen referencia a la manifestación de servicios que se ofrece dependiendo de los requerimientos de cada cliente, que por lo general está acompañado por una promoción, la misma que añade un valor agregado a la oferta con el objetivo de resultar atrayente hacia el interesado. A continuación se detallará los pasos necesarios para armar un paquete.

Tabla 12

#### Secuencia para elaboración de paquetes

NOMBRE DEL PAQUETE:		
<b>Determinar la temática</b>	Aire libre	
<b>Identificar las necesidades</b>	<b>Fotografía:</b> Ceremonia ____ Recepción ____ Otros _____	<b>Música:</b> Vivo ____ DJ ____ Otros _____
	<b>Decoración:</b> Florales ____ Centro de mesas ____ Espacios verdes ____ Espacios abiertos ____ Iluminación ____ Otros _____	<b>Animador:</b> Evento ____
	<b>Video:</b> Ceremonia ____ Recepción ____ Otros _____	<b>Otros:</b> Hora loca ____ Pirotecnia ____ Coreógrafo ____ Juegos infantiles _____
	<b>Descripción de servicios</b>	<b>Alimentos y bebidas:</b> Plato de entrada ____ Plato fuerte ____ Postre ____ Bocaditos ____
<b>Cotización</b>	Se procede según los requerimientos solicitados	
<b>Promoción</b>	Se realiza de acuerdo al tipo de evento que se realice.	

Nota: Elaboración propia.



### 3.4 Contacto con Proveedores

Los proveedores son empresas dedicadas al alquiler de suministros, materias primas o mano de obra, en resumen son servicios adicionales que satisface a las diferentes necesidades de otras empresas o instituciones.

En eventos es muy usual e importante contar con proveedores de distinta índole como: fotografía, alquiler de autos para bodas, música en vivo, animadores, alimentos, bebidas, etc. Para la selección de proveedores se toma en cuenta varios aspectos como la calidad del producto o servicio, tiempos de entrega, políticas de pago, precios y trayectoria empresarial.

A continuación se detallará los pasos que se sigue para ponerse en contacto con los proveedores.

#### Flujograma de contacto con proveedores

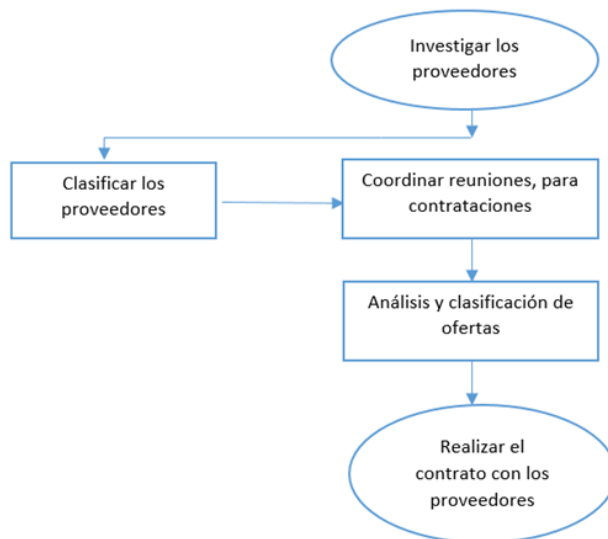


Gráfico 8. Flujograma de contacto con proveedores

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Propia

Fecha: Marzo 27 del 2018



Universidad de Cuenca

Para determinar los compromisos con los proveedores se elaborará un contrato de aprovisionamientos de suministros en el que se establecerá: tiempos de entrega, precio del producto o servicio, garantías correspondientes, duración, calidad, métodos de pago y cláusulas de terminación de contrato.

### **3.5 Métodos de pago**

En lo que se refiere a los métodos de pago para un evento de cualquier índole y por política de las empresas en su mayoría siempre se solicitará un anticipo del 50% del valor total como garantía.

La forma de pago siempre va a depender de las políticas de la empresa, ésta puede ser en efectivo, transacción financiera, tarjetas de crédito, cheques, etc.

### **3.6 Elaboración de contrato**

El término contrato se define como un acuerdo entre dos personas físicas o jurídicas, que pueden ser verbales o escritos. Y en virtud de ellos se regulan ciertos derechos y obligaciones del cliente (Ocaña, 27).

El contrato se realizará siempre y cuando ambas partes tengan capacidad legal para la firma del contrato que se elaborará cuando el interesado haya confirmado la realización del evento, tomando en cuenta todos los aspectos descritos en la cotización entregada que puede llegar a variar de acuerdo a las políticas internas de cada establecimiento, el contenido de la cotización estará constituido de los puntos detallados a continuación.



## Contenido del contrato para eventos

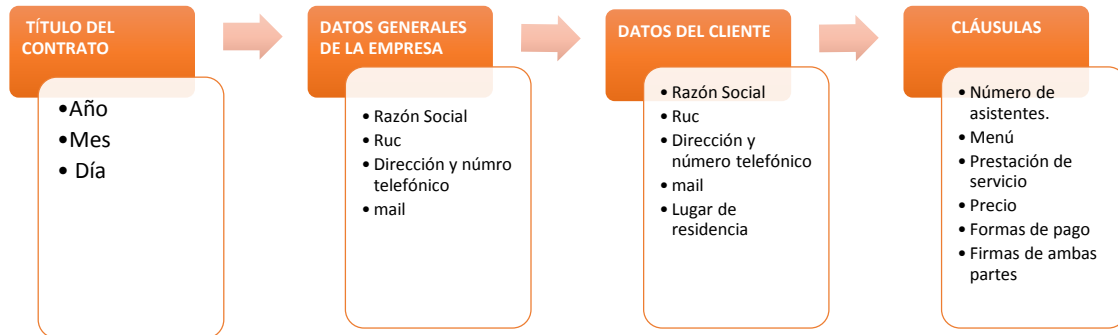


Gráfico 9. Contenido del contrato para eventos

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Planificación, organización y control de eventos

Fecha: Marzo 27 del 2018

### 3.7 Elaboración del orden del evento

La elaboración de la orden del evento es una herramienta clave de comunicación en donde se detalla todos los requerimientos y menaje necesarios para el evento de acuerdo al contrato establecido con el cliente, la misma servirá como guía hacia los departamentos implicados para la ejecución de cada aspecto entre ellos está el personal del servicio, menaje, alimentos y bebidas, seguridad, etc.

El encargado o encargada de los eventos se responsabilizará de la elaboración y envió de la orden hacia los distintos departamentos involucrados, conjuntamente con los requerimientos que debe realizar cada uno, las diferentes áreas delegarán las actividades dirigidas hacia el personal a su cargo con el objetivo de cumplir con cada detalle y supervisar cualquier inconveniente.

A continuación se presenta un modelo de una orden de eventos que se puede utilizar para los departamentos en un evento.



Tabla 13

*Modelo de Orden de Evento*

Nombre de la empresa				
DATOS DEL CLIENTE				
<b>Tipo de Evento:</b>				
<b>Nombre:</b>		<b>Día/Mes/Año:</b>		
<b>Teléfono:</b>		<b>Hora:</b>		
<b>Dirección:</b>		<b>Número de pax:</b>		
<b>Tipo de Montaje:</b>				
TIEMPO	DEPARTAMENTOS	RESPONSABLES	FUNCIONES	Observaciones
00:00 – 00:00	Jefe de eventos	Coordinadora del evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reserva de salón</li> <li>Asignación de espacios</li> </ul>	
00:00 – 00:00	Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef</li> <li>Ayudantes de cocinas</li> <li>Maitre</li> <li>Meseros</li> <li>Barman</li> <li>Vajilleros</li> </ul>		Adjuntar Menú
00:00 – 00:00	Ama de llaves	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de recepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reserva de habitación</li> <li>Paquetes</li> </ul>	
00:00 – 00:00	Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente de compras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos</li> </ul>	
00:00 – 00:00	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guardias</li> </ul>		

*Nota:* Elaboración propia.



Universidad de Cuenca

### **3.8 Funciones de cada área involucrada**

#### **3.8.1 Coordinador de Eventos**

En cuanto a las funciones principales del coordinador de eventos está el establecer y mantener contacto con el cliente, realizar cotizaciones, elaborar la orden del evento y brindar información a los demás departamentos involucrados, cierre de contratos y acuerdos, establecer las políticas y los pagos de los eventos, marketing y promociones, designar los espacios o lugar donde se va desarrollar el evento, planificar el equipo humano de trabajo, organizar material y equipos, contratación de proveedores, coordinar el timing del evento y por último realizar seguimiento del evento (antes, durante y después).

#### **3.8.2 Jefe de Alimentos y Bebidas**

El área de alimentos y bebidas es una área clave para el desarrollo de los eventos, el personal a cargo se responsabiliza de la gestión y producción de alimentos, coordinación conjunta con el chef para la elaboración de menús y establecer tiempo a cada plato, adicionalmente coordina el equipo de trabajo bajo su mando dependiendo del tipo y servicio que se tenga que realizar ya sea este servicio buffet o servicio a la mesa, estación de bebidas, bocaditos, etc.

#### **3.8.3 Otros departamentos involucrados**

En la organización de un evento existe la participación directa e indirecta de ciertas áreas para la celebración del mismo se puede detallar algunos de los departamentos que intervienen y sus funciones:

**Departamento de compras:** El cual se encarga del contacto de nuevos proveedores de insumos o servicios.



## Universidad de Cuenca

**Departamento de mantenimiento:** Responsable de la supervisión y mantenimiento de los bienes y equipos del lugar.

**Departamento de seguridad:** Supervisión y control de las áreas donde se realiza el evento y velar por la seguridad de los asistentes y personal.

**Departamento de recepción:** Coordinación de paquetes en el caso de existir alguna promoción con el hotel.

**Departamento de ama de llaves:** Limpieza y supervisión de áreas donde se realizara el evento.

**Departamento de contabilidad:** Encargado del aspecto financiero, depósitos y presupuestos.

### 3.9 Tipos de montajes

El montaje representa un papel muy importante en la organización del evento, debido a que consiste de varios elementos que están englobados en si, como son: mesas, mantelería, cubertería, decoración, etc. Para el montaje se toma en consideración los siguientes factores:

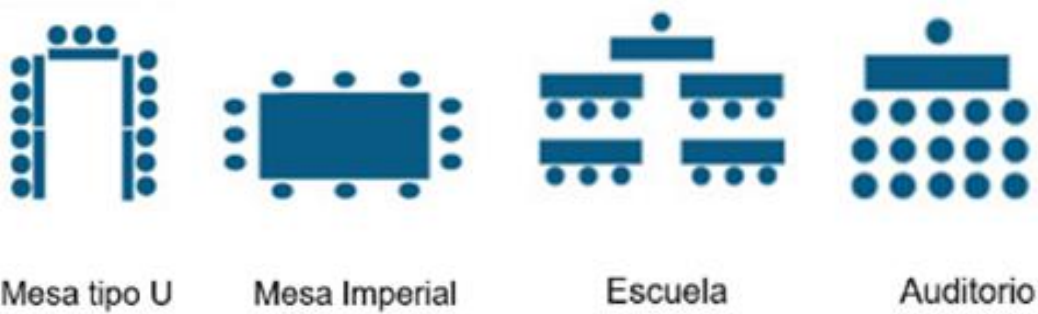
- Tipología de evento
- Espacio del salón
- Número de asistentes

En la actualidad existen varios tipos de montajes que se utilizan según el carácter del evento, se ha tomado como referencia los dos tipos de eventos más frecuentes que engloban varios productos y servicios como pueden ser corporativos y sociales. En El Dorado Hotel se ha tomado como referencia los siguientes montajes que se usan de manera frecuente en eventos corporativos.



Universidad de Cuenca

### Tipos de montajes para eventos corporativos



*Ilustración 18.* Tipos de montajes para eventos corporativos  
 Autores: María Augusta León, Belén Japón  
 Fuente: Libro Gestión de Eventos y Productos Turísticos  
 Fecha: 05 junio 2018

En los eventos sociales existe una gran variedad de celebraciones para las cuales se utiliza montajes similares para la conmemoración de cada uno, posteriormente se pueden observar en los gráficos, cuales son los de uso más frecuente es esta tipología de eventos.

### Tipos de montajes para eventos sociales



*Ilustración 19.* Tipos de montajes para eventos sociales  
 Autores: María Augusta León, Belén Japón  
 Fuente: Libro Gestión de Eventos y Productos Turísticos  
 Fecha: 05 junio 2018





Universidad de Cuenca

### **3.10 Proceso Mise place**

En el artículo Mise en Place publicado en Protocolo y Etiqueta, se define al término “mise place” como preparar, disponer de todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo (Protocolo y Etiqueta, 2016).

Asimismo, en la organización de eventos se refiere a proveer, y mantener todos los recursos necesarios a la hora del montar un evento, para este proceso se debe tener cuenta los siguientes puntos:

- Personal de servicio: Personal suficiente para apoyo de las tareas designadas
- Alimentación y bebidas: Tener los alimentos pre-elaborados, con la finalidad de adelantar el proceso de preparación, para evitar retrasos en el tiempo de cocción del menú establecido en el contrato, en cuanto a las bebidas verificar las cantidades suficientes para las diferentes etapas del evento.
- Equipos: Revisión del buen funcionamiento de los equipos de audio e iluminación, realizar pruebas de sonido antes del evento.
- Utensilios: De acuerdo con el menú establecido, contar con los utensilios, vajilla, cubertería, cristalería y lencería para el montaje de mesas.

Es importante destacar que no siempre se debe abastecer para el número de asistentes, si no tener un stock de reserva para cualquier inconveniente que se puede presentar.

### **3.11 Decoración**

La decoración consiste en el conjunto de recursos materiales que resultan indispensables para el desarrollo y puesta en escena de un evento tanto corporativo o de carácter social. En la actualidad existen varios factores y recursos que permiten proyectar una idea, mediante el uso de elementos decorativos según el tipo de



## Universidad de Cuenca

evento, independientemente del tipo de decoración que se elija, esta va depender de la temática, espacios y presupuesto planteado.

Para el montaje de los elementos decorativos estos deberán ir en armonía entre la temática del evento y la arquitectura del lugar, el mobiliario deberá ser ergonómico y funcional de manera que permita la libre circulación de asistentes y personal de servicio, se deberá utilizar decoraciones ornamentales que no dificulten la visibilidad y circulación de los invitados o asistentes (Díaz, 146).

### **3.12 Equipos de audio e iluminación**

El equipamiento audiovisual forma parte de los recursos materiales básicos para el desarrollo de cualquier evento, se debe contar con equipos de imagen, video y audio, es indispensable que todos estos se encuentren en perfecto funcionamiento y estratégicamente ubicados.

En cierta tipología de eventos es necesario poseer equipos informáticos para el desarrollo del mismo como ordenadores, impresoras y demás, así como también se puede llegar a necesitar recursos más avanzados como control de acceso, cabinas de traducción simultánea en el caso de que el evento cuente con la presencia de asistentes que hablen distintos idiomas, para la transmisión de ideas planteadas por el organizador.

Otro aspecto de carácter fundamental dentro de este punto es la iluminación que por lo general permite crear y combinar ambientes según el tema que corresponda a cada evento

Hoy en día existen diferentes tipos de iluminación que pueden ser utilizados en distintos eventos entre ellos está la iluminación led en sus variabilidades, lámparas, candelabros, tiras de luces para decoración de interiores y exteriores, velas, faroles, entre otros.



Universidad de Cuenca

### **3.13 Recepción del cliente**

La recepción del cliente hace referencia a varios aspectos que van englobados con la llegada, ubicación de invitados y las actividades durante el desarrollo del evento con la finalidad de que el mismo se desenvuelva de manera ordenada y exitosa, durante la recepción de los asistentes el personal delegado para el área de protocolo se encargará de organizar y coordinar todo lo que conlleva con la asignación de espacios para anfitriones e invitados desde el inicio hasta el final del evento.

La ubicación de las mesas va a depender del tipo de montaje que se realice, se toma en cuenta el número de personas por mesas, para lo cual es recomendable diseñar un mapa que permita visualizar cada espacio.

Para este punto se puede brindar ciertas recomendaciones para el personal que deberá contar con excelente presencia y recibir a los asistentes de manera respetuosa y cordial, contar con el timing del evento en donde se especifica el tiempo de cada actividad para que este se desarrolle de acuerdo a la secuencia programada.

### **3.14 Servicio de alimentos y bebidas**

El servicio de alimentos y bebidas, es una de las partes más importantes durante la planificación del evento, la misma que genera a la empresa una buena imagen por el servicio recibido, además hace referencia a las diferentes formas de hacer llegar el plato hacia la mesa donde se encuentre el comensal, cabe mencionar que la técnica de servicio que se utilice va a depender de varios factores como el establecimiento, el menú, precio y tiempo.

A continuación se mencionan los diferentes tipos de servicio según Morfin.



## Universidad de Cuenca

**Servicio Americano:** Es el más conocido y utilizado debido a que la comida es preparada y emplatada en la cocina para luego ser llevada directo por el maitre a la mesa del consumidor por tanto permite un rápido servicio (Morfin,132).

**Servicio Ingles:** Se caracteriza porque el anfitrión es el encargado de proporcionar y servir a los comensales en sentido contrario a las manecillas del reloj y de esta manera es el último en servirse (Morfin, 133).

**Autoservicio:** La persona elige a su gusto los alimentos que se encuentran exhibidos en la mesa y se aplica en escuelas, comedores (Morfin, 134).

**Servicio Buffet:** Es utilizado para abastecer a una cantidad elevada de consumidores por lo general son banquetes que brindan la opción de degustación hacia una gran variedad de platillos, los alimentos se encuentra ubicados en mesas decoradas y asistidas por un mesero que le ayuda en el momento del servicio (Morfin,134).

Los servicios antes mencionados van a depender de los requerimientos de los clientes y la tipología a desarrollarse, puesto que cada uno tiene exigencias diferentes y no todas son aplicables en cualquier evento.

En cuanto a bebidas se debe tener las cantidades correctas de botella de vino, agua, licores y gaseosa para abastecer al número de asistentes y se sugiere contar con una carta de bebidas para los diferentes gustos.

### **3.15 Servicio Post venta**

El después de un evento, es una etapa relevante para la fidelización de los clientes bien sea éste corporativo o particular, esta fase se dedica a la recopilación de información y archivo de los documentos tanto internos como externos, evaluación de costos frente a presupuestos y posteriormente se procede con las evaluaciones de percepción del cliente, seguido de una carta o correo electrónico de agradecimiento, también se realizará una retroalimentación conjunta con los



## **Universidad de Cuenca**

colaboradores para verificar que se hayan cumplido con los estándares de calidad acordados, cronogramas, timing, etc.

Adicionalmente después de finalizado el evento se procede a ejecutar varias actividades vinculadas como la recolección de todo el material utilizado, desmontaje de salas, pago a proveedores e informe final del evento.



Universidad de Cuenca

## Capítulo 4. MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

### 4.1 Objetivos

#### Objetivo General

Diseñar un manual de planificación y organización de eventos detallando los procedimientos que se llevan a cabo en las distintas etapas de un evento, con el fin de estandarizar los procesos y mejorar la coordinación con los departamentos involucrados.

#### Objetivos Específicos

- Definir los procedimientos a realizarse en cada etapa del evento
- Estructurar formatos de elaboración documentos internos
- Detallar las documentos que van dirigidos a cada departamento para la coordinación de actividades

### 4.2 Perfil del personal

Con respecto al personal que conforma el área de eventos se propone la siguiente estructura organizacional.



Universidad de Cuenca

### Estructura organizacional del departamento de eventos

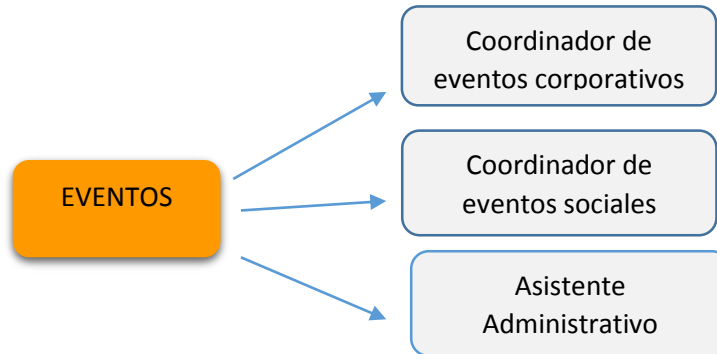


Gráfico 10. Estructura organizacional del departamento de eventos

Autores: María Augusta León, Belén Japón

Fuente: Propia


Fecha: 04 julio 2018



Universidad de Cuenca

Tabla 14

Perfil del Coordinador de Eventos

		<b>Ficha No 1</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<b>Departamento</b>	Eventos	
<b>Nombre del cargo</b>	Coordinador de eventos	
<b>Objetivo</b>		
El coordinador de eventos se encargará de organizar, planificar y promocionar todo tipo de evento con la finalidad de dar a conocer una actividad o producto que se oferte.		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar el equipo humano en la ejecución de evento</li> <li>• Gestionar solicitudes de los clientes</li> <li>• Elaboración de propuestas y cotizaciones</li> <li>• Diseño de cronogramas y timing para cada evento</li> <li>• Coordinación de actividades del personal necesario</li> <li>• Gestión de proveedores</li> <li>• Supervisar y evaluar la calidad del evento</li> </ul>		
<b>Habilidades</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral y escrita, clara y expresiva</li> <li>• Planificación de corto plazo</li> <li>• Cálculos de estimación numérica y de tiempo</li> <li>• Trabajo en equipo y toma de decisiones</li> <li>• Interpretación de lenguaje corporal</li> </ul>		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios superiores</li> <li>• Estudios relacionados con la rama Hotelera</li> <li>• Curso o Congresos relacionado con la organización de eventos.</li> </ul>		
<b>EXPERIENCIA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en coordinar todo tipo de evento y manejar un lenguaje corporal correcto mínimo 2 años.</li> </ul>		
<b>REQUERIMIENTOS GENERALES</b>		
Edad: 25- 45 / Género : Indistinto		

Nota: Elaboración propia con base en QUALITUR. Recuperado el 4 julio 2018.






Universidad de Cuenca

Tabla 15

Perfil del Asistente Administrativo

		<b>Ficha No 2</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<b>Departamento</b>	Eventos	
<b>Nombre del cargo</b>	Asistente Administrativo	
<b>Objetivo</b>		
Es responsable de coordinar los aspectos administrativos, adquisición de bienes, manejo de proveedores y presupuestos.		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar el equipo humano en la ejecución de evento</li> <li>• Realizar gestión de proveedores</li> <li>• Orientar a los coordinadores para la contratación de nuevos proveedores</li> <li>• Preparar documentación indispensable para el evento</li> <li>• Coordinar con el equipo de compras la adquisición de bienes y servicios para cada evento</li> <li>• Control de presupuesto de cada evento</li> <li>• Realizar informes de gastos al finalizar el evento</li> </ul>		
<b>Habilidades</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral y escrita, clara, articulada y expresiva, con ejemplo de gramática y vocabulario adecuados.</li> <li>• Planificación de corto plazo</li> <li>• Cálculos de estimación numérica y de tiempo</li> <li>• Trabajo en equipo y toma de decisiones</li> </ul>		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios superiores</li> <li>• Estudios relacionados con la Hotelería y Administración</li> </ul>		
<b>EXPERIENCIA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en cargos afines- mínimo 2 años.</li> </ul>		
<b>REQUERIMIENTOS GENERALES</b>		
Edad: 25- 45 / Género : Indistinto		

Nota: Elaboración propia con base en QUALITUR. Recuperado el 4 julio 2018.



Universidad de Cuenca

### **4.3 Cotización del evento**

La cotización es un acto que se lleva a cabo mediante el cual se oferta servicios y bienes por un precio determinado en mutuo acuerdo con la parte interesada, para lo cual el cliente potencial posteriormente cancelará los valores detallados para adquirir los bienes y servicios solicitados.


La cotización de un evento es manejada en este caso por los coordinadores los cuales serán responsables de completarla, para luego ser entregada y revisada conjuntamente con los clientes potenciales, los puntos que se deben detallar en la cotización son los siguientes: el nombre del interesado e información personal, tipo de evento, temática, horario y duración del evento, número de asistentes, el salón seleccionado, detalle de alimentos y bebidas (horario de servicio de cada plato) y costos adicionales también es importante que se coloque las fechas de caducidad de la cotización para evitar inconvenientes con eventos posteriores un modelo de cotización que puede ser utilizado se puede observar a continuación:



Universidad de Cuenca

Tabla 16

Modelo de Cotización

			<b>COTIZACIÓN</b>	
<b>Datos de la empresa solicitante</b>				
Fecha de emisión:		Fecha de Caducidad:		
Razón social:		Ciudad:		
Ruc:		Email:		
Teléfono:				
<b>Tipo de evento:</b>				
<b>Horario y Duración:</b>				
<b>Número de asistentes:</b>				
		<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	
<b>Salón:</b>				
<b>Detalle de equipos:</b>				
1.				
<b>Detalle de alimentos y bebidas:</b>				
2.				
<b>Servicios y equipos adicionales:</b>				
3.				
<b>PRECIO TOTAL</b>		<b>Subtotal</b>		
		<b>IVA</b>		
		<b>Servicio</b>		
		<b>TOTAL</b>		
<b>Observaciones:</b> Descripción detallada de todo lo que incluye y no incluye en el costo proporcionado				
<b>Políticas y pago de cancelación:</b>				

Nota: Elaboración propia.



## Universidad de Cuenca

Posteriormente al enviar o entregar la cotización se debe realizar un seguimiento de la misma, en el caso de no tener respuesta inmediata del consumidor, es necesario contactarse con el cliente para conocer sus inquietudes y mejorar el servicio.

La confirmación de la cotización se deberá realizar por correo electrónico o una carta formal que permita tener constancia de la aprobación y requerimientos del cliente y los servicios ofertados por el hotel.

### **4.4 Planificación del evento**

En la etapa de planificación se deben tomar en cuenta varios aspectos importantes entre ellos están las actividades a realizar de cada departamento, la duración determinada de cada actividad, los recursos humanos y materiales para llevar a cabo el evento.

Durante la etapa de planificación se deberá tomar en cuenta los siguientes ítems para la ejecución.


1. Selección del salón para el evento, se define el tipo de montaje de acuerdo al espacio y tipo de evento a desarrollarse.
2. Selección de fechas y cronogramas, lo que ayuda a detallar las actividades para prevenir acontecimientos que lleguen a suscitarse, el cronograma se diseñará de acuerdo al tiempo de antelación con el que se reserve el evento y será estructurado de acuerdo a las fechas que pueda cumplir el coordinador, siendo ésta una hoja de ruta para la organización del evento.

A continuación se muestra una propuesta de cronograma que se puede implementar para gestionar el tiempo y actividades del coordinador.



Tabla 17

*Cronograma de Actividades*

	MES:			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
<b>ACTIVIDADES</b>				
<b>Actividad 1</b>				
<b>Actividad 2</b>				
<b>Actividad 3</b>				
<b>Actividad 4</b>				

*Nota:* Elaboración propia.


- Se define el número de asistentes, es muy importante conocer la cantidad de personas que participarán en el evento para poder tomar en cuenta al personal de servicio y en caso de que sea incluido la alimentación ayudará a definir los platos a servir.
- Planificación general del evento con las actividades de cada área, permite tener una comunicación con los demás departamentos involucrados y gestionar todas las necesidades que se requiere para desarrollar el evento, además de planificar los recursos humanos, materiales y técnicos, a continuación se detalla los formatos para control de todos los recursos.



Universidad de Cuenca

Tabla 18

*Recursos Materiales*

 EQUIPOS	DETALLE DE LOS EQUIPOS Y MATERIALES
Equipos informáticos	•
Mobiliario	•
Elementos decorativos	•
Señalización	•
Suministros de oficina	•
OTROS	•

*Nota:* Elaboración propia.



Universidad de Cuenca

Tabla 19

*Recursos Humanos*

 ÁREAS	CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS
<b>Eventos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinadora de eventos</li></ul>
<b>Alimentos y bebidas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chef</li><li>• Ayudantes de cocina</li><li>• Maitre</li><li>• Meseros</li><li>• Barman</li><li>• Vajilleros</li></ul>
<b>Ama de llaves</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepcionista</li></ul>
<b>Compras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente de compras</li></ul>
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de seguridad</li></ul>

*Nota:* Elaboración propia



Tabla 20

*Recursos Técnicos*

 EQUIPAMIENTO TÉCNICO	DETALLE
<b>Sonido</b>	Parlantes, micrófonos, altavoces equipos de música
<b>Iluminación</b>	Puntos de electricidad
<b>Fotografía y Video</b>	Equipos de grabación y video
<b>Medios audiovisuales</b>	Pantallas, Pizarras, proyectores, etc.
<b>Otros</b>	

*Nota:* Elaboración propia


5. Gestión de presupuesto se define en conjunto con el cliente, posteriormente se realiza el trámite del mismo respetando las cláusulas y estipulaciones que tiene el departamento una de ellas es el pago del 50% del valor total como garantía (según las políticas de pago de El Dorado Hotel). Adicionalmente se aconseja destinar por lo menos el 10% del presupuesto total para imprevistos durante el desarrollo del evento.
6. Contratación de proveedores, se solicita a otra empresa que preste sus servicios en caso de que el hotel no contara con ciertos recursos, ésta debe de ser solicitada con tiempo para evitar cualquier inconveniente.
7. Contratación de personal, se recomienda la contratación de personal temporal para la celebración del evento en caso de que no sea suficiente el personal de planta.
8. Entrega de la orden del evento





Tabla 21

*Orden de Evento*



**DATOS DEL CLIENTE**

**Tipo de Evento:**

**Nombre:** **Día/Mes/Año:**

**Teléfono:** **Hora:**

**Dirección:** **Número de pax:**

**Tipo de Montaje:**

TIEMPO	DEPARTAMENTOS	RESPONSABLES	FUNCIONES	Observaciones
00:00 – 00:00	Jefe de eventos	Coordinadora del evento		
00:00 – 00:00	Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef</li> <li>• Ayudantes de cocinas</li> <li>• Maitre</li> <li>• Meseros</li> <li>• Barman</li> <li>• Vajilleros</li> </ul>		Adjuntar Menú
00:00 – 00:00	Ama de llaves	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de recepción</li> </ul>		
00:00 – 00:00	Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente de compras</li> </ul>		
00:00 – 00:00	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guardias</li> </ul>		

*Nota:* Elaboración propia



Universidad de Cuenca

#### **4.5 Desarrollo y control de eventos**

Esta fase hace referencia a todos aquellos recursos humanos como materiales que se precisan para el desarrollo del evento, por lo cual es necesario conocer todos los detalles del evento que se va a realizar.

También se gestiona con los demás departamentos y se delega actividades a las personas que van a estar a cargo de cada área de esta manera se contará con responsables que coordinen y controlen que las actividades se realicen de acuerdo a lo preestablecido con el cliente y la planificación. Para controlar la evolución del evento es necesario que cada persona tenga un check list el mismo que servirá como una herramienta de apoyo para corregir y evitar errores durante el evento.

A continuación se muestra un cuadro que permite visualizar las tareas de cada área involucrada y el formato de check list propuesto.



Tabla 22

*Actividades de Áreas Involucradas*

<b>Áreas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
<b>Alimentos y bebidas</b>	Chef	Elaborar el menú establecido en la comanda
	Capitán	Coordinar con los meseros para el servicio
	Pastelero	Se encarga de la repostería de bocaditos y pasteles
<b>Coordinador de eventos</b>	Coordinador	Montaje del salón Se encarga de la Decoración Coordina los tiempos para el servicio
<b>Ama de llaves</b>	Recepción	Reserva la habitación para la noche de bodas. Coordina con la camarera para la decoración.
<b>Compras</b>	Asistente de compras	Se encarga de los insumos en caso que se requiera

*Nota:* Elaboración propia



#### 4.6 Contratación del evento

La contratación del evento se realiza después de acordar los requerimientos del evento con el cliente, se procede a firmar el contrato en el cual se describen los servicios y el precio de la prestación de los mismos, detallando la fecha, salón, número de comensales, duración (horas), cláusulas de incremento o disminución de asistentes con un mínimo de 7 días y el detalle del servicio de alimentos y bebidas.

#### **MENÚ PARA ADULTOS**

- Entrada
- Plato fuerte
- Fuerte
- Bebidas

#### **MENÚ INFANTIL**

- Entrada
- Plato fuerte
- Fuerte
- Bebidas
- Precio del menú por persona incluyendo impuestos
- Numero de meseros por mesa
- Requerimientos complementarios
  - Música
  - Decoración
  - Equipos
  - Otros
- Especificar la forma de pago y como se realizará cada uno como garantía de la reserva del salón.
- En este caso el 50% antes del evento y el otro 50% después del evento.



Tabla 23  
Check list

ALIMENTOS Y BEBIDAS	COORDINADOR DEL EVENTO
<b>Menú para adultos:</b> _____	<b>Decoración</b>
N° de plato de entrada <input type="checkbox"/>	<b>Mesas</b> <input type="checkbox"/>
N° de platos fuertes <input type="checkbox"/>	<b>Flores</b> <input type="checkbox"/>
Menú para niños: _____	<b>Entrada y Salida</b> <input type="checkbox"/>
<b>Plato de niños</b>	<b>Servicio</b>
Bocaditos <input type="checkbox"/>	<b>Meseros</b> <input type="checkbox"/>
Sal <input type="checkbox"/>	<b>Maestro de ceremonias</b> <input type="checkbox"/>
Dulce <input type="checkbox"/>	<b>Bartender</b> <input type="checkbox"/>
Pastel <input type="checkbox"/>	<b>DJ</b> <input type="checkbox"/>
<b>Platos extras</b>	<b>Equipos</b>
Número de platos adultos <input type="checkbox"/>	<b>Iluminación</b> <input type="checkbox"/>
Número de platos niños <input type="checkbox"/>	<b>Audio</b> <input type="checkbox"/>
<b>Bebidas</b>	<b>Revisar</b>
Para el Brindis <input type="checkbox"/>	<b>Lista de invitados</b> <input type="checkbox"/>
Vinos <input type="checkbox"/>	<b>Ubicación de las mesas</b> <input type="checkbox"/>
Sodas <input type="checkbox"/>	<b>Montaje de mesas</b> <input type="checkbox"/>
Aguas <input type="checkbox"/>	<b>Otros</b> _____

**OBSERVACIONES:**

**FIRMA DE LOS RESPONSABLES:**

*Nota:* Elaboración propia



Universidad de Cuenca

#### **4.7 Servicio de Post Venta**

El servicio de post venta hace referencia a las acciones posteriores a la finalización del evento, en este punto se analiza las actividades que se desarrollaron durante toda la planificación, dando como resultado el éxito o el fracaso del mismo.

Esta etapa permite medir la satisfacción de los clientes en la cual se puede realizar encuestas o entrevistas y se realiza un seguimiento a través de e-mail para implementar mejoras en el servicio.

Para medir el nivel de satisfacción se ha diseñado un modelo de cuadro que permite señalar del 1 al 5 con una equis, cuál fue la expectativa y experiencia del cliente durante el desarrollo del evento, tomando en cuenta que uno significa muy insatisfecho, dos insatisfecho, tres neutro, cuatro satisfecho y cinco muy satisfecho.


Cabe mencionar que el nivel de satisfacción va a variar de acuerdo al tipo de evento que se desarrolle, por lo tanto en el siguiente cuadro se menciona los aspectos más relevantes a evaluar.

Tabla 24

*Esquema para medir el nivel de satisfacción*



Universidad de Cuenca

 <b>Nombre del Evento</b>	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5
Localidad					
<b>Es fácil llegar a la ubicación</b>					
<b>La señalización para orientarse es la adecuada</b>					
<b>Los espacios físicos fueron accesibles</b>					
<b>Como le pareció el local</b>					
Atención al Cliente					
<b>Personal fue muy amable durante el recibimiento</b>					
<b>El personal estaba atento de acuerdo a sus requerimientos</b>					
<b>Como le pareció el servicio del personal</b>					
<b>La comida recibió a la hora indicada</b>					
Otros Detalles					
<b>Decoración</b>					
<b>Montaje</b>					
<b>Espacios del salón</b>					
<b>Maestro de ceremonias</b>					
<b>Personal de servicio</b>					
<b>Comida</b>					
<b>Bebidas</b>					
<b>Bocaditos</b>					
<b>DJ</b>					
<b>Iluminación</b>					
<b>Sonido</b>					
<b>Otros especifique</b>					

*Nota:* Elaboración propia.

La evaluación de satisfacción además contribuye a que los demás departamentos involucrados, tomen las medidas correctivas con la información obtenida de los resultados planteados.



## Universidad de Cuenca

A continuación se detalla las actividades que se deben realizar en esta fase según Inmaculada Ocaña en el libro La gestión de eventos.

1. Se recoge todo el material del evento: mobiliario, equipos, stands
2. Desmontaje de las mesas y del salón.
3. Se convoca una reunión con el personal involucrado de los diferentes departamentos para felicitarles por el trabajo y el esfuerzo realizado durante el evento.
4. Se evalúa los estándares de calidad
5. Se evalúa el cronograma, los check list, para comprobar que todo lo planificado se ha realizado con los puntos establecidos.
6. Se evalúan las encuestas de satisfacción.
7. Se cancela a los proveedores y personas contratadas por horas.
8. Se realiza un informe de todo el evento y los percances que se hayan suscitado y sugerencias con el objetivo de mejorar las expectativas deseadas.





Universidad de Cuenca

## CONCLUSIONES

Finalizado el presente proyecto se puede obtener varias conclusiones, entre ellas está que el área de los eventos es un mundo amplio que ofrece varios tipos de servicios hacia diferente tipología de usuarios por lo cual es necesario analizar cada aspecto a fondo mediante la planificación para organizar un evento.

La organización de un evento requiere el análisis de varios factores dependiendo la magnitud del evento.

El canal de comunicación y la calidad del mismo que se utilice entre departamentos son elementos fundamentales para llevar a cabo un evento exitoso y coordinado.

El poseer un historial y base de datos de los clientes contribuye a poder realizar un seguimiento y ofertar nuevas promociones.

El Dorado Hotel cuenta con una estructura diseñada con amplios espacios para la realización de eventos tanto corporativos como sociales. Además de ofertar servicios de alimentos y bebidas.

El Dorado Hotel cuenta con procesos básicos establecidos que son usados en el departamento de eventos para cotizar solicitudes y enviar a los clientes.

El conocimiento del personal que conforma el departamento de eventos, ayuda prever el talento humano necesario y sus funciones a la hora de llevar a cabo un evento.

La estandarización de procesos mediante el establecimiento de flujo de pasos a seguir por el personal de eventos, ayuda a minimizar el margen de errores, garantizando el adecuado desarrollo del evento, logrando así la satisfacción de los clientes. El servicio post venta forma parte de las acciones importantes para evaluar estándares de calidad y la satisfacción de los clientes.



Universidad de Cuenca

## RECOMENDACIONES

Implementar reuniones en conjunto con el personal antes y después de finalizado el evento para efectuar una retroalimentación e implementar mejoras en el servicio.

Realizar encuestas de satisfacción después de un evento para analizar la percepción del cliente ante los servicios prestados.

Implementar un área de organización de eventos de mayor magnitud debido a que el hotel posee los recursos necesarios y puede llegar a obtener una fuente de ingresos adicional.

Establecer alianzas estratégicas con agencias de organización de eventos, hoteles y demás establecimientos para la oferta de alimentos y bebidas y alquiler de salones.

El personal debe tener conocimientos básicos de protocolo para contribuir de apoyo al evento.



Universidad de Cuenca

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México D.F.: Panorama Editorial.
- Andrea, M. C. *Creación de empresa logística de Catering y organización de eventos empresariales*. Recuperado el 20 julio 2016, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis440.pdf>.
- Berhongaray, A. I. *Plan de Negocios Productora de eventos*. Recuperado el 27 enero 2018, de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4925/berhongaray-plan-negociosproductora-eventos.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4925/berhongaray-plan-negociosproductora-eventos.pdf).
- Berridge, G. (2011). *Events Design and Experience*. Routledge.
- Buendía, J. (2009). *Organización de reuniones: convenciones, congresos, seminarios*. México: Trillas.
- Contreras, Daniel *et al.* *Plan de negocios para la creación de una empresa organizadora de eventos en la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 15 octubre 2018, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10849/1/Plan%20de%20Negocios%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20una%20empresa.pdf>.
- Díaz, R. (2014). *Servicios especiales en restauración*. España: Ideaspropias.
- El Dorado Hotel. Recuperado el 27, enero 2018 de <http://www.eldoradohotel.com.ec/>.
- Escuela Europea de Excelencia. *Recursos humanos ISO 9001*. Recuperado el 26 diciembre 2017, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/08/recursos-humanos-la-iso-9001>.



**Universidad de Cuenca**

Estanyol, E. *Nuevas tendencias en organización de eventos*. Recuperado el 16 enero 2017, de <http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articulos/Article-Elisenda-Estanyol.htm> HYPERLINK <http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articulos/Article-Elisenda-Estanyol.html>.

Galmes Cerezo. *La organización de eventos como herramienta de comunicación de marketing*. Recuperado el 29 enero 2017, de <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/356/5/978-84-9747-609-6.pdf>.

Gardey, A y Pérez Porto, J. *Definición. DE*. Recuperado el 23 de marzo de 2018, de <https://definicion.de/proceso/>.

INEN. *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 452:2008. Turismo. Organizador de Eventos. Requisitos de competencia laboral*. Recuperado el 26 diciembre 2017, de [http://www.qualityecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2452-08.pdf](http://www.qualityecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2452-08.pdf).

Llontop, C. *Elaboración de Paquetes Turísticos*. Recuperado el 26 marzo 2018, de <http://claudiallontopdiez.blogspot.com/2008/04/elaboracion-de-paquetes-turisticos.html>.

*Manual para planear y organizar eventos de reuniones*. Recuperado el 12 agosto 2017, de <file:///C:/Users/Belen%20J/Desktop/hotel%20dorado/manual-de-organizacic3b3n-de-eventos-buro-de-convenciones-de-michoacan-2011.pdf>.

Michel, Lara. *Los Eventos como herramienta de comunicación en los hoteles de la ciudad de Paraná*. Recuperado el 7 julio 2017, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112410.pdf>.

Ministerio de Turismo. *Reglamento de Alojamiento Turístico. (Acuerdo Ministerial 24)*. Recuperado el 10 agosto 2017, de <https://www.turismo.gob.ec/wp->



Universidad de Cuenca

content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf.

Morales, A. y Ramírez, G. *Organización, Evolución y Estadísticas de los eventos del mundo*. Recuperado el 27 enero 2017, de <https://andreameventos.blogia.com/2011/030101-origen-evoluci-n-y-estadisticas-de-los-eventos-en-el-mundo.php>.

Morfín, M. (2011). *Administración de comedor y bar*. México: Trillas.

Ocaña, I. (2014). *La gestión de eventos y productos turísticos*. España: Editorial Síntesis.

Océano Grupo Editorial. (2013). *Enciclopedia Práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes*. España: Océano Grupo Editorial.

Otero, T. (2011). *Protocolo y Empresa*. Barcelona: UOC.

Publicaciones Vértice. (2008). *Gestión de eventos*. España: Editorial Vértice.

Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española. Definición de proceso*. Recuperado el 19 marzo 2018, de <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>.

Roca Prats, J. (2015). *Planificación, organización y control de eventos*. España: Ediciones Paraninfo.

Román del Monte, A. *Manual de Protocolo para empresas hoteleras*. Recuperado el 9 septiembre 2017, de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/1870/pfm262.pdf;jsessionid=1B82CEC66C982B211A2B389B42694B70?sequence=1>.

Sandoval, B. *Eventos en hoteles*. Recuperado el 17 septiembre 2017, de <https://www.ineventos.com/blog/eventos-en-hoteles.aspx>.

Soto, M. (2015). *Planificación, organización y control de eventos*. España: Elearning.



Universidad de Cuenca

Vargas, C. *Manual de procesos operativos para hoteles all inclusive en ecuador: caso Decameron*. Recuperado el 15 septiembre 2017, de file:///C:/Users/Belen%20J/Downloads/MANUAL%20DE%20PROCESOS%20OPERATIVO S%20PARA%20HOTELES%20ALL%20INCLUSIVE%20EN%20ECUADOR %20CASO%20DECAMERON%20(1).pdf.

Villafuerte, D. *Manual del proceso de elaboración de eventos corporativos en un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 18 septiembre 2017, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2262/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-AETH-3.pdf>.

Vivas, C. *Manual de procedimientos dirigidos a los coordinadores de “Event Booking Center” del departamento de ventas en el hotel JW Marriot Caracas*. Recuperado el 18 septiembre 2017, de file:///C:/Users/home/Downloads/Hotel%20JW%20marriot%20(1).pdf.



Universidad de Cuenca

ANEXOS

ANEXO 1. DISEÑO APROBADO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN





Universidad de Cuenca







Universidad de Cuenca

451

3/10/17  
Se recomienda aprobación  
Unidad de Titulación  
24. Oct. 2017.  
*[Handwritten signature]*

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

APROBADO  
27 Oct 2017  
DECANO  
Facultad de Ciencias  
de la hospitalidad

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS. CASO: HOTEL EL DORADO, CUENCA.

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Hotelería.

DIRECTORA: MG. DIANA LÓPEZ

AUTORAS:  
ANA BELÉN JAPÓN  
MARÍA AUGUSTA LEÓN

CUENCA, OCTUBRE 2017.



## Universidad de Cuenca

### PROYECTO DE INTERVENCIÓN

#### 1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS  
CASO: HOTEL EL DORADO CUENCA

#### 2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

María Augusta León

mariaaugustaleon@gmail.com

Belén Japón

belenjapon12@gmail.com

#### 3. RESUMEN DEL DISEÑO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Este proyecto de intervención propone elaborar un Manual de planificación y organización de eventos, aplicado para el departamento de ventas del Hotel El Dorado con el fin de establecer procesos fijos y minimizar márgenes de error en el equipo de ventas.

En la actualidad la ciudad de Cuenca se ha convertido en una de las terceras ciudades más importantes del Ecuador, debido a su gran reconocimiento que ha obtenido en sus últimos años al ser una ciudad que brinda a los turistas una gran riqueza turística, histórica y cultural. En cuanto a los eventos la ciudad cumple con las condiciones necesarias para convenciones y eventos de toda magnitud con los equipos adecuados para el desarrollo de los mismos.

Los eventos se han transformado en un punto de gran importancia en la sociedad de manera que se ha implementado varios lugares donde se oferta la organización de todo tipo de eventos ya sea de carácter social o corporativo. En cuanto a la hotelería la oferta hotelera ha puesto en la carta de presentación sus servicios de organización de eventos y alquiler de salones para diferentes tipos de eventos los cuales pueden ser: social, cultural, deportivo o negocios



Universidad de Cuenca

5. (Gyso)

además de contar con todos los equipos necesarios, espacios y profesionales que ayudan a desarrollar cada acontecimiento con eficiencia.

Como caso de estudio se ha tomado en consideración el Hotel El Dorado ubicado en el centro histórico, el mismo que tiene una categorización de cinco estrellas según el reglamento de la Ley del Turismo, en donde se evaluará el número de salones con los que cuenta, capacidad, equipos de audio y video, formas de pago, incluido estrategias de ventas y por último se realizará un seguimiento del personal con respecto al desarrollo, organización y cuáles son los pasos que se basan para realizar un evento.

Por dicha razón se ha visto la necesidad de desarrollar un manual que ofrezca una guía que ayudará al departamento de ventas a mejorar los procesos existentes y realizar con éxito cada evento que se proponga celebrar.

La propuesta pretende elaborarse mediante una investigación cualitativa y cuantitativa, como primera instancia se efectuará una investigación bibliográfica en textos guías de alta relevancia que detallan todo el proceso de eventos en el área hotelera, y estudios relacionados con el tema.

Posteriormente se desarrollará una investigación de campo en el hotel con el fin de obtener datos claros acerca de su realidad actual, y proponer una mejora para dichos procedimientos.

**4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

En la actualidad la celebración de eventos se ha venido desarrollando de manera creciente, la conmemoración de un acontecimiento es tan relevante en la vida de las personas y el ritmo de vida actual da lugar a que las personas que deseen celebrar un evento opten por una agencia o unidad especializada que planifique su evento debido al tiempo reducido que se poseen para organizar el mismo y optar por la decisión de poner todo en manos de profesionales para que todo salga como ellos lo desearon.

3



## Universidad de Cuenca

Por este motivo varios establecimientos específicamente hoteles de la ciudad han puesto a disposición servicios de organización de eventos y alquiler de salones junto con personal encargado de realizar todas las funciones que involucran la organización de un evento.

El proyecto se realizará debido a que surge una necesidad de tener un modelo a seguir con pasos, políticas y procesos, específicamente en la organización de eventos en el departamento de ventas, el mismo servirá como pauta para el personal encargado de este departamento y personal nuevo que entre a formar parte del hotel, e incluso como modelo a seguir para otros hoteles que oferten el servicio de eventos y convenciones.

El presente proyecto propone elaborar una guía que incluya procedimientos para la organización de cualquier tipo de evento, y como desarrollarse en toda su cadena de valor, además de detallar la organización, manejo y planificación de los diferentes eventos realizados en el Hotel El Dorado, que representa un gran ente en el medio hotelero.

El proyecto brindará información óptima para la elaboración del manual el cual permitirá tener por escrito todos los pasos a seguir los mismo que pueden ser de gran utilidad especialmente para el personal de ventas del hotel El Dorado, además de ayudar a facilitar procedimientos y minimizar errores que pudiesen ser cometidos dentro de la organización de un evento maximizando la calidad del mismo.

### 5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para la elaboración del siguiente proyecto de intervención se utilizará varios conceptos claves que serán detallados a continuación:

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico define a un Hotel como el establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y



aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Según Martín Álvarez en su libro Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos menciona que Manual es aquel que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas), [...] y cómo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento [...] y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio).

Rosario Jijena Sánchez en su libro Como organizar eventos con éxito define a evento como, es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollaran y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, industria, el intercambio social y la cultura general.

Además Rosario Jijena Sánchez también hace mención a que se debe hacer un planteo estratégico de largo alcance, una planificación para ejecutar tácticas en lo inmediato y se apoya todo en una estructura de medios y recursos llamados logística.

En el libro Gestión de Eventos Hostelería y Turismo indica que el mercado de reuniones es aquel segmento del mercado turístico que comprende la organización de actos públicos o privados a los que asisten personas con una finalidad en común; el intercambio de ideas, dar a conocer nuevos productos [...], aunque con motivaciones muy variadas.



8(Octo)  
A

José Luis Roca en su libro Planificación, organización y control de eventos indica que la celebración y gestión de eventos turísticos en las ciudades es, hoy en día, uno de los fundamentos del turismo urbano que ha forjado una de las características propias. Si queremos obtener una visión completa del significado que tiene los eventos para el turismo urbano en la actualidad, deberemos conocer la funcionalidad de los eventos como producto turístico y como herramienta de marketing para la construcción de las propias ciudades que lo alberga.

En la página web en un blog de Protocolo & Eventos define: que un Manual de Procedimientos en una empresa de eventos es la base para el análisis del trabajo realizado y del método empleado por la organización para llevarlo a cabo; además ayuda a realizar una distribución de tareas más racional y a seguir un procedimiento estandarizado. Todo ello con un único objetivo mejorar la eficacia, calidad y fiabilidad del servicio que se presta.

María Asunción Galmés menciona que: En el foro de eventos empresariales indica que un evento es la reunión de personas que con lleva un motivo en particular, los eventos son una herramienta de comunicación debido a que permiten transmitir información concepto, sentimientos, modelos de trabajo, establecer contacto directo con los clientes potenciales, introducir nuevos productos o servicios y crear nuevos sistemas de promoción y comercialización.

**6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS**

**6.1 Objetivo General**

Elaborar un manual de planificación y organización de eventos, dirigido al departamento de ventas aplicado al hotel El Dorado en la ciudad de Cuenca.

6



## Universidad de Cuenca

### 6.2 Objetivos Específicos

Identificar los procedimientos y políticas existentes en el departamento de ventas del hotel

Definir el personal del departamento de ventas en el área de eventos y sus funciones

Establecer un flujo de procesos y pasos a seguir para el personal de ventas a la hora de la realización de un evento en el hotel

### 6.3 Metas

Elaborar un manual de planificación y organización de eventos, dirigido al departamento de ventas

Establecer una guía de aplicación para la fuerza de ventas del hotel en el área de eventos

### 6.4 Transferencia de resultados

Al finalizar el proyecto de intervención acerca del Manual de procedimientos aplicado al departamento de ventas del Hotel El Dorado, el mismo será difundido a través de la biblioteca de la Universidad de Cuenca.

Además de la entrega al hotel de un manual físico diseñado con flujo gramas de procesos para que pueda ser aplicado en el área correspondiente, que posteriormente será socializado con el personal de ventas del hotel



10 (Baja)  
A

### 6.5 Impactos

El impacto al ejecutar el siguiente proyecto de intervención es de aspecto principalmente social, por medio de la elaboración de este manual se puede contribuir principalmente al sector eventos especialmente en este estudio al Hotel El Dorado, establecimiento de gran trayectoria en la ciudad. Además del asesoramiento profesional que tengan los empleados al momento de obtener información de paso a paso como realizar un evento y los puntos importantes que deben tener en cuenta antes y después de cada evento.

Todo esto se podrá lograr por medio del diseño de procedimientos que podrán facilitar y minimizar el margen de error al equipo de ventas a la hora de la organización de un evento.

Como otro punto relevante está el impacto económico, debido a que el equipo de ventas del hotel podrá desempeñarse de manera eficientemente alcanzando metas propuestas y por consiguiente la generación de ingresos.

### 7 TÉCNICAS DE TRABAJO

La metodología a utilizarse para realizar el proyecto propone utilizar técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa.

Además de la utilización de ciertas técnicas de investigación en fuentes secundarias como libros, estudios guías, página web del hotel El Dorado, conjuntamente con la recolección de fuentes primarias como es la elaboración de entrevistas al personal correspondiente.

Para el desarrollo de la misma se efectuará una observación de campo, para poder analizar cuáles son los procesos utilizados y así poder informarnos





acerca de la situación actual en el que se encuentra el departamento de ventas, y elaborar una propuesta de procesos para el desarrollo de los mismos.

## 8 BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

Álvarez, Martín. *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México, D.F. Panorama Editorial, 2006.

Publicaciones Vértice. *Gestión de eventos*. España, Editorial Vértice, 2008.

Roca Prats, José. *Planificación, organización y control de eventos*. España, Ediciones Paraninfo, 2015.

Océano Grupo Editorial. *Enciclopedia Práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes*. España, Océano Grupo Editorial, 2013.

### FUENTES ELECTRÓNICAS

Andrea, Monsalvo. "Creación de empresa logística de Catering y organización de eventos empresariales". (Bogotá 2010). Internet. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis440.pdf>. Acceso: 20 julio 2016.

Berhongaray, Ana Inés. *Plan de Negocios Productora de eventos*. Internet. [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4925/berhongaray-plan-negociosproductora-eventos.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4925/berhongaray-plan-negociosproductora-eventos.pdf). Acceso: 27 enero 2017.

Contreras, Daniel *et al.* "Plan de negocios para la creación de una empresa organizadora de eventos en la ciudad de Guayaquil". (Guayaquil). Internet. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10849/1/Plan%20de%20Negocios%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20una%20empr esa.pdf>. Acceso: 15 octubre 2016.



## Universidad de Cuenca

12 (Doce)  
A

Estanyol, Elisenda. "Nuevas tendencias en organización de eventos". *COMeIN* (08 febrero 2012). Internet. <http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articles/Article-Elisenda-Estanyol.htm> HYPERLINK "http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articles/Article-Elisenda-Estanyol.html". Acceso: 16 enero 2017.

Galmes Cerezo. *La organización de eventos como herramienta de comunicación de marketing*. Internet. <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/356/5/978-84-9747-609-6.pdf>. Acceso: 29 enero 2017.

"MANUAL PARA PLANEAR Y ORGANIZAR EVENTOS DE REUNIONES". Internet. <file:///C:/Users/Belen%20J/Desktop/hotel%20dorado/manual-de-organizacic3b3n-de-eventos-buro-de-convenciones-de-michoacan-2011.pdf>. Acceso: 12 agosto 2017.

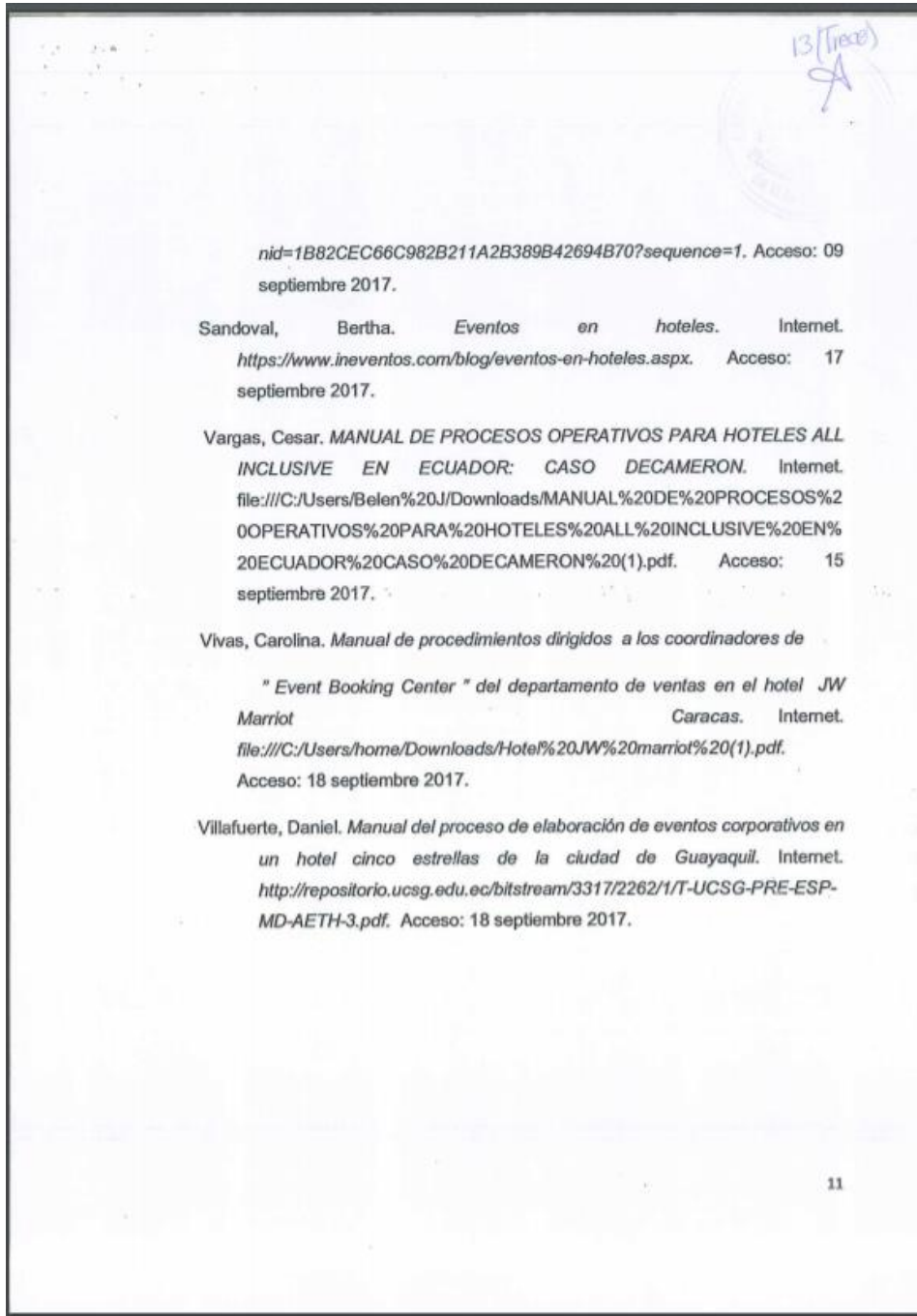
Morales, Andrea y Guillermo Ramírez. *Organización, Evolución y Estadísticas de los eventos del mundo*. Internet. <https://andreameventos.blogia.com/2011/030101-origen-evoluci-n-y-estadisticas-de-los-eventos-en-el-mundo.php>. Acceso: 27 enero 2017.

Michel, Iara. "Los Eventos como herramienta de comunicación en los hoteles de la ciudad de Paraná". Internet. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112410.pdf>. Acceso: 07 julio 2017.

Román del Monte, Annabelle. "Manual de Protocolo para empresas hoteleras". (Cartagena 2011). Internet. <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/1870/pfm262.pdf;jsessionid=>



## Universidad de Cuenca





Universidad de Cuenca

H. C. [Signature]

9 TALENTO HUMANO

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS CASO: HOTEL EL DORADO CUENCA 2017-2018.

RECURSOS	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL \$
Director	4 horas semana /6 meses	240
Estudiante 1	10 horas semanales/6 meses	600
Estudiante 2	10 horas semanales/6 Meses	600
Total		1440



## Universidad de Cuenca

15 (Dinero)  
SA

### 10 RECURSOS MATERIALES

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS  
CASO: HOTEL EL DORADO CUENCA 2017-2018

CANTIDAD	RUBRO	VALOR TOTAL \$
<b>Equipos</b>		
2 unidades	Laptop Toshiba	1600
2 unidades	Celulares Samsung	300
<b>Suministro de oficina</b>		
2 unidades	Agenda	10
400 hojas	Impresiones	60
50 hojas	Copias	1.50
2 unidades	Perforadora	5.00
10 unidades	Esferos	3.00
2 unidades	Corrector	4.00
2 unidades	USB 4 GB	20.00
10 unidades	Carpetas de manila	3.00
2 unidades	Engrampadora	5.00
1 caja	Grapas	2.40
2 unidades	Tableros de pinza	8.00
3 cajas	Clips	1.50
<b>Viáticos</b>		
	Transporte	300
	Alimentación	150
<b>TOTAL</b>		<b>2473.40</b>



Universidad de Cuenca

16 (Diez y Seis)



11 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS CASO: HOTEL EL DORADO CUENCA 2017-2018

ACTIVIDAD	MES
-----------	-----

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	x	x	x									
2. Discusión y análisis de la información				x	x							
3. Trabajo de campo						x	x					
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos								x	x	x		
5. Redacción del trabajo								x	x	x		
6. Revisión final										x	x	x



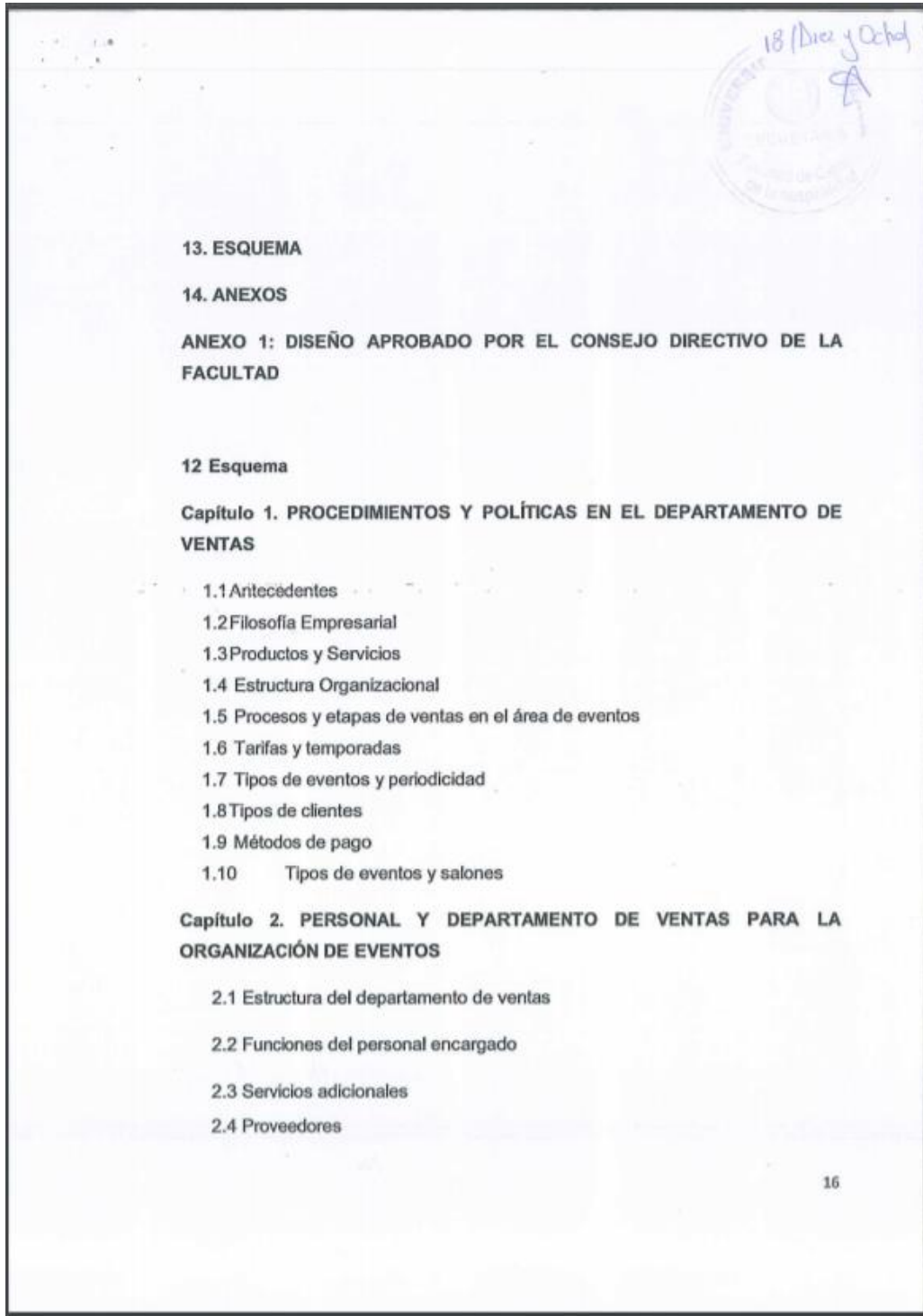
Universidad de Cuenca

12/Diez y siete  
SECRETARÍA

12. PRESUPUESTO

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS CASO: HOTEL EL DORADO CUENCA 2017-2018

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
<b>Talento Humano</b>			
Director (a)			240
Belén Japón			600
María Augusta León			600
<b>Gastos de Movilización</b>			
Transporte			300
Alimentación			150
<b>Gastos de la investigación</b>			
Material de escritorio			41.90
Impresiones			60
Copias			1.50
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b>			
Laptop Toshiba			1600
Celulares Samsung			300
Memory flash 4 GB			200
<b>Otros</b>			
Internet			300
<b>TOTAL</b>			4393.40







19 (Díaz y Belén)

**Capítulo 3. PROCESOS Y PASOS A SEGUIR EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

- 3.1 Técnicas de contacto con el cliente
- 3.2 Proceso de Cotización
- 3.3 Paquetes y Promociones
- 3.4 Contacto con proveedores
- 3.5 Métodos de pago
- 3.6 Elaboración de contrato
- 3.7 Elaboración de orden de evento
- 3.8 Funciones de cada área involucrada
- 3.9 Tipos de montajes
- 3.10 Proceso Mise place
- 3.11 Decoración
- 3.12 Equipos de audio e iluminación
- 3.13 Recepción de cliente
- 3.14 Servicio de alimentos y bebidas
- 3.15 Servicio Post venta

17



Universidad de Cuenca



#### Capítulo 4. MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

4.1 Objetivos

4.2 Perfil del personal

4.3 Cotización del evento

4.4 Planificación del evento

4.5 Desarrollo y control de eventos

4.6 Contratación del evento

4.7 Servicio Post venta

Conclusiones

Recomendaciones

Anexo 1: Diseño aprobado del Proyecto de Intervención



## Universidad de Cuenca

Cuenca 30 de Agosto del 2017

Sr.  
Ing. Pedro Vásquez  
**GERENTE**  
**HOTEL EL DORADO**

Estimado y Distinguido Señor:

Nos place extenderle un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que dos estudiantes de la carrera de **LICENCIATURA EN HOTELERIA DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA**, las señoritas **BELEN JAPON Y MARIA AUGUSTA LEON** puedan tener el debido permiso de ustedes para realizar el Proyecto de Tesis en el prestigioso **HOTEL EL DORADO** y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera.  
Dicha información se basara en procesos y estrategias de manera general sin revelar información confidencial del hotel.

Dado que **HOTEL EL DORADO** es una empresa prestigiosa dentro del medio hotelero categorizado como hotel de 5 estrellas y se ha venido desarrollando en el ámbito de la organización de eventos, las estudiantes mencionadas han decidido visitar sus instalaciones para obtener información que les permitan completar su Proyecto de Grado sobre el tema de investigación relacionado a la **PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS EN LA CIUDAD DE CUENCA** caso de estudio **HOTEL EL DORADO**. En adicción consideran oportuno para su empresa, la sociedad y ellos que se realice su proyecto de tesis en la misma, y cuyo proyecto de tesis contribuirá e impactara en dicha organización positivamente.  
Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente,

**MARIA AUGUSTA LEON-BELEN JAPON**  
Tel.: 0983228860 [mariaaugustaleon@gmail.com](mailto:mariaaugustaleon@gmail.com)  
Tel.: 099824014 [belenjapon2@gmail.com](mailto:belenjapon2@gmail.com)



Universidad de Cuenca

13/10/2017 Información para proyecto de tesis - mariaaugustaleon@gmail.com - Gmail

gerencia@eldoradohotel.com.ec

Mover a Recibidos

**Gmail**

REDACTAR

Recibidos (3.657)  
Destacados  
Importantes  
Enviados  
Borradores (22)  
Notes  
Unwanted (136)  
Más

María Augusta +  
 Miguel Ortega Burr  
 Tó: JJ YA HA DE EST  
 Jenny Karina Martí  
 Tó: <http://www.fcarnor>  
 Belén Japón  
 dont manot worry  
 Paola Monge  
 Tú:

**Información para proyecto de tesis** Recibidos x

**María Augusta Leon Carrion** <mariaaugustaleon@gmail.com>  
para gerencia, Costos

Estimado Ing.

Buenos días le envié la información necesaria para la elaboración de la tesis, cabe r para el departamento de ventas de eventos como producto final .  
Muchas gracias por la acogida  
Cualquier duda o sugerencia estamos a las ordenes

MARÍA AUGUSTA LEÓN  
BELÉN JAPÓN

W MANUAL DE PLA.

<https://mail.google.com/mail/u/0/#search/gerencia%40eldoradohotel.com.ec/10e61d43ada97920> 1/1

*22 (Vank y Do)*



Universidad de Cuenca

9/3/16/2017 Información para proyecto de tesis - mariaaugustaleon@gmail.com - Gmail

gerencia@eldoradohotel.com.ec

Mover a Recibidos

**Gmail**

REDACTAR

**Recibidos (3.657)**  
Destacados  
Importantes  
Enviados  
**Borradores (22)**  
Notes  
**Unwanted (136)**  
Más

- Maria Augusta +
- Miguelortega Burr  
 Tl: JJ YA HA DE EST
- Jenny Karina Marit  
 Tl: <http://www.banor>
- Belen Japon  
 dont rrrnot worry
- Paola Monge  
 Tl:

**Gerencia General El Dorado Hotel para mí**

Estimada Ma. Augusta,

De inmediato reviso la información que solicitas y te la remito.

Atentamente,

Ing. Pedro Vázquez M.  
GERENTE GENERAL  
EL DORADO HOTEL.

Gran Colombia 7-87 y Luis Cordero  
Cuenca - Ecuador  
Telf: (593)-(72)-831390  
Fax: (593)-(72)-831663  
[gerencia@eldoradohotel.com.ec](mailto:gerencia@eldoradohotel.com.ec)  
[www.eldoradohotel.com.ec](http://www.eldoradohotel.com.ec)

RECIBO: El documento que antecede en 02 foja(s), es igual a su original, que reposa en el archivo.  
Cuenca a, 20/09/2017 del 2017  
SECRETARIA ABOGADA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

<https://mail.google.com/v/mail/u/0/#search/gerencia%40eldoradohotel.com.ec/0e61d43ade9/920> 1/1