

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Propuesta de mejora del proceso de gestión de información interna de la Escuela de  
Organización Integral de Eventos de la FSCH-ESPOL

**ADMI-1132**

**Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciado en Administración de Empresas**

**Presentado por:**

Pazmiño Tenecela Ana Guadalupe

Cajilema Bacuy Marilyn Gabriela

**Guayaquil – Ecuador**

**Año 2024**

## **Dedicatoria**

---

Dedico este proyecto a Dios por darme sabiduría para poder llegar hasta aquí después de un largo camino. A mis padres Manuel, Rosario, mis hermanos Marielena y Manuel y a mi abuela Rafaela que está en el cielo por acompañarme y darme su apoyo. Y a mi perrito Bombón.

### **Ana Guadalupe Pazmiño Tenecela.**

Dedico este proyecto, en primer lugar, a Dios, por darme la sabiduría y la fortaleza para recorrer este camino con determinación.

A mi madre y mi hermana, por ser mi refugio en los momentos difíciles, por sus palabras de aliento, que siempre fueron mi mayor motivación.

Y, por último, pero no menos importante, a mis amigos, quienes, con su apoyo me acompañaron en cada paso de esta travesía.

### **Marilyn Gabriela Cajilema Bacuy**

## Agradecimientos

---

Mi agradecimiento eterno a mis padres y hermanos por apoyarme siempre en mis estudios. Agradezco también a los buenos compañeros que me brindaron su ayuda durante toda mi carrera.

**Ana Guadalupe Pazmiño Tenecela**

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional en toda mi etapa universitaria.

**Marilyn Gabriela Cajilema Bacuy**

Agradecemos a los profesores Ronald Campoverde por guiarnos en este proyecto, María Fernanda Salas por permitirnos trabajar junto a ella y Christian Vera por sus asesorías.

## Declaración Expresa

---

Nosotras *Pazmiño Tenecela Ana Guadalupe* y *Cajilema Bacuy Marilyn Gabriela* acordamos y reconocemos que:

La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores.

La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me/nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi/nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique al/los autor/es que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 14 de octubre del 2024.



Pazmiño Tenecela Ana



Cajilema Bacuy Marilyn

## **Evaluadores**

---

**Ronald Campoverde Aguirre PhD**

Profesor de Materia

## Resumen

La Escuela de Organización Integral de Eventos (EOIE) es una empresa pública que brinda servicios de catering y a los estudiantes de Turismo la oportunidad de realizar prácticas en distintas áreas como servicio al cliente, cocina, coordinación, etc. La escuela brinda varios tipos de servicios como almuerzos, desayunos, cócteles, coffee break y box lunch y ha alcanzado un alto nivel de satisfacción entre sus clientes por el excelente servicio que ofrece. Sin embargo, la escuela enfrenta desafíos en la gestión de información financiera. El presente proyecto de materia integradora propone a la EOIE utilizar el método Activity Based Costing (ABC) con el objetivo de que la institución tenga un mejor control de sus costos. Actualmente la escuela solo considera costos principales como mano de obra, cocina, alquiler, sin distinguir entre directos e indirectos, esto junto a que asigna costos de manera equitativa entre todos sus servicios no permite conocer con precisión la verdadera rentabilidad de cada uno de ellos. Con el método ABC se identificaron todas las actividades directas e indirectas, se hallaron los factores que generaban sus costos lo que nos permitió hallar las tasas de asignación para cada uno de los costos indirectos. Los resultados que se obtuvieron fueron que la escuela que tiene costos de eventos que está subsidiando a otros por lo que hay eventos que son menos rentables, en donde el retorno sobre la inversión es más bajo que en el costeo actual debido a que no se toman en cuenta costos indirectos, por lo tanto, se deben tomar en cuenta aquellos costos para asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa.

**Palabras Clave:** costos indirectos, eventos, sistema de costeo, rentabilidad, recursos.

## **Abstract**

The School of Integrated Event Organization (EOIE) is a public company that provides catering services and gives Tourism students the opportunity to do internships in different areas such as customer service, cooking, coordination, etc. The school provides various types of services such as lunches, breakfasts, cocktails, coffee breaks and box lunches and has achieved a high level of satisfaction among its clients with the excellent service it offers. However, the school faces challenges in the management of financial information. This integrative subject project proposes that the EOIE use the Activity Based Costing (ABC) method with the objective of the institution having better control of its costs. Currently, the school only considers main costs such as labor, kitchen, and rent, without distinguishing between direct and indirect costs. This, together with the fact that it allocates costs equally among all its services, does not allow us to know with precision the true profitability of each of them. With the ABC method, all direct and indirect activities were identified, the factors that generated their costs were found, which allowed us to find the allocation rates for each of the indirect costs. The results obtained were that the school has event costs that are subsidizing others, so there are events that are less profitable, where the return on investment is lower than in the current costing because indirect costs are not taken into account, therefore, those costs must be taken into account to ensure the financial sustainability of the company.

**Keywords:** indirect costs, events, costing system, profitability, resources.

## Índice General

Resumen .....	I
Abstract .....	II
Abreviaturas .....	V
Índice de Tablas .....	VI
Índice de Figuras.....	VII
Capítulo 1.....	1
1 Introducción.....	2
1.1. Descripción del Problema .....	3
1.2. Justificación del Problema .....	4
1.3. Objetivos .....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
1.4. Marco Teórico.....	6
1.4.1. Costos .....	6
1.4.2. Sistemas de costeo .....	8
Capítulo 2.....	2
2 Metodología.....	13
2.1. Técnicas de Muestreo y Muestra.....	13
2.1.2. Instrumentación de recolección de datos .....	13
2.1.3. Identificación de Actividades.....	14
2.1.4. Base de aplicación de costos .....	14
Capítulo 3.....	16
3 Resultados y Análisis .....	17
3.1 Costos de los servicios de EOIE utilizando el sistema de costeo basado en actividades .....	18
3.2 Análisis de Datos.....	21
Capítulo 4.....	25
4 Conclusiones y Recomendaciones .....	26
4.1 Conclusiones.....	26
4.2 Recomendaciones .....	26
Referencias.....	28

Anexos.....	30
Validación .....	34

## **Abreviaturas**

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
EOIE	Escuela de Organización Integral de Eventos
FCSH	Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas
ABC	Activity Based Costing
ROI	Retorno sobre la inversión

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Costos indirectos y Base de aplicación de costos .....	15
<b>Tabla 2</b>	Sistema de Costeo ABC para la EOIE.....	17
<b>Tabla 3</b>	Clasificación de costos directos para la EOIE utilizando el costeo ABC.....	19
<b>Tabla 4</b>	Clasificación de costos indirectos para la EOIE utilizando el costeo ABC .....	19
<b>Tabla 5</b>	Comparación Costeo Actual vs ABC .....	22

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Comparación de costos por evento .....	23
--	----

## **Capítulo 1**

## 1 Introducción

La información en una organización es un recurso fundamental para sus operaciones, y la gestión de la información es necesaria para alcanzar sus objetivos. Manejar la información suele ser un verdadero desafío para las organizaciones, sin embargo, si se hace un buen uso de este recurso se convierte en algo muy beneficioso para la empresa, tales como optimizar procesos, tomar decisiones informadas y mejorar su desempeño.

También existe el otro lado de la moneda, si no hay una eficiente gestión de la información, pueden surgir problemas como desordenes en los registros, una planificación inadecuada y una falta de control en los recursos disponibles.

La Escuela de Organización Integral de Eventos (EOIE) de la FCSH en la ESPOL, enfrenta actualmente desafíos en la gestión de información, específicamente en la financiera. La falta de un sistema estructurado para registro y control de datos financieros ha generado dificultades en la identificación de ingresos y egresos, afectando la capacidad de la escuela para evaluar su desempeño económico.

Según Jiménez Rodríguez & Toala García (2014), la falta de control adecuado en la presupuestación de costos tiene un impacto significativo en la gestión financiera, ya que influye directamente en la rentabilidad, liquidez y margen de contribución de una empresa. Es fundamental que estos costos se gestionen adecuadamente, pues una planificación ineficaz puede resultar en la disminución de las utilidades.

Actualmente, la EOIE posee un sistema de costeo tradicional, pero los costos no están claramente diferenciados ni asignados de manera proporcional según la magnitud del evento, además existe costos que no se registran o se escapan, lo cual genera incertidumbre sobre el beneficio real de sus actividades. La ausencia de un modelo de costeo impide una correcta toma de decisiones, afectando su planificación y crecimiento sostenible de la escuela.

En el presente trabajo de investigación se planteará una propuesta para mejorar la gestión de información con un enfoque en la gestión de costos, mediante la implementación de un sistema de costeo que se adapte a las necesidades específicas de la Escuela de Organización Integral de Eventos de la FCSH en la ESPOL.

### **1.1. Descripción del Problema**

Actualmente la Escuela Organizacional de Eventos de la FCH-ESPOL, gestiona 120 eventos anuales, pero enfrenta problemas en la gestión de costos debido a la falta de diferenciación entre costos directos e indirectos, la distribución inadecuada de costos y la posible omisión de algunos registros, toda esta información es registrada en plantilla de Excel.

La EOIE no cuenta con un centro de costos propio, ya que comparte el de la FCSH, generando una mezcla de costos entre eventos. Además, los gastos de materia prima, suministros y mano de obra suelen agruparse en una sola factura, dificultando la asignación precisa de costos. Un colaborador puede trabajar en varios eventos en un mismo periodo, mezclando horas y generando incertidumbre sobre los gastos específicos de cada actividad, esta falta de claridad impide calcular la utilidad real de cada evento.

La directora de la EOIE busca identificar los eventos más rentables y detectar costos omitidos, ya que la ausencia de información confiable puede afectar el crecimiento sostenible de la Escuela y provocar pérdidas no detectadas. Para abordar este problema, se analizarán variables como rentabilidad, retorno de inversión y costos directos e indirectos, proponiendo un sistema que asigne con precisión los costos incurridos en cada evento. Dado que la EOIE es una empresa reciente y con presupuesto limitado, optimizar la gestión de costos es esencial para su sostenibilidad y toma de decisiones estratégicas.

## **1.2. Justificación del Problema**

La falta de gestión y distribución de costos en la EOIE afecta directamente su eficiencia operativa, control financiero y su posibilidad de crecimiento. Es crucial resolver este problema ya que la dispersión de datos genera una falta de visibilidad para la organización de los márgenes de ganancia y los costos reales de cada servicio. Si no se tiene una perspectiva clara de los costos, es más difícil para la organización controlar el presupuesto de los servicios y puede surgir inconsistencias en la estimación de costos, lo que conlleva a exceder el presupuesto y reducir la rentabilidad.

La ausencia de información confiable también compromete la sostenibilidad de la Escuela, si el problema no se resuelve, la EOIE puede enfrentar pérdidas económicas continuas, lo que pondría en riesgo su operatividad a largo plazo, además, no solo afectaría a la Escuela, sino también a los estudiantes de la carrera Turismo, quienes dependen de la Escuela para realizar sus prácticas y desarrollar experiencia en la organización de eventos. Sin un control eficiente de costos la EOIE pierde la oportunidad de crecer y optimizar su oferta de servicios, lo que limitaría su impacto dentro y fuera de la universidad.

Por ello es importante implementar un sistema de gestión de costos que permita una asignación precisa, y facilite la toma de decisiones estratégicas, asegurando la sostenibilidad y eficiencia de la Escuela a tiempo.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Optimizar la gestión de costos en la Escuela de Organización Integral de Eventos de FCSH-ESPOL, por medio de la aplicación de un sistema que permita la distribución, registro y análisis de los costos de manera precisa, mejorando la toma de decisiones financieras y garantizando sostenibilidad de la Escuela.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Realizar una revisión de fundamentos teóricos y casos de estudio sobre los principales modelos para la estimación de costos en organizaciones similares para poder identificar las mejores prácticas.
2. Diagnosticar la situación actual de la gestión de costos en la EOIE, identificando debilidades en el registro, distribución y control de costos directos e indirectos, así como la precisión de la información financiera utilizada en la toma de decisiones.
3. Evaluar el impacto del sistema de costeo en la rentabilidad y sostenibilidad de la Escuela, mediante un informe detallado que compare la situación antes y después de su implementación.

## 1.4. Marco Teórico

### 1.4.1. Costos

En el ámbito de la gestión empresarial, es importante comprender un concepto como el “costo” para tomar decisiones inteligentes. Según Polimeni, Fabozzi, & Adelberg (1994) el costo se define como el “valor” entregado para obtener bienes o servicios, el cual es cuantificado en dólares a través de la disminución de activos o la incidencia en pasivos en el momento que se alcanza un beneficio.

Inesem Business School (2024) añade que un coste o costo es el valor económico que se lleva a cabo en procesos de producción, para la fabricación de productos o bienes, o diferentes aspectos al ofrecimiento de un servicio.

Estas definiciones Resaltan que el costo es una medida monetaria de los recursos empleados para alcanzar un objetivo específico, ya sea en la elaboración de un producto o la entrega de un servicio.

#### *Tipos de costos.*

Existen muchos tipos de costos, los cuales se clasifican de acuerdo con diferentes criterios: según su naturaleza, su relación con los productos o servicios y su comportamiento. Su reconocimiento es crucial para una empresa, le permite identificar qué tipos de costos se encuentran en el proceso de producción de algún bien o servicio.

De acuerdo con Rojas (2007) existen varias categorías de costos, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

*Según su función.* Esta categoría de costos se subdivide en costos de producción, los cuales comprenden los gastos generados en la transformación de materia prima en productos terminados, incluyendo la materia prima directa, que corresponde a los materiales

cuantificables y de importe significativo incorporados al producto; la mano de obra directa, que abarca las remuneraciones al personal directamente involucrado en el proceso de transformación; y los costos indirectos de fabricación, también conocidos como carga fabril, que incluyen aquellos gastos generales distintos a los materiales y la mano de obra directa pero necesarios para la producción. Adicionalmente, los costos de administración se derivan de las actividades en el área administrativa, mientras que los costos de distribución o ventas corresponden a los gastos necesarios para llevar el producto final desde la empresa hasta el consumidor.

***Según la identificación con una actividad o producto.*** Esta categoría se clasifica en costos directos que son aquellos que están directamente asociados a una actividad, departamento o producto específico; y los costos indirectos que no están directamente asociados a una actividad específica.

***Según el tiempo en que fueron calculados.*** Estos costos pueden clasificarse en costos históricos, que corresponden a los incurridos durante un período específico, como el costo de los productos vendidos o el de la producción en proceso; y costos predeterminados, que se establecen con anticipación al proceso productivo y pueden ser de dos tipos: estimados o estándar.

***Según su comportamiento.*** En esta categoría los costos se clasifican en costos variables, que fluctúan de manera proporcional al nivel de actividad o volumen de producción, y costos fijos, que permanecen constantes durante un período determinado, independientemente de los cambios en el volumen de producción.

Una vez profundizado los conceptos del costo y sus diferentes tipos, es evidente que una comprensión profunda de estos conceptos es vital para una gestión financiera efectiva de

una empresa, no basta con conocer y clasificar sus costos; es igualmente implementar un control riguroso de los mismos para garantizar la sostenibilidad de la empresa.

De acuerdo con la Universidad Intercontinental (2024), en un entorno empresarial actual, gestionar los costos de manera eficiente es clave para garantizar la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible. Además de fortalecer la competitividad, resulta esencial para la supervivencia en periodos de incertidumbre económica.

También, es fundamental comprender que, aunque el control de costos es clave para la sustentabilidad de cualquier empresa, su efectividad depende también de la aplicación de sistema de costeo preciso que pueda proporcionar información detallada y relevante para la toma de decisiones.

Por lo tanto, es pertinente explorar los diferentes sistemas de costeo que nos permitirá evaluar como su implementación puede optimizar la gestión financiera de las empresas.

#### **1.4.2. Sistemas de costeo**

Citando a Chacón Galia (2006), los sistemas de costos proveen a los de control de gestión información relevante, oportuna y comparable, permitiendo transformar estos datos en estrategias efectivas que impulsen los resultados empresariales y se adapten a los cambios del entorno de negocios.

Por su parte Ríos-Manrriquez (2018) menciona que un sistema de gestión de costos impacta de manera positiva y significativa en el margen de utilidad bruta de una Pyme.

A continuación, se exponen breves conceptos de los sistemas de costeo según Horngren (2012):

#### ***Sistemas de costeo por Ordenes de Trabajo***

Esta técnica tradicional asigna todos los costos a productos o servicios específicos, considerando las diferencias en los recursos utilizados. Este sistema se aplica en sectores como la fabricación de maquinaria, construcción, donde cada proyecto es único. También es útil para la producción de múltiples unidades idénticas en la industria del mobiliario. Debido a la naturaleza diferenciada de los productos o servicios, los costos se registran de manera individual para cada uno.

### ***Sistema de costeo por procesos***

Este sistema es utilizado cuando una empresa produce grandes cantidades de bienes o servicios homogéneos. Ejemplos incluyen el procesamiento de depósitos en Citibank, la fabricación de procesadores en Intel y la producción de jugos en Minute Maid. En este sistema, los costos totales se dividen entre el número de unidades producidas en un período, determinando un costo promedio por unidad, el cual se asigna a cada una de las unidades producidas de manera uniforme durante el periodo.

Si bien los sistemas de costeo tradicionales han sido ampliamente utilizados en la gestión de costos, presentan ciertas limitaciones. Morillo Moreno menciona que cuando las empresas buscan mejorar la productividad, reducir costos y desarrollar bienes o servicios más atractivos, los sistemas de costeo tradicionales quedan desactualizados (2002).

Por esta razón, en las últimas décadas han surgido diversos sistemas de costeo, entre ellos el sistema de costeo basado en actividades, el cual es una herramienta clave para la toma de decisiones, y además su aplicación facilita una gestión integral de los procesos y proporciona análisis más precisos y confiables para la correcta cuantificación de los costos de un producto o servicio (RODRIGUEZ ACOSTA, 2018).

### ***Sistema de costeo basado en actividades (ABC)***

Según (Tiepermann Recalde & Porporato, 2021) el costeo basado en actividades es uno de los sistemas más implementados, ya que permite medir con gran precisión los costos y el rendimiento de los recursos, actividades y objetos de costo en cualquier organización. Además, agrega que apareció cuando Michael Porter contribuyó con una visión de un negocio por actividades, para luego Robert Kaplan y Robin Cooper, estableciera principios fundamentales del sistema de costeo ABC.

Bustamante Salazar plantea que el sistema de costeo ABC surgió en la década de 1980 como una solución a las deficiencias de los sistemas tradicionales de costeo, permitiendo una asignación más precisa y fiable de los costos indirectos (2015).

Esta metodología asigna costos indirectos a las actividades específicas que los generan, proporcionando una visión más clara del consumo de los recursos de una organización. A diferencia de los métodos tradicionales de costeo, el ABC proporciona una estructura detalla que facilita la identificación de actividades no rentables y la optimización de procesos.

Este sistema es una de las mejores herramientas para el mejoramiento de un sistema de costeo. El costeo basado en actividades mejora la precisión del costeo al considerar cada actividad como un objeto de costo clave. Una actividad se define como un evento, tarea o proceso específico con un propósito determinado (Horngren, 2012).

De acuerdo con un estudio realizado en Perú, la adopción del sistema de costeo ABC en una empresa puede aportar múltiples beneficios, como una asignación más exacta de los costos, un aumento en la rentabilidad, una determinación de precios más eficiente, mayor claridad en los costos de producción y una optimización de los procesos operativos (Quispe, y otros, 2023).

Conforme a Carrión Nin (2014) existen algunos factores que se debe evaluar para considerar si se justifica que una empresa implemente el sistema ABC. como: sistema de costeo funcionando, importante volumen de costos indirectos y amplia variedad de productos o servicios.

El ABC ha demostrado ser particularmente efectivo en industrias manufactureras, donde los procesos productivos son más complejos y existe una gran diversidad de productos. No obstante, su aplicación se ha extendido al sector servicios, como catering y gastronomía, donde también facilita una gestión eficiente de costos y recursos.

El impacto positivo del sistema ABC en empresas del sector gastronómico ha sido evidenciado en diversas investigaciones. Un estudio aplicado en una empresa de servicios de comidas y bebidas concluyó que la implementación del ABC permitió una mejor distribución de los costos, optimizando el uso de los recursos de la empresa (Ramírez Alayo, 2020). Los resultados obtenidos fueron significativamente más precisos al identificar el impacto de cada actividad dentro del proceso operativo, lo que no solo mejoró la asignación de costos, sino que también aumentó la eficiencia en el desempeño de los trabajadores, reduciendo el tiempo improductivo y optimizando la gestión de tareas.

Otro caso exitoso se presentó en Arequipa, Perú, donde un estudio realizado en la empresa Tdgastronomía SAC comparó los resultados entre el sistema de costeo tradicional y el ABC. Los hallazgos revelaron que, mientras que con el sistema tradicional la empresa alcanzaba una rentabilidad promedio de 114.19%, con la implementación del sistema ABC la rentabilidad promedio aumentó a 136.84%, evidenciando una mejora sustancial en la asignación de costos y la gestión financiera (Monzon Soncco, 2023).

## **Capítulo 2**

## **2. Metodología**

### **2.1. Técnicas de Muestreo y Muestra**

La técnica de muestreo elegida es muestreo No Probabilístico debido a que no se utilizarán técnicas para aleatoriedad, y se utilizará el muestreo por juicio (de experto) puesto que se elegirán a las personas más adecuadas para llevar a cabo la investigación.

La muestra seleccionada para la investigación son las actividades, eventos y registros financieros de la EOIE que se hicieron durante el segundo periodo del 2023 y primer periodo del 2024.

Los expertos seleccionados para la recolección de datos es la directora de la EOIE, la asistente de compras y costos debido a que son los agentes expertos de las actividades que se realizan en la EOIE. Se realizará una investigación cualitativa por medio de entrevistas que permita la interacción directa para la recolección de datos.

#### **2.1.2. Instrumentación de recolección de datos**

Entrevistas personales con preguntas estructuradas enfocadas en el objetivo de la investigación a expertos seleccionados.

Revisión documental de facturas, estados financieros, registro de actividades, contratos y horas de trabajo de cada tipo de servicio ofrecido por la EOIE. Información de actividades y en categorías como costos directos e indirectos.

Periodo de análisis de año, se escogió el segundo periodo del año 2023 y el primer semestre del año 2024 que son los meses más próximos y para identificar variabilidad de actividades en diferentes meses.

Revisión de los datos por medio de casos anteriores, bosquejos de costos en contrataciones anteriores y como se distribuyeron los recursos para identificar patrones e inconsistencias.

### **2.1.3. Identificación de Actividades**

Para identificar cuáles son las actividades claves se revisó el manual de procesos de la escuela, los estados financieros, la nómina de estudiantes y se habló con los expertos. Luego de un analizar y comprender como es el proceso de elaboración de servicios y los costos que se producen al elaborarlos se pudieron identificar las actividades que generan costos directos e indirectos. Los costos directos son los que se generan al producir cada servicio de manera independiente, así como los costos de materia prima, costos de alquiler de menaje y mobiliario, costos de mano de obra cocina y servicio, suministros desechables, personal de protocolo, transporte, y el porcentaje que se paga al centro de costos ESPOLTECH por ingreso de cada servicio.

Para la aplicación de costos indirectos se identificaron actividades como actividad de coordinación, gestión de compras de alimentos, gestión steward, además de costos indirectos incurridos en la fabricación de varios servicios de la empresa como materia prima indirecta, material de empaque, suministros desechables, suministros de limpieza, gas y lavandería uniformes, algunos de estas categorías de costos indirectos también son directos dado que la escuela no tiene una base sólida para tener suministros entonces hay productos que se los compra de manera directa para la elaboración de servicios. Todos estos rubros fueron considerados, a manera que no se escapen ningún costo al momento de elaborar el sistema ABC y que pueda ser más preciso.

### **2.1.4. Base de aplicación de costos.**

Para cada grupo común de costos indirectos se analizó cuál es el generador de costo más adecuado, es decir es la base de aplicación de los costos, se consideraron varias alternativas, por ejemplo, para la actividad de coordinación de eventos se paga un sueldo por número de horas trabajadas, en vez del número de eventos que se trabajó, ya que ciertos eventos suelen ser más complicados, como un almuerzo con un box lunch, además de que tan grande puede ser un evento según el número de asistentes, entonces la base de aplicación de costos para la actividad de coordinación es el número de horas de trabajo. Siguiendo esta lógica se analizó las siguientes categorías de costos indirectos para la hallar base de aplicación de costos.

**Tabla 1**

*Costos indirectos y Base de aplicación de costos*

<b><i>Costos Indirectos</i></b>	<b><i>Base de Aplicación de Costos</i></b>
<i>Coordinación</i>	Horas de Coordinación
<i>Gestión de Compras de Alimentos</i>	Horas de Gestión de Compras de Alimentos
<i>Gestión Steward</i>	Horas de Gestión Steward
<i>Materia Prima Indirecta</i>	Número de Asistentes
<i>Material de Empaque</i>	Unidades Empacadas
<i>Suministros Desechables</i>	Número de Asistentes
<i>Suministros de Limpieza</i>	Número de Asistentes
<i>Gas</i>	Número de Asistentes
<i>Lavandería Uniformes</i>	Horas que se usaron uniforme

Luego de identificar los generadores de costos, se calcula la tasa por unidad dividiendo el costo total de cada grupo común de costos indirectos para la base de aplicación de costos, esto nos dará el valor unitario para producir una unidad específica de cada producto o servicio.

## **Capítulo 3**

### 3. Resultados y Análisis

Para una gestión eficiente, es crucial contar con un sistema de costeo adecuado que permita asignar correctamente los costos a cada evento según el consumo real de recursos a diferencia de los sistemas tradicionales que distribuyen los costos de manera general, mientras que el sistema de costeo ABC mejorar la visibilidad de los costos “ocultos” para hacer una gestión más efectiva de estos recursos. Tras un análisis detallado de los generadores de costos asociados a las actividades identificadas se procedió a diseñar el sistema de Costeo ABC para la EOIE y posteriormente la aplicación de costos a los eventos seleccionados.

**Tabla 2**

*Sistema de Costeo ABC para la EOIE*

<b>COSTOS DIRECTOS</b>									
	Costos de Materia Prima Directo	Costos de Alquiler de Menaje y Mobiliario	Costos de Mano de Obra Cocina Directo	Costos de Mano de Obra Servicio Directo	Suministros Desechables	Personal de Protocolo	Transporte	ESPOL TECH	Otros
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>									
COSTOS INDIRECTOS	Coordinación	Gestión de Compras de Alimentos	Materia Prima Indirecta	Gestión Steward	Material de Empaque	Suministros Desechables \$118,60	Suministros de Limpieza \$187,45	Gas \$66	Lavandería Uniformes \$46,5
BASE DE APLICACIÓN DE COSTOS	702 horas de coordinación	1018 horas de gestión de compras	5522 número de asistentes	692 horas de steward	2123 unidades empacadas	5522 número de asistentes	5522 número de asistentes	5522 número de asistentes	2864 horas que se usaron uniforme
COSTO POR UNIDAD	\$1,44 por hora de coordinación	\$1,79 por hora de gestión de compras	\$1,12 por número de asistentes	\$1,42 por hora de steward	\$0,17 por unidades empacadas	\$0,021 por número de asistentes	\$0,03 por número de asistentes	\$0,01 por número de asistentes	\$0,02 por hora de uso de uniforme

En la tabla 2 se observa cómo se distribuyen los costos según el método de costeo ABC, dividiéndolos en costos directos e indirectos. Para los costos indirectos se detallan las actividades identificadas y el monto que costó cada una durante el periodo de tiempo específico, luego de asignar los generadores de costos se procede a calcular los montos específicos para cada componente, como el número de horas trabajadas, número de asistentes o unidades empacadas que sucedieron también durante el periodo de tiempo estipulado. Finalmente, se establece el costo unitario dividiendo el costo total presupuestado de cada grupo de costos indirectos para la cantidad presupuestada de la base de aplicación de costos, esta tasa nos permitirá asignar los costos de manera proporcional de cada rubro facilitando el cálculo del costo total del servicio.

### **3.1 Costos de los servicios de EOIE utilizando el sistema de costeo basado en actividades.**

En la tabla 3 se asignan los recursos a las actividades correspondientes para los costos directos para esto se asigna el gasto real que tuvo la escuela en cada categoría y en la tabla 4 se costean los costos indirectos, los valores son los obtenidos mediante la tasa de asignación de los generadores de los costos calculados previamente. Como ejemplo tenemos la actividad de gestión de coordinación, que para el evento de almuerzo premium se destinan 10 horas para esta actividad, y si el costo es de \$1,44 por unidad lo que costaría la actividad de coordinación para el almuerzo sería \$14,44.

**Tabla 3**

*Clasificación de costos directos para la EOIE utilizando el costeo ABC*

	<b>ALMUERZO PREMIUM</b>	<b>ALMUERZO TIPO B</b>	<b>DESAYUNO TIPO B</b>	<b>BOX LUNCH</b>	<b>COFFE BREAK TIPO A</b>	<b>CÓCTEL</b>
<b>COSTOS DIRECTOS</b>						
<i>Costos de materia prima directo</i>	\$557,69	\$79,62	\$89,03	\$112,50	\$20,77	\$108,31
<i>Costos de Alquiler de Menaje y Mobiliario</i>	\$286,25	\$0,00	\$631,38	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<i>Costos de Mano de Obra Cocina Directo</i>	\$53,75	\$36,00	\$22,69	\$28,88	\$10,00	\$15,00
<i>Costos de Mano de Obra Servicio Directo</i>	\$135,00	\$81,25	\$91,50	\$0,00	\$0,00	\$12,50
<i>Suministros Desechables</i>	\$0,00	\$0,00	\$5,29	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<i>Personal de Protocolo</i>	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<i>Transporte</i>	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<i>ESPOLTECH</i>	\$75,76	\$51,47	\$135,94	\$38,65	\$6,25	\$36,33
<i>Otros</i>	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<b>TOTAL COSTOS DIRECTOS</b>	\$1108,45	\$248,34	\$975,83	\$180,03	\$37,02	\$172,14

**Tabla 4**

*Clasificación de costos indirectos para la EOIE utilizando el costeo ABC*

	<b>ALMUERZO PREMIUM</b>		<b>ALMUERZO TIPO B</b>		<b>DESAYUNO TIPO B</b>		<b>BUX LUNCH</b>		<b>COFFE BREAK TIPO A</b>		<b>CÓCTEL</b>		
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>	<b>TASA</b>	<b>UD.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>UN.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>UD.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>UD.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>UD.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>UD.</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Coordinación Gestión</i>	\$1,44	10	\$14,44	3,2	\$4,62	2,45	\$3,54	1,30	\$1,88	0,3	\$0,43	1	\$1,44
<i>Compras de Alimentos</i>	\$1,79	5	\$8,93	3	\$5,36	1,3	\$2,32	2	\$3,57	1	\$1,79	1,3	\$2,32
<i>Materia Prima Indirecta</i>	\$1,12	0	\$0,00	80	\$89,95	150	\$168,66	0	\$0,00	0	\$0,00	40	\$44,98
<i>Gestión Steward</i>	\$1,42	3	\$3,55	2	\$2,84	2,3	\$3,27	0	\$0,00	0	\$0,00	1,3	\$1,85
<i>Material de Empaque</i>	\$0,17	0	\$0,00	0	\$0,00	0	\$0,00	93	\$15,82	0	\$0,00	0	\$0,00
<i>Suministros (Desechables)</i>	\$0,02	65	\$1,40	80	\$1,72	150	\$3,22	0	\$0,00	0	\$0,00	40	\$0,86

<i>Suministros de Limpieza</i>	\$0,03	65	\$2,21	80	\$2,72	150	\$5,09	93	\$3,16	25	\$0,85	40	\$1,36
<i>Gas</i>	\$0,01	65	\$0,82	80	\$1,01	150	\$1,90	93	\$1,18	25	\$0,32	40	\$0,51
<i>Lavandería</i>	\$0,02	0	\$0,00	0	\$0,00	0	\$0,00	0	\$0,00	0	\$0,00	10	\$0,16
<i>Uniformes</i>													
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTOS</b>			\$31,35		\$108,22		\$188,00		\$25,60		\$3,38		\$53,47
<b>TOTAL DE COSTOS</b>			\$1139,80		\$356,56		\$1163,83		\$205,63		\$40,40		\$225,61
<b>INGRESO EVENTO</b>			\$1082,25		\$735,25		\$1942,00		\$552,20		\$89,25		\$519,00
<b>GANANCIA</b>			-\$57,55		\$378,69		\$788,17		\$346,57		\$48,85		293,39

Para este costeo hemos escogido diferentes eventos sin ningún orden específico e independientes para hacer una simulación real aplicada a diferentes tipos de servicio y así poder verificar como se distribuyen los costos de cada uno de ellos, con el propósito de determinar con precisión su rentabilidad real, en lugar de asignar costos de manera equitativa como lo hace la EOIE.

- El servicio de almuerzo Premium tuvo una ganancia de \$-57,55 esto se debió principalmente a que este es un evento donde toda la materia prima fue directa, es decir la escuela solo tuvo una sola factura para este evento, además es un servicio mucho más costoso. Este evento demuestra que si en este tipo de evento los costos se manejan de manera directa los gastos son aún mayores.
- El almuerzo tipo B tuvo una ganancia de \$378,69 siendo mayor al costo de producción que es \$356,56 por lo cual nos demuestra que este tipo de servicio es rentable.
- El desayuno tipo B tuvo una ganancia de \$788,17 aunque menor al costo de producción que es \$1163,83 debido a que en este caso fue un evento muy grande, sin embargo, es un servicio rentable. Aunque en este caso se tuvo un costo de alquiler muy alto, por lo tanto, ese costo debe ser optimizado.

- El servicio de Box Lunch, aunque pequeño y se maneja con materia prima directa debido a que este servicio sus alimentos son perecibles, siendo este el más rentable que todos, tuvo una ganancia de \$346,57 frente a un costo de \$205,63 debido a que es evento que no tiene costos por servicio y no requiere muchas horas de coordinación, sin embargo, en este evento se utilizan cajas para armar el lunch, por lo cuál es el único que tiene gastos en esta categoría.
- El coffee break tipo A también es un servicio muy rentable, tuvo una ganancia de \$48,85 frente a un costo de \$40,40, este evento también se maneja con materia prima directa y no tiene gastos por servicio.
- El cóctel tuvo una ganancia de \$293,39 y con un costo de \$225,61 siendo también un evento rentable, en este evento se comenzaron a utilizar a utilizar servicios de lavandería.

### **3.2 Análisis de Datos**

En esta sección se presenta el análisis de costos y rentabilidad de los distintos eventos organizados por la EOIE. El objetivo es evaluar el impacto de la implementación del sistema de costeo basado en actividades (ABC) en la distribución de costos y la rentabilidad de cada tipo de evento, en comparación con el sistema de costeo actualmente utilizado.

Para este análisis, se han comparado los costos totales por evento bajo dos enfoques: sistema actual: Método tradicional utilizado por la empresa y sistema ABC: Asigna costos de manera más precisa según las actividades que consumen recursos.

**Tabla 5***Comparación Costeo Actual vs ABC*

<i>EVENTO</i>		<i>Almuerzo Premium</i>	<i>Almuerzo tipo B</i>	<i>Desayuno tipo B</i>	<i>Box Lunch</i>	<i>Coffee Break tipo A</i>	<i>Coctel</i>
<i>TIPO DE EVENTO SI APLICA</i>			tipo B	tipo B		tipo A	
<i>C.T SISTEMA ACTUAL</i>		\$ 775,21	\$ 185,63	\$ 892,38	\$ 149,11	\$ 30,77	\$ 188,77
<i>C.T SISTEMA ABC</i>		\$ 1.139,80	\$ 356,56	\$ 1.163,83	\$ 205,63	\$ 40,40	\$ 225,61
<i>COSTO POR CATEGORIA ABC</i>	<b>DIRECTO</b>	\$ 1.108,45	\$ 248,34	\$ 975,83	\$ 180,03	\$ 37,02	\$ 172,14
	<b>INDIRECTO</b>	\$ 31,35	\$ 108,22	\$ 188,00	\$ 25,60	\$ 3,38	\$ 53,47
<i>RENTABILIDAD</i>	<b>ACTUAL</b>	28%	75%	54%	73%	66%	64%
	<b>ABC</b>	-5%	52%	40%	63%	55%	57%
<i>INGRESO TOTAL POR EVENTO</i>		\$ 1.082,25	\$ 735,25	\$ 1.942,00	\$ 552,20	\$ 89,25	\$ 519,00
<i>ROI</i>	<b>ACTUAL</b>	40%	296%	118%	270%	190%	175%
	<b>ABC</b>	-5%	106%	67%	169%	121%	130%

La tabla 4 compara los costos y la rentabilidad de distintos tipos de eventos bajo los dos métodos de cálculo: el sistema actual vs el ABC. Se presentan los costos totales de cada evento según ambos sistemas y se desglosan los costos directos e indirectos del ABC permitiendo ver cómo se distribuyen en cada categoría. En esta tabla se destaca la importancia de llevar una asignación precisa de costos para evaluar correctamente la rentabilidad de cada evento.

La rentabilidad varía dependiendo del servicio, demostrando que bajo el sistema de costeo ABC los eventos tienen menor rentabilidad esperada que en el sistema actual debido a que no se están considerando los costos indirectos en donde incluso hay eventos que se trabajan bajo pérdida, por ejemplo, en el caso del “Almuerzo Premium” pasa de una rentabilidad del 28% a una de -5% en el sistema ABC, esto indica que el sistema actual le asignaba una carga mayor al que le correspondía y no identificaba todas las actividades asociadas al servicio. En general el sistema ABC reduce el error de rentabilidad del 54% al 46%, mejorando precisión y utilidad en la toma de decisiones. Este sistema asigna con

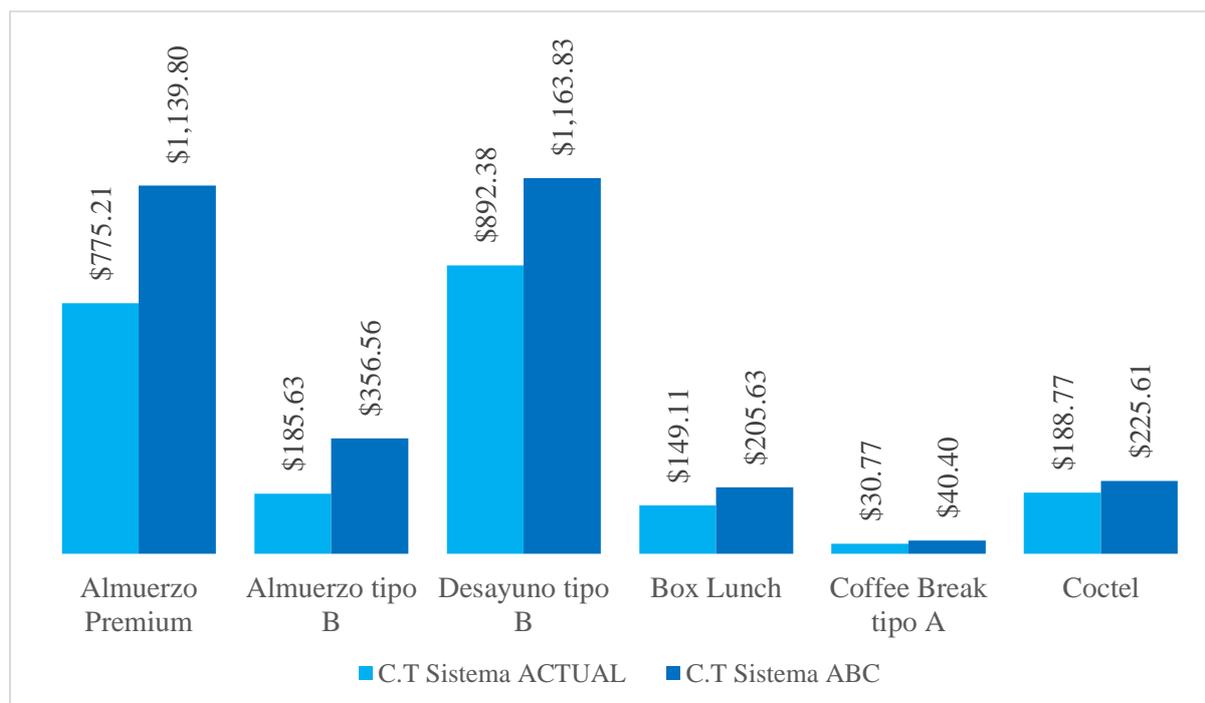
precisión los costos indirectos, reflejando su impacto real en la operación, permitiendo identificar las actividades más costosas y como optimizarlas.

El retorno sobre la inversión (ROI) demuestra bajo el sistema actual un costo más elevado que en el sistema ABC, lo que indica que una distribución más precisa de costos afecta la percepción de la rentabilidad, como es el caso de “Almuerzo Premium” que con el costeo ABC muestra un ROI negativo, esto indica que el costo de este servicio ha sido subestimado con el sistema actual. Un ROI negativo evidencia que un evento genera pérdidas, es decir cuesta más realizarlo de lo que se gana con él.

A continuación, se presenta una comparación visual de los costos totales por evento bajo el sistema de costeo actual y el sistema basado en actividades (ABC).

**Figura 1**

*Comparación de costos por evento*



En la figura 1, el sistema ABC muestra costos más altos en comparación con el sistema actual, lo que refleja una estimación más precisa y detallada de los costos asociados a

cada evento. Esta diferencia se debe a la forma en que se asignan los costos indirectos: mientras que el sistema actual los distribuye de manera general, el sistema ABC los asigna en función de las actividades específicas que los generan.

Se evidencia que el sistema ABC asigna mayores costos a eventos como "Almuerzo Premium" y "Desayuno tipo B", reflejando una redistribución más precisa de los costos indirectos. En contraste, otros eventos como "Almuerzo tipo B" y "Coffe Break tipo A" presentan costos similares en ambos sistemas, mientras que el "Box Lunch" y el "Cóctel" muestran un ligero incremento en el costo con el sistema ABC. Esto sugiere que el sistema actual podría estar subestimando algunos costos, lo que impacta en la rentabilidad de los eventos y en la toma de decisiones estratégicas.

## **Capítulo 4**

## **4. Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.1 Conclusiones**

- El sistema ABC proporciona una imagen más precisa de la rentabilidad al asignar los costos indirectos según el consumo real de recursos, a diferencia del sistema actual donde los costos se distribuyen de manera equitativa sin considerar su verdadero consumo de recurso, el sistema ABC muestra una distribución más justa y realista de los costos, lo que permite evaluar de manera más exacta la rentabilidad de cada evento.
- En el sistema actual, algunos eventos están subsidiando costos ajenos, lo que afecta la percepción de su rentabilidad limitando a la institución la capacidad de detectar pérdidas. La redistribución de costos mediante el sistema ABC corrige estas distorsiones y proporciona una base más confiable para la planificación financiera.
- Con el sistema ABC se pueden identificar eventos cuya rentabilidad es menor rastreando las actividades específicas que lo generan especialmente las que incurren en costos indirectos, lo que permite optimizar costos para garantizar la sostenibilidad del negocio.

### **4.2 Recomendaciones**

- Antes de organizar un evento, es importante realizar un análisis de costos y rentabilidad basado en datos reales. Esto permitirá tomar decisiones informadas sobre qué eventos son financieramente viables y cuáles requieren ajustes en su planificación para ser rentables.

- Establecer una gestión de costos eficiente identificando y reduciendo gastos innecesarios en eventos con altos índices de costos, optimizando el uso de recursos y la eficiencia operativa.
- Se recomienda ajustar el sistema ABC con datos proyectados para el 2025 para tomar decisiones más alineadas con la rentabilidad actual de la empresa.
- Ajustar precios en eventos subvalorados, asegurando que reflejen correctamente sus costos reales y márgenes de ganancia, rediseñando la estrategia de asignación de costos, evitando que eventos más rentables subsidien a los menos rentables.

## Referencias

- Bustamante Salazar, A. (2015). Costeo basado en actividades. *Revista CEA*. doi:10.22430/24223182.72
- Carrión Nin, J. (marzo de 2014). 8. doi:10.15381/idata.v8i1.6162
- Casanova Villalba, C., Núñez Liberio, R., Navarrete Zambrano, C., & Proaño Gonzáles, E. (10 de Diciembre de 2020). *Redalyc*. Obtenido de Gestión y costos de producción: Balances: <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533025/28065533025.pdf>
- Chacón, G. (julio de 2006). Relevancia de la Información Contable. Merida, Venezuela. Obtenido de Actualidad Contable Faces.
- Gómez, G. (septiembre de 11 de 2022). *Historia de los costos en contabilidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/historia-costos-contabilidad/>
- Horngren, C. (2012). *Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Inesem Business School. (2024). *Diccionario Empresarial*. Obtenido de <https://www.inesem.pe/diccionario-empresarial/costo#:~:text=Podemos%20definir%20el%20E2%80%9Ccosto%20%20%20o,al%20ofrecimiento%20de%20un%20servicio>
- Jiménez Rodríguez, N., & Toala García, J. (septiembre de 2014). *DSPACE*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7348/1/UPS-GT000724.pdf>
- Monzon Soncco, E. (2023). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD. CASO RESTAURANTE TDGASTRONOMIA SAC TÍO DARÍO*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d0b4a015-8775-4582-9b5a-1a31a4680eb4/content>
- Morillo Moreno, M. (Enero-Junio de 2002). *Diseño de Sistemas de Costeo: Fundamentos Teóricos*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700507.pdf>
- Polimeni, R., Fabozzi, F., & Adelberg, A. (Agosto de 1994). *Contabilidad de costos*. Obtenido de Conceptos y aplicaciones para toma de decisiones gerenciales: <https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Contabilidad%20de%20costos%20-%20Polimeni%2C%20Fabozzi%2C%20Adelberg%20%26%20Kole%20-%203ed.pdf>
- Quispe, R., Bazán, B., Espinola, K., Gastelo, I., Herrera, M., Morales, A., & Quispe, D. (2023). Sistema de costos ABC en la toma de decisiones para el éxito de la empresa. 26. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.049>

- Ramírez Alayo, M. (2020). *Sistema de costos ABC en una empresa de actividades de servicio de comidas y bebidas*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72087/Ram%c3%adrez\\_AMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72087/Ram%c3%adrez_AMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos-Manríquez, M. (Diciembre de 2018). *LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COSTOS EN LOS INDICADORES EMPRESARIALES DE LAS PYMES*. Obtenido de International Journal of Professional Business Review:  
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2018.v3i1.45>
- RODRIGUEZ ACOSTA, A. (Jul-Dic de 2018). *El costeo basado en actividades: una tendencia actual*. Obtenido de Cofin Habana, 12(2), 204-213.:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000200014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200014)
- Rojas , R. (septiembre de 2007). *Sistema de Costos Un proceso para su Implementación*. Colombia.
- Tiepermann Recalde, J., & Porporato, M. (10 de Junio-Marzo de 2021). *Costos Basados en las Actividades (ABC): aplicación de una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicios*. *Redalyc*, 17(32). Obtenido de Costos Basados en las Actividades (ABC): aplicación de una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicios:  
[https://www.redalyc.org/journal/4096/409668434001/html/#redalyc\\_409668434001\\_ref23](https://www.redalyc.org/journal/4096/409668434001/html/#redalyc_409668434001_ref23)
- UNIVERSIDAD INTERCONTINENTAL. (14 de mayo de 2024). *UIC*. Obtenido de <https://www.uic.mx/gestion-de-costos-clave-para-la-sostenibilidad-financiera/>
- Vaca López, A. (13 de Junio de 2012). *LOS SISTEMAS DE COSTEO: BASES Y METODOLOGÍAS*.

## Anexos

MATRIZ DE VALORACIÓN				
	PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA	INEXISTENTE
<b>Actividades antes de un evento</b>				
<b>Coordinación para un evento</b>				
Contemplar fecha y hora de reunión con el cliente.	X			
Requerir detalles del servicio y cantidad de asistentes al evento (fecha, tipo de evento, cantidad de asistentes, menú a realizar).	X			
Preguntar si clientes necesitan atención especial con menú personalizado.	X			
Verificar si se posee el menaje necesario para atender el servicio.		X		
Verificar si existe la cantidad de personal para el servicio.		X		
Enviar cotización al cliente.	X			
Realizar la orden de evento confirmando menú según tipo de servicio.	X			
Enviar al personal que participará en el evento.	X			
<b>Compras de Alimentos</b>				
Elaborar el listado de productos a comprar.	X			
Solicitar recurso financiero para la compra.	X			
Compras de alimentos para el evento.	X			
Entregarlas compras al laboratorio.	X			
Entregar en el área financiera del decanato FCSH las respectivas facturas de las transacciones realizadas.		X		
Inventariar los sobrantes.		X		
<b>Alquiler de Menaje y Mobiliario</b>				

Observar el espacio en donde se va a hacer el evento y el tipo de montaje que se requiere.	X			
Contactar a proveedores de menaje y mobiliario y enviar los requerimientos necesarios.	X			
Recibir la proforma que envía el proveedor y verificar que todo este correcto.			X	
Organizar fecha y hora de entrega del menaje y mobiliario.	X			
Recibir el menaje verificando que se encuentre correcto.	X			
Entregar el menaje a la persona encargada de la coordinación del evento.	X			
<b>Preparación del Servicio de Alimentos</b>				
Citar al personal de cocina los días requeridos con anticipación dependiendo del tipo de menú.	X			
Dividir las actividades de producción dependiendo de la disposición del personal.		X		
Revisar la orden de evento verificar el menú y empezar su preparación utilizando los productos comprados previamente.	X			
Verificar los empaques del producto para servicio tipo A.	X			
<b>Montaje para el Servicio</b>				
Preparación del lugar.	X			
Dependiendo del tipo de montaje arreglar las mesas de acuerdo con las indicaciones del coordinador de eventos.	X			
Pulir cubertería, cristalería y vajillas.	X			
Montaje de los samovares.			X	
Verificar menaje para montaje de los alimentos.		X		
<b>Actividades durante el evento</b>				

Coordinador encargado debe asignar al personal de servicio en las estaciones correspondientes.	X			
Coordinación de eventos debe contactarse con el cliente para confirmar la hora de inicio del servicio.	X			
El personal de cocina ubicado en la estación caliente debe de servir la comida en los platos.	X			
Meseros dan el servicio de menú.	X			
El coordinador de eventos debe supervisar la calidad del servicio en todo momento, asegurándose de que el personal esté cumpliendo con las expectativas del cliente.	X			
Meseros retiran el menaje.		X		
Cocineros levantan las estaciones.		X		
<b>Actividades después del evento</b>				
<b>Finalización del Servicio</b>				
Coordinación de eventos se debe contactar al contratante del servicio e indicar que la hora según estipulada en el contrato ha llegado a su fin.	X			
Limpieza del lugar.		X		
Coordinación de eventos designa puestos de los meseros a realizar lavado de todo el menaje utilizado durante el evento.		X		
Limpieza del menaje.	X			
Traslado del menaje del lugar del evento al laboratorio u oficina.	X			
<b>Devolución del Menaje Alquilado</b>				
Contar si hubo bajas en el menaje.	X			
Persona encargada se contacta con el proveedor para la devolución.		X		
Contrastar menaje escuela para evitar confusiones.	X			

Documentación Final				
Contactar al cliente para agradecer por el haberlos elegido para servir en su evento.		X		
Verificar si el cliente envió la orden de pedido firmada, para poder enviar el Acta de entrega firmada por el director de la EOIE al cliente.	X			
Enviar al contratante la encuesta de satisfacción.	X			
Manejo de quejas.	X			
Informes de calidad según encuesta.	X			

## Validación

