



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TITULO:**

**“Plan Estratégico para la Empresa  
Deluxe Eventos de la Ciudad de Loja”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCION  
DEL GRADO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

*Nelly Jackeline Jadán Jiménez*

**DIRECTORA:**

*Ing. Lucia Valverde Marín*

**LOJA – ECUADOR**

**2016**



## CERTIFICACIÓN

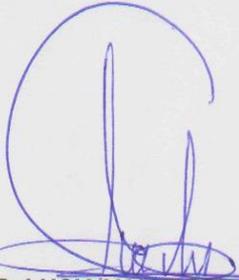
**Ing. Lucia Valverde**

**DOCENTE DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.**

**Certifica:**

Haber dirigido, asesorado y revisado detenida y minuciosamente durante todo su desarrollo la tesis titulada: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”**, realizada por la postulante: **NELLY JACKELINE JADAN JIMENEZ**; por tanto autorizo proseguir los trámites legales pertinentes para su presentación y defensa.

Loja, octubre del 2016



**ING. LUCIA VALVERDE MARIN**

**DIRECTORA DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Nelly Jackeline Jadán Jiménez declaro ser autora de la presente tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Autora: Nelly Jackeline Jadán Jiménez**

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Cédula:** 1104119605

**Fecha:** Loja, diciembre de 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA  
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, **NELLY JACKELINE JADÁN JIMÉNEZ**, declaro ser autora de la presente trabajo de tesis titulada: **"PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA"**, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Administración de Empresas, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 02 días del mes de Diciembre del 2016.

**Firma:**   
**Autora:** Nelly Jackeline Jadán Jiménez  
**Cédula:** 1104119605  
**Dirección:** Los Operadores  
**Correo electrónico:** nellyjackeline@outlook.com  
**Celular:** 0981968023

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**DIRECTORA DE TESIS:** Ing. Lucia Valverde Marín

**TRIBUNAL DE GRADO:**

Ing. Oscar Gómez Cabrera MAE.	Presidente
Ing. Juan Encalada Orozco MAE.	Vocal
Ing. Sergio Mauricio León Pineda MAE.	Vocal

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Loja del Área Jurídica, Social y Administrativa y de manera especial a la Carrera de Administración de Empresas, a sus dignas autoridades por permitirme realizar mis estudios en esta prestigiosa institución educativa.

A los docentes, quienes en forma desinteresada supieron brindarme los conocimientos y orientación para mi formación profesional, en especial a la Ing. Lucia Valverde, Directora de Tesis por su asesoría, apoyo y experiencia, lo que hizo posible para la elaboración y culminación de esta presente investigación.

A la empresa Deluxe Eventos por abrirnos sus puertas para realizar esta investigación y permitir alcanzar las metas propuestas en todo el transcurso de la investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios primeramente por darme la vida y la fuerza para seguir cumpliendo una de mis metas propuestas, a mi madre por sus consejos, amor y apoyo incondicional y ser pilar fundamental en mi vida, a mis hermanos que son lo mejor y más valioso que Dios me ha dado, a mi esposo por su amor y apoyo que siempre me ha brindado para seguir adelante y a todas las personas que indirectamente me brindaron su ayuda para la culminación de esta investigación.

**Nelly Jackeline Jadán Jiménez**

a. TÍTULO

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”**

## **b. RESUMEN**

En la ciudad de Loja las empresas necesitan conocer de los requerimientos del mercado, la integración y globalización, deben responder de una manera ágil y adaptarse a los cambios que se requieren en las áreas que las componen, como el entorno en que se desenvuelven. Por tales circunstancias la presente tesis tiene como objetivo general “Elaborar un plan estratégico para la empresa Deluxe Eventos de la ciudad de Loja” con la finalidad de contribuir al desarrollo y crecimiento de la empresa.

En la presente tesis se utilizó diferentes métodos de investigación la cual ayudo a realizar un plan estratégico, los cuales fueron: El método deductivo que se lo utilizó para realizar un análisis de la situación empresarial de forma global de la empresa. El método inductivo permitió conocer los problemas internos que afectan a la empresa. De la misma manera se utilizó diferentes técnicas para recolectar información, como la observación directa, la entrevista dirigida al Gerente de la empresa, y las encuestas aplicadas a los 12 empleados. La muestra se aplicó a 115 clientes registrados, que permitieron detectar el entorno tanto interno como externo en el que se encuentra la empresa.

En los resultados se realizó un análisis muy riguroso de la empresa Deluxe Eventos mediante los factores político-legales, económicos, socio-cultural, tecnológicos y ecológicos, así como las cinco fuerzas de Michael Porter para conocer cómo se encuentra frente a la competencia y cuál es

su participación en el mercado. La matriz de perfil competitivo muestra una posición media con un valor de 3,1 ante 3,0; 2,8; 3,6 y 3,4 que tiene la competencia.

Se establecen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que luego de ser analizadas con las matrices EFE y EFI, se realizó la matriz de alto impacto FODA, para determinar los objetivos estratégicos que se quiere lograr.

En la discusión se plantea objetivos estratégicos con sus respectivas estrategias, tácticas, políticas, metas y su financiamiento la cual ayudara en el mejoramiento y desarrollo de la empresa, permitiendo incrementar su posicionamiento y ser reconocida en el mercado de la ciudad de Loja.

Finalmente se presenta las respectivas conclusiones y recomendaciones las cuales ayudarán al mejoramiento del desarrollo empresarial de la empresa "DELUXE EVENTOS".

## **ABSTRACT**

In the city of Loja enterprises need to know the requirements of the market, integration and globalization, should respond in a flexible way and adapt to the changes that are required in the areas that compose them, such as the environment in which they operate. By such circumstances this thesis general objective is to "Develop a strategic plan for the company Deluxe events of Loja's city" with the aim of contributing to the development and growth of the company.

In this thesis we used different methods of research that helped carry out a strategic plan, which were: the deductive method that was used to carry out an analysis of the business situation of the company globally. The inductive method allowed knowing the internal problems that affect the company. In the same way used different techniques to collect information, such as direct observation, interview of the company addressed to the Manager, and the surveys applied to 12 employees. The sample was applied to 115 registered customers, allowing detecting both internal and external environment in which the company is located.

In them results is performed an analysis very rigorous of the company Deluxe events through them factors Secondly, economic, partner-cultural, technological and ecological, as well as them five forces of Michael Porter for knowhow is located facing the competition and what is its participation in the market. The competitive profile matrix shows a mid-position with a value of 3.1 to 3.0; 2.8; 3.6 and 3.4 which has competition.

Strengths, opportunities, weaknesses and threats, to settle after being analyzed with the EFE matrix and EFI, the high impact SWOT matrix, was conducted to determine the strategic objectives to be achieved.

The discussion considers strategic objectives with their respective strategies, tactics, policies, goals and funding which will assist in the improvement and development of the company, allowing increasing its position and be recognized in the market in the city of Loja.

Finally there are the respective conclusions and recommendations which will help to the improvement of the business development of the company "DELUXE EVENTS".

### **c. INTRODUCCIÓN**

Cada vez los eventos a nivel mundial superan las expectativas, hoy en día existen organizaciones, salones de eventos que facilitan los actos sociales de las personas que no cuentan con espacios físicos adecuados en sus hogares para realizar sus eventos.

De igual manera en el Ecuador los eventos sociales representan una parte significativa en la sociedad, sin embargo, las familias ecuatorianas tampoco cuentan con las facilidades de infraestructura en sus domicilios para realizar sus eventos lo que les obliga a contratar a estas empresas para que organicen sus compromisos sociales ya sea en algún salón social, en quintas vacacionales y haciendas.

En la ciudad de Loja existen algunas empresas dedicadas a la prestación de servicios de eventos sociales entre las más conocidas están: SOL EVENTOS, CHECLITA EVENTOS, MAJESTIC, AKROPOLIS, ya que estas empresas cubren de cierta manera las necesidades de los demandantes. Pero en la actualidad es necesario saber realmente si se está cubriendo las necesidades de los clientes y para ello se necesita aplicar nuevos conocimientos, tecnologías y metodologías que exige el entorno actual donde las grandes transformaciones políticas y económicas suceden vertiginosamente. Por tal razón las empresas deben responder a un proceso mucho más conectado con la realidad cambiante de los negocios y menos relacionados con una práctica burocrática de las

organizaciones. Una de esos procesos es el Plan Estratégico, considerado como una herramienta que permite determinar el estado actual de las organizaciones y proyectarnos en donde se necesitaría estar en un determinado tiempo, ya que el plan estratégico obliga a los ejecutivos a mirar la planeación desde una perspectiva determinando objetivos centrales, de manera que las acciones diarias acerquen cada vez más a las metas así mismo mantiene un enfoque hacia el futuro y el presente reforzando principios adquiridos en la visión, misión y estrategias, también coadyuva la comunicación interdisciplinaria, prioriza el destino de los recursos, orienta efectivamente el rumbo de la organización fomentando la innovación en todas las áreas de la empresa para poder enfrentar los cambios del entorno y aprovechar de mejor forma las oportunidades que se presentan en el mismo. En pocas palabras ayuda hacer más eficientes y eficaces.

Se efectuó un diagnóstico la empresa Deluxe Eventos, por medio de la aplicación de la encuesta a los clientes de externos y la entrevista realizada tanto al gerente como a los empleados de la misma.

Luego se efectúa el análisis e interpretación de las encuestas así, como también la interpretación de la entrevista al gerente para constatar la veracidad de la información obtenida.

Posteriormente se realizan las matrices: PEST, Perfil Competitivo, Factores Externo, Factores Internos y la matriz de Alto Impacto FODA, las

cuales son ponderadas y combinadas. Además, se aplicaron herramientas como las cinco Fuerzas de PORTER para conocer el punto fuerte de la empresa y las actividades que permite generar una ventaja competitiva.

Luego se propone a la empresa Deluxe Eventos alternativas para el mejoramiento de la misma, en el cual se plantea seis objetivos estratégicos que fueron: Diseñar la filosofía empresarial , Realizar el diseño organizacional que contenga: el manual de funciones así como el organigrama que represente sus diferentes departamentos, Elaborar un plan promocional, Elaborar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece la empresa, Realizar un plan para el proceso de reclutamiento y selección de personal y Elaborar un plan de menús.

#### **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

##### **4.1 ECUADOR ES POTENCIA TURÍSTICA PARA CONVENCIONES, CONGRESOS Y EVENTOS**

El turismo de convenciones, congresos y eventos es una de las aristas de este sector que más crecimiento ha registrado en los últimos años, convirtiéndose en una de las oportunidades de negocios más atractivas de la década para la industria turística; según datos de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), conocida por ser la máxima autoridad de este tipo de actividad, el turismo de convenciones crea cinco veces más ingresos que el turismo de ocio y placer.

El turismo de reuniones, que incluye Ferias, Reuniones, Congresos, Eventos Internacionales, Certámenes de Belleza, Encuentros Corporativos, entre otros, tiene la ventaja de aproximar al turismo en épocas de temporada baja, contribuye a elevar el gasto promedio de los visitantes, crea empleo calificado, moviliza otras actividades económicas que proveen servicios específicos, tales como traducción, decoración, catering, seguridad, hoteles, restaurantes, así como espectáculos y compras.

Es por tal motivo que el Ministerio de Turismo ha creado una Gerencia Turística de Congresos y Convenciones, a fin de impulsar esta actividad en Ecuador a través de la captación de eventos internacionales y el mejoramiento y la capacitación permanente en servicios de calidad que

estén vinculados a esta cadena de valor, ya que el país posee una creciente infraestructura que cumple con los requisitos necesarios para que el turismo de convenciones sea una de las actividades más destacadas en el desarrollo del sector a nivel nacional. (MINISTERIO DE TURISMO.)

## **4.2 HISTORIA DE LOS EVENTOS**

La palabra EVENTO, del latín “eventus”, significa acontecimiento, suceso, eventualidad. Un evento es una reunión de personas que conlleva un motivo en particular, en tanto los eventos sociales y populares tienen como método la diversión, los corporativos tienen como mecanismo la vinculación para la negociación, la incentivación, la capacitación y el trabajo.

Los eventos, se dan como un reclamo de la sociedad que necesitan reunirse por diversos motivos, permitiendo un intercambio en los diferentes ámbitos político, económico, social, profesional, todo ello depende del evento.

### **4.1.1. TIPOS DE EVENTOS**

**Sociales:** Esta clase de eventos, es desde el inicio bíblico, en la que el hombre buscó la compañía de sus pares, sea para celebrar sus alegrías, sea para compartir sus momentos de tristeza, pues como decía Platón, el hombre tiene “*apetitus societatis*”: hambre de sociedad. Hoy en día se

celebran diversos eventos sociales como: bautizos, primeras comuniones, bodas, cumpleaños, baby shower, aniversarios, etc.

**Comerciales:** Estos eventos son antiguos, en que se reunían personas, para conversar y efectuar negocios, exhibiendo productos en ferias para poder promocionar sus productos.

**Culturales:** Su objetivo es la publicidad de obras científicas, artísticas o literarias de una ciudad, país o región (lanzamiento de un libro, muestra de arte, celebración de una obra de teatros. etc.)

**Políticos:** Se basa en promocionar la imagen de un político o partido, entre ellos lanzamiento, nombramiento, debates, reuniones de trabajo, homenajes.

**Deportivos:** Son aquellos donde la competencia a celebrar pone en juego siempre la destreza física de los participantes, como por ejemplo los Juegos Olímpicos en la Edad Antigua en la ciudad de Olimpia, que reunía a miles de personas a observar estos juegos.

Los eventos, son creados hace mucho tiempo atrás, todo evento tiene su historia ya que cada día existe o se crea algo nuevo, mejorando el evento que se ha organizado.

Cada vez los eventos a nivel mundial superan las expectativas, hoy en día existen organizaciones, salones de eventos, que favorecen la vida de las personas que no tienen tiempo para organizar su evento. (ANZILUTTI),

## **4.2. MARCO TEORICO**

### **4.2.1. Planeación Estratégica**

Se define la planeación estratégica como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones interfuncionales que permiten a la organización alcanzar sus objetivos. (FRED, 1997)

Los componentes de una estrategia empresarial son:

Los **Objetivos** de la acción empresarial claramente definidos (atributos, escalas de medida, normas, horizonte temporal).

El **Plan** de acción a nivel de la empresa total y a nivel de las divisiones.

Los **Programas** funcionales que describen y miden las consecuencias del plan para cada una de las funciones (finanzas, mercado, personal, etc.) de la empresa

Los **Recursos** requeridos para llevar a cabo los programas. (SALLENAVE, 2002)

### **4.2.2. Beneficios de la planificación estratégica**

La Planificación Estratégica permite que la organización tome parte activa, en lugar de reactiva en la configuración de su futuro, es decir, la organización puede emprender actividades e influir en ellas (en lugar de sólo responder) y, por consiguiente, puede controlar su destino.

Desde siempre, el mayor beneficio de la planificación estratégica ha consistido en que sirve para que las organizaciones tengan mejores estrategias gracias a que usan un enfoque más sistemático, lógico y racional para elegir sus estrategias. No cabe duda que se trata de un

beneficio importante, pero se han realizado ciertas investigaciones que demuestran que la contribución más importante está en el proceso, y no en la decisión o el documento que resulten.

El proceso de planeación estratégica sienta las bases para que todos los gerentes y los empleados de la empresa puedan identificar y racionalizar la necesidad de cambio, es decir, les ayuda a ver el cambio como una oportunidad y no como una amenaza. (FRED, 1997)

### **4.3. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **4.3.1. ANÁLISIS EXTERNO**

Según (D'ALESSIO I. F., 2008) La auditoría externa considera siete categorías de factores externos clave que afectan directamente a los productos, los mercados y las organizaciones que compiten en el sector bajo análisis:

##### **4.3.1.1. Fuerzas políticas, gubernamentales y legales**

Son las fuerzas que determinan las reglas tanto formales como informales, bajo las cuales debe operar la organización. En muchos casos constituyen las variables más importantes del análisis externo, en función al grado de influencia que tienen sobre las actividades del negocio, de sus proveedores y de sus competidores.

Estas fuerzas están asociadas a los procesos de poder alrededor de la organización, a los acuerdos relacionados a los propósitos de la misma, así como a las pugnas de intereses de los agentes involucrados.

- Estabilidad política

- Política monetaria
- Legislación laboral
- Legislación medioambiental
- Seguridad jurídica
- Corrupción
- Contrabando
- Informalidad
- Relaciones con organismos públicos
- Sistema de gobierno
- Seguridad y orden interno

#### **4.3.1.2. Fuerzas económicas y financieras**

Son aquellas que determinan las tendencias macroeconómicas, las condiciones de financiamiento, y las decisiones de inversión. Tienen una incidencia directa en el poder adquisitivo de los clientes de la organización y son de especial importancia para las actividades relacionadas al comercio internacional. (D'ALESSIO I. F., 2008)

En los últimos años estas fuerzas han sido los factores de mayor relevancia para la gestión de la organización, debido a las fluctuaciones que sus variables han experimentado a nivel mundial; en unos casos de manera muy favorable y en otras críticamente adversas.

- Evolución del PIB nacional y PBI per cápita
- Evolución del poder adquisitivo del consumidor
- Tasas de interés

- Tasas de inflación y devaluación
- Costo de capital y de deuda
- Costo de mano de obra
- Costo de materias primas
- Nivel de informalidad de la economía
- Riesgo país.
- Comportamiento de la demanda de bienes y servicios
- Fluctuación de precios
- Nivel de aranceles

#### **4.3.1.3. Fuerzas sociales, culturales y demográficas**

Involucra creencias, valores, actitudes, opiniones y estilos de vida desarrollados a partir de las condiciones sociales, culturales, demográficas, étnicas y religiosas que existen en el entorno de la organización. (D'ALESSIO I. F., 2008)

#### **4.3.1.4. Fuerzas tecnológicas y científicas**

Están caracterizadas por la velocidad del cambio, la innovación científica permanente, la aceleración del proceso tecnológico, y la amplia difusión del conocimiento que originan una imperiosa necesidad de adaptación y evolución.

Los adelantos tecnológicos dan como resultado la proliferación de productos nuevos y mejores, cambian las posiciones de costos competitivos relativos de una industria y hacen que productos, bienes y servicios existentes resulten obsoletos. (D'ALESSIO I. F., 2008)

- Estado del arte
- Velocidad de transferencia tecnológica
- Desarrollo de las comunicaciones
- Uso de las tecnologías de información
- Uso de internet
- Avances en la ciencia de los materiales
- Desarrollo e integración de soluciones informáticas
- Mejoras e innovaciones tecnológicas

#### **4.3.1.5. Fuerzas ecológicas y ambientales**

Estas fuerzas son impulsadas por instituciones que luchan por preservar el equilibrio del ecosistema del planeta, alertando de los efectos nocivos de la industrialización, como las lluvias acidas, el efecto invernadero, combatiendo la tala de bosques tropicales, la depredación de especies en peligro de extinción, la emisión de gases tóxicos y el almacenaje de desperdicios radioactivos. (D'ALESSIO I. F., 2008)

En ese sentido, afectan las decisiones de la organización en aspectos operacionales, legales, de imagen e incluso comerciales, dependiendo del tipo de industria a la que pertenezca y de la comunidad vinculada.

- Protección del medio ambiente
- Preservación de recursos naturales no renovables
- Cultura de reciclaje
- Manejo de desperdicios y desechos
- Conservación de energía

- Contaminación del aire, del agua y de las tierras
- Protección de la biodiversidad en flora y fauna

#### **4.3.1.6. Fuerzas competitivas**

La estructura del sector industrial, compuesta por las cinco fuerzas de Porter, debe ser cuidadosamente analizada en cuanto a: poder de negociación de los proveedores, poder de negociación de los compradores, intensidad de rivalidad de los actuales competidores, amenaza de los sustitutos y amenaza de los entrantes. (D'ALESSIO I. F., 2008)

#### **4.3.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)**

La matriz permite a los estrategas resumir y evaluar la información: política, económica, social, tecnológica, y ecológica como resultado del análisis PESTE; para luego cuantificar los resultados en las oportunidades y amenazas identificadas que ofrece el entorno.

Las organizaciones deben responder a estos factores de manera tanto ofensiva como defensiva. (D'ALESSIO I. F., 2008)

#### **Pasos para desarrollar la matriz MEFE**

IPINZA (2008) indica los siguientes pasos para desarrollar la matriz:

- Listar los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el proceso de la evaluación externa.
- Asignar un peso relativo a cada factor 0,0 (no importante) hasta 1,0 (muy importante).

- El peso indica la importancia relativa de ese factor para el éxito de la organización en la industria.
- Para indicar si efectivamente al actual estrategia de la organización responde a un factor, asignar una calificación de 1 a 4 a cada factor clave externo, considerando la siguiente escala:

4 = la respuesta es superior

3 = la respuesta está por encima del promedio

2 = la respuesta es promedio

1 = la respuesta es pobre

**Tabla Nº 1:** Formato de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	VALOR	PONDERACION
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1			
2			
3			
4			
<b>SUBTOTAL</b>			
<b>AMENAZAS</b>			
1			
2			
3			
4			
<b>SUBTOTAL</b>			

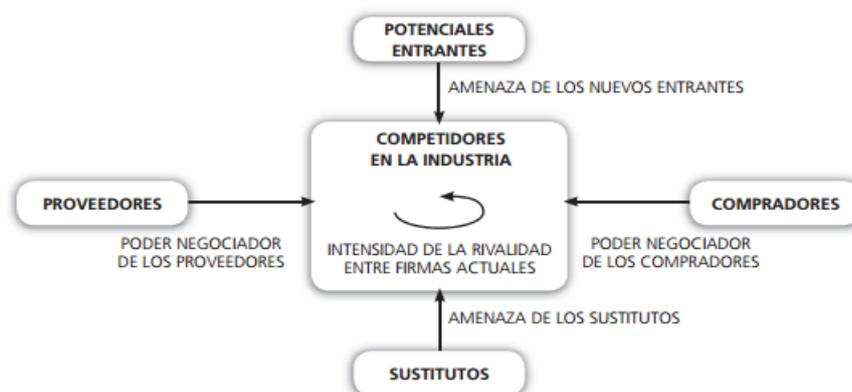
Fuente: (D'ALESSIO I. F., 2008)

### 4.3.3. ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS PORTER

El modelo de las cinco fuerzas PORTER permite la ejecución del análisis competitivo, y determinar la estructura y atractividad de la industria donde la organización compete, así como el desarrollo de estrategias en muchas industrias. (D'ALESSIO I. F., 2008)

En su primer libro, *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors* (1980), PORTER estudia la competencia y sus implicancias para la estrategia de la organización, y presenta el modelo de las 5 fuerzas competitivas que constituyen la estructura del sector industrial, que permite realizar –en el análisis externo– el análisis específico de la estructura y atractividad del sector industrial. (D'ALESSIO I. F., 2008)

Gráfico Nº 1: Las fuerzas que conducen la competencia en la industria. Modelo de las 5 fuerzas competitivas



Fuente: Tomado de Porter (1990)

(MAYA, 2005) El punto de vista de Porter es que existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de este. La idea es que la corporación debe evaluar sus

objetivos y recursos frente a estas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial:

#### **4.3.3.1. Amenaza de entrada de nuevos competidores**

El mercado o el segmento no son atractivos dependiendo de si las barreras de entrada son fáciles o no de franquear por nuevos participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

#### **4.3.3.2. La rivalidad entre los competidores**

Para una corporación será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

#### **4.3.3.3. Poder de negociación de los proveedores**

Un mercado o segmento del mercado no será atractivo cuando los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo. La situación será aún más crítica si al proveedor le conviene estratégicamente integrarse hacia adelante.

#### **4.3.3.4. Poder de negociación de los compradores**

Un mercado o segmento no será atractivo cuando los clientes están muy bien organizados ,el producto tiene varios o muchos sustitutos ,el producto no es

muy diferenciado o es de bajo costo para el cliente ,lo que permite que pueda hacer sustituciones por igual o a muy bajo costo. A mayor organización de los compradores mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios de mayor calidad y servicios y por consiguiente la corporación tendrá una disminución en los márgenes de utilidad .La situación se hace más crítica si a las organizaciones de compradores les conviene estratégicamente integrarse hacia atrás.

#### **4.3.3.5. Amenaza de ingreso de productos sustitutos**

Un mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales .La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria .

Para este tipo de modelo tradicional, la defensa consistía en construir barreras de entrada alrededor de una fortaleza que tuviera la corporación y que le permitiera, mediante la protección que le daba esta ventaja competitiva, obtener utilidades que luego podía utilizar en investigación y desarrollo, para financiar una guerra de precios o para invertir en otros negocios.

#### **4.3.4. MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (MPC)**

Según (D'ALESSIO I. F., 2008) la Matriz del Perfil Competitivo identifica a los principales competidores de la organización, sus fortalezas y debilidades con relación a la posición estratégica de una organización modelo, y a una organización determinada como muestra.

Los pesos y ponderaciones en la matriz PC tienen el mismo significado que en la matriz EFE; sin embargo debido a los factores en una matriz PC incluyen temas internos y externos, las calificaciones (valores) se refieren a fortalezas y debilidades de la organización, donde: 4 = fortaleza mayor, 3 = fortaleza menor, 2 = debilidad menor, 1 = debilidad mayor. Los pesos de los factores clave de éxito deben sumar 1,00 y deben ser entre 6 y 12.

**Tabla Nº 2:** Formato de la Matriz del Perfil Competitivo (MPC)

FACTOR ES CLAVE	PES O	LA EMPRESA		COMPETIDOR A		COMPETIDOR B		COMPETIDOR C	
		VALO R	PONDERAC ION	VALO R	PONDERAC ION	VALO R	PONDERAC ION	VALO R	PONDERAC ION
1									
2									
3									
4									
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>								

Fuente: D'Alessio 2008

#### 4.4. ANALISIS INTERNO

El análisis interno está enfocado a encontrar estrategias para capitalizar las fortalezas y neutralizar las debilidades. El éxito de la evaluación interna requiere que los gerentes y funcionarios de todas las áreas funcionales aporten sus ideas, experiencia, información conocida. La clave del éxito es la coordinación y entendimiento efectivos entre los

gerentes y funcionarios clave de todas las áreas funcionales del negocio.

(D'ALESSIO I. F., 2008)

#### **4.4.1. ANALISIS SITUACIONAL**

##### **4.4.1.1. Administración y Gerencia**

La gerencia es la encargada de manejar los aspectos operacionales y estratégicos, así como definir el rumbo y las estrategias de la organización. Debe manejar los cambios dentro de esta, superando la crisis y asegurando la viabilidad mediante la asignación inteligente de recursos hacia las demás áreas funcionales, dirigidos al cumplimiento de la misión de la organización.

Según (D'ALESSIO I. F., 2008) las variables a considerar en el análisis de la Gerencia son:

- Reputación de la alta dirección y sus gerentes.
- Efectividad y utilización de los sistemas de toma de decisiones y control gerencial.
- Prácticas de gobierno corporativo, transparente y responsabilidad social.
- Calidad y experiencia del equipo directivo y de los directores.
- Estilos de liderazgo usados en los niveles gerenciales.
- Sistema de planeamiento estratégico.
- Imagen y prestigio de la organización.

#### **4.4.1.2. Marketing y ventas**

El marketing, entendido como la orientación empresarial centrada en satisfacer las necesidades de los consumidores a través de la adecuación de la oferta de bienes y servicios de la organización, es una función vital bajo las actuales condiciones de competencia y globalización. (D'ALESSIO I. F., 2008)

Las variables a considerar en el análisis de marketing son:

- Concentración de las ventas por productos o consumidores.
- Política de precios: flexibilidad de precios.
- Participación de mercado.
- Organización de ventas: conocimiento de las necesidades del consumidor.
- Cantidad y calidad de líneas de productos: bienes y servicios.
- Calidad de servicio al cliente y servicio posventa.
- Análisis del consumidor y sus preferencias.

#### **4.4.1.3. Operaciones y logística**

Es el área encargada de ejecutar los procesos para la producción tanto de bienes como de servicios. Involucra las funciones de logística, producción, mantenimiento y calidad. Su gestión es particularmente compleja y crítica para la supervivencia, el desarrollo y la competitividad de la organización. (D'ALESSIO I. F., 2008)

Indica como variables de esta área a:

- Costos de fabricación en relación a la industria y los competidores: materiales directos, manos de obra directa e indirectas de fabricación.
- Suministros de materiales directos e indirectos y de productos terminados
- Facilidades de ubicación y diseño de planta.
- Eficiencia técnica y energética.
- Capacidad de producción y eficiencia de fabricación.
- Eficiencia del equipamiento.
- Seguridad e higiene laboral.

#### **4.4.1.4. Finanzas y contabilidad**

Se evalúa la habilidad del negocio para financiar sus estrategias a través de fuentes existentes (retención de utilidades sobre giros y préstamos bancarios, créditos de proveedores, incrementos de capital de accionistas), generales (aporte de capital proveniente de inversionistas, emisión de acciones), o terceros (deuda de corto y largo plazo). (D'ALESSIO I. F., 2008)

Las variables a considerar en el análisis de finanzas son:

- Situación financiera: ratios de liquidez, apalancamiento, actividad, rentabilidad y crecimiento.
- Nivel de apalancamiento financiero y operativo.
- Costo de capital en relación a la industria y a los competidores.
- Estructura de costos.

- Eficiencia y efectividad de los sistemas contables de costeo y de presupuestos.
- Política de reparto de dividendos.
- Situación patrimonial.

#### **4.4.1.5. Recursos Humanos**

El recurso humano constituye el activo más valioso de toda organización, movilizándolo los recursos tangibles e intangibles, haciendo funcionar el ciclo operativo y estableciendo las relaciones que permiten a la organización lograr sus objetivos. Por otro lado es el recurso menos predecible y de mayor volatilidad, impactando en la motivación y las relaciones de grupo al interior de la organización. (D'ALESSIO I. F., 2008)

Las variables a considerar en el análisis de recursos humanos son:

- Competencias y calificaciones profesionales.
- Selección, capacitación y desarrollo del personal.
- Disponibilidad y calidad de la mano de obra.
- Nivel de remuneraciones y beneficios.
- Calidad del clima laboral.
- Estructura organizacional.
- Cultura organizacional.

#### **4.4.1.6. Sistemas de Información y Comunicaciones**

Un sistema de información y comunicación brindan el soporte para la toma de decisiones gerenciales, la ejecución de los procesos productivos,

el cumplimiento de las estrategias de marketing, la asignación de recursos financieros y la integración con clientes y proveedores, entre otros.

Un sistema de información gerencial efectivo es capaz de realimentar con apoyo de las tecnologías de información y comunicaciones la estrategia empresarial. Además crea las condiciones necesarias para mejorar las comunicaciones internas, proveer de información oportuna acerca de los problemas, e incentivar la participación de todos en la organización. (D'ALESSIO I. F., 2008)

Las variables a considerar en análisis de los sistemas de información y comunicaciones son:

- Oportunidad y calidad de la información de marketing, finanzas, operaciones, logística y recursos humanos.
- Información para la toma de decisiones de la gerencia.
- Velocidad y capacidad de respuesta de los usuarios.
- Información para la gestión de calidad y costos.
- Sistemas de comunicación interna y externa.
- Redes y su administración.
- Sistemas de seguridad.

#### **4.4.1.7. Tecnología e Investigación y Desarrollo**

Esta área orienta sus esfuerzos a la innovación tecnológica e invención científica dentro del contexto de la tercera era del conocimiento en donde dichas características se conviertan en una importante fuente de ventaja

competitiva sostenible en el tiempo para la organización que la posea.

(D'ALESSIO I. F., 2008)

Las variables a considerar según en el análisis de tecnología, investigación y desarrollo son:

- Tecnología de punta en productos y procesos.
- Número de innovaciones en productos y procesos.
- Capacidad de adopción de nuevas tecnologías.
- Plantas pilotos, automatismos y sistemas informáticos de diseño y producción.
- Competencias tecnológicas en relación a la industria y a los competidores.
- Investigación y desarrollo en productos y procesos.
- Capacidades tecnológicas del personal de la organización.

#### **4.4.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)**

(D'ALESSIO I. F., 2008), manifiesta que, la matriz de evaluación de factores internos permite de un lado resumir y evaluar las principales fortalezas y debilidades en las áreas funcionales de un negocio y por otro lado ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones en esas áreas.

Para la aplicación de la matriz EFI se requiere un juicio intuitivo en el desarrollo, puesto que el entendimiento cabal de los factores incluidos es más importante que los valores resultantes.

El procedimiento para la evaluación de factores internos es el siguiente:

- Hacer una lista de los factores de éxito clave identificados en el proceso de evaluación interna. Use entre 10 y 20 factores internos en total, que influyan fortalezas y debilidades.
- Asignar un valor de 1 – 4 a cada factor. Este valor asignado corresponde a la respuesta actual de la estrategia de la organización respecto al factor.
- Multiplicar el peso de cada factor por su valor. Este proceso produce un peso ponderado
- Sumar los pesos ponderados de cada factor
- Determinar el puntaje ponderado total para la organización, los valores son: 4 = fortaleza mayor, 3 = fortaleza menor, 2 = debilidad menor, 1 = debilidad mayor.

**Tabla 3:** Formato de la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	VALOR	PONDERACION
<b>Fortalezas</b>			
1			
2			
3			
4			
<b>Subtotal</b>			
<b>Debilidades</b>			
1			
2			
3			
4			
<b>Subtotal</b>			

Fuente: D'Alessio 2008

#### 4.4.3. ANALISIS FODA

Una de las aplicaciones del análisis FODA es la de determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa. (KOENES, 1994)

#### 4.4.4. MATRIZ DE ALTO IMPACTO

Exige un concienzudo pensamiento para generar estrategias en los cuatro cuadrantes de la matriz, estos son los de: fortalezas y oportunidades (FO), debilidades y oportunidades (DO), fortalezas y amenazas (FA), y debilidades y amenazas (DA). (D'ALESSIO I. F., 2008)

**Tabla Nº 4:** Formato de la Matriz de alto impacto FODA

Análisis interno	FORTALEZAS – F	DEBILIDADES – D
Análisis externo		
	OPORTUNIDADES – O	AMENAZAS – A
	<b>Estrategia (F – O)</b>	<b>Estrategias (F - A)</b>
	Use las fortalezas para sacar ventaja de las oportunidades	Mejore las debilidades para sacar ventaja de las oportunidades
	<b>Estrategia (D – O)</b>	<b>Estrategia (D – A)</b>
	Use fortalezas para neutralizar las amenazas	Mejore las debilidades y evite las amenazas

Fuente: D'Alessio, 2008

(D'ALESSIO I. F., 2008), El proceso que se realiza en esos cuatro cuadrantes es el de emparejamiento (*matching*) para generar y registrar las estrategias en la matriz; para lo cual se requiere realizar los siguientes pasos:

**Estrategias FO – Explotar.-** Empareje las fortalezas internas con las oportunidades externas. Genere las estrategias usando las fortalezas internas de la organización que puedan sacar ventaja de las oportunidades externas (Explotar). Registre las estrategias resultantes en el cuadrante FO con la notación que revela la lógica que las sustenta (Ej.: F1, F2 con O2, O3).

**Estrategias DO – Buscar.-** Empareje las debilidades internas con las oportunidades externas. Genere las estrategias mejorando las debilidades internas para sacar ventaja de las oportunidades externas (Buscar). Registre las estrategias resultantes en el cuadrante DO con la notación que revela la lógica que las sustenta (Ej.: D1, D3 con O1, O4).

**Estrategias FA – Confrontar.-** Empareje las fortalezas internas con las amenazas externas. Genere las estrategias usando las fortalezas de la organización para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas (Confrontar). Registre las estrategias resultantes en el cuadrante FA con la notación que revela la lógica que las sustenta (Ej.: F3, F4 con A1).

**Estrategias DA – Evitar.-** Empareje las debilidades internas con las amenazas externas. Genere las estrategias considerando acciones defensivas con el fin de reducir las debilidades internas evitando las amenazas del entorno (Evitar). Registre las estrategias resultantes en el cuadrante DA con la notación que revela la lógica que las sustenta (Ej.: D2 con A3).

#### **4.4.5. FILOSOFIA EMPRESARIAL**

La filosofía empresarial define los valores de la institución tanto de la perspectiva interna como de su relación con el entorno, es decir la empresa debe ser congruente con lo que hace y con lo que ofrece a sus clientes. (ECHEVERRIA, 1994)

##### **4.4.5.1. Misión**

Responde a la pregunta: ¿Cuál es nuestro negocio y a quiénes nos debemos? Es el paso crucial en la administración estratégica, porque juega el rol de catalizador o impulsor para conducir a la organización de la situación actual a la futura (D'ALESSIO F. , 2008).

##### **4.4.5.2. Visión**

Los gerentes y los ejecutivos de una empresa deben estar de acuerdo con la visión principal que la empresa intenta hacer realidad a largo plazo. La declaración de la visión debe ser corta, formada de preferencia por una oración y desarrollada por tantos gerentes como sea posible (DAVID, 2003).

##### **4.4.5.3. Objetivos**

Los objetivos se definen como resultados específicos que una empresa intenta lograr para cumplir con su misión básica. Largo plazo, significa más de un año en la mayoría de las empresas. Los objetivos son indispensables para lograr el éxito de una empresa debido a que establecen la dirección a seguir, ayudan en la evaluación, crean sinergia, revelan prioridades, enfocan la coordinación y proporcionan una base

para llevar cabo con eficacia las actividades de planificación, organización, motivación y control.

#### **4.4.5.4. Estrategias**

Las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias de negocios incluyen la expansión geográfica, la diversificación, la adquisición, el desarrollo de productos, la penetración en el mercado, la reducción de costos, la enajenación, la liquidación y las empresas conjuntas.

#### **4.4.5.5. Políticas**

Las políticas son los medios por los cuales se logran los objetivos anuales. Las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos con el propósito de apoyar los esfuerzos para lograr los objetivos establecidos. Las políticas son guías para la toma de decisiones y abordan situaciones repetitivas o recurrentes (DAVID, 2003).

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1. MATERIALES**

Para el desarrollo de la presente tesis denominada: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”, se utilizó los siguientes materiales:

- **Equipos de Cómputo:** Computadora, Impresora, Flash Memory, Perforadora, Calculadora, etc.
- **Útiles de Oficina:** Papel Bond, Esferos, Regla, Portaminas, etc.

### **5.2. MÉTODOS:**

#### **5.2.1. Método Deductivo**

Este método sirvió para realizar un análisis de la situación empresarial de forma global del entorno de la empresa Deluxe Eventos, en los ámbitos tecnológico, social, económico y político es decir determinar amenazas y oportunidades en el que se desarrolla la empresa.

#### **5.2.2. Método Inductivo**

Este método permitió conocer todos los problemas internos que afectan a la empresa Deluxe Eventos determinando sus fortalezas y debilidades, llegando así a dar conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la misma.

### **5.3. TÉCNICAS**

#### **5.3.1. Entrevista**

Se aplicó tanto al Gerente-Propietario como a los empleados de la empresa, la cual permitió obtener datos precisos y veraces sobre los puntos fuertes y débiles de la misma la cual se constituyó en el objeto de la presente investigación.

#### **5.3.2. Encuesta**

Se aplicó a los clientes de la empresa Deluxe Eventos con el fin de obtener datos precisos para conocer la situación actual de la empresa con relación al servicio que ofrece la empresa Deluxe Eventos.

#### **5.3.3. Observación Directa**

Permitió conocer la realidad por la cual está atravesando la empresa Deluxe Eventos su ambiente laboral, servicios que presta, distribución de la empresa, relaciones internas y en especial corroborar la información obtenida a través de las encuestas y entrevistas.

#### **Población y Muestra**

De acuerdo a la información suministrada por la base de datos de la empresa Deluxe Eventos desde el mes de Mayo del 2015 hasta Mayo del 20016 ha prestado sus servicios a 115 clientes a los cuales se aplicó la encuesta respectiva.

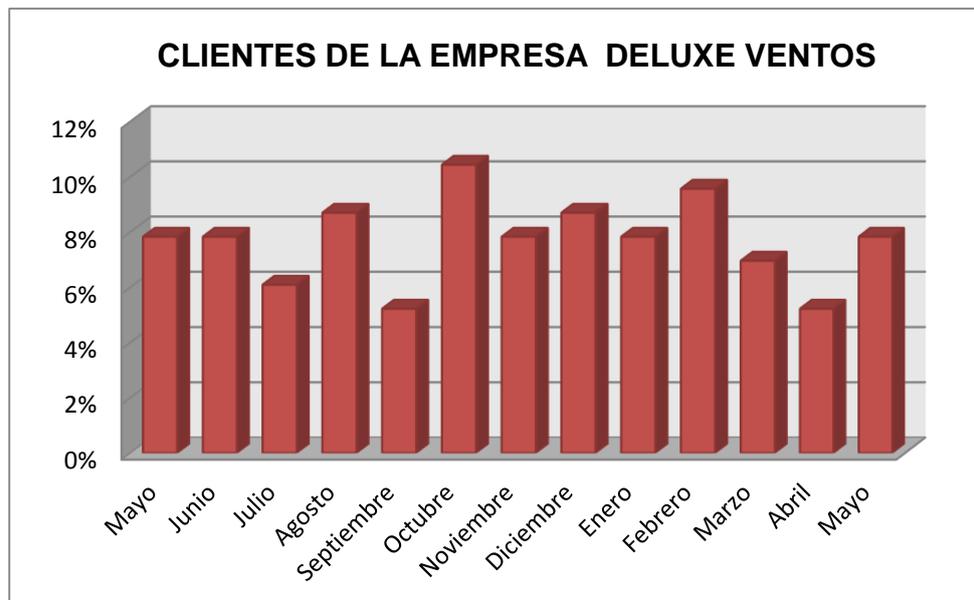
**TABLA Nº 5**  
**NÚMERO DE CLIENTES AÑO 2015/2016**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mayo	9	8%
Junio	9	8%
Julio	7	6%
Agosto	10	9%
Septiembre	6	5%
Octubre	12	10%
Noviembre	9	8%
Diciembre	10	9%
Enero	9	8%
Febrero	11	10%
Marzo	8	7%
Abril	6	5%
Mayo	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa DELUXE EVENTOS

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 2**



#### **5.4. PROCEDIMIENTO**

El procedimiento para elaborar la Planificación Estratégica de la empresa Deluxe Eventos se realizó de la siguiente manera:

Se efectuó un diagnóstico la empresa Deluxe Eventos, por medio de la aplicación de la encuesta a los clientes de externos y la entrevista realizada tanto al gerente como a los empleados de la misma.

Luego se efectúa el análisis e interpretación de las encuestas así, como también la interpretación de la entrevista al gerente para constatar la veracidad de la información obtenida.

Posteriormente se realizan las matrices: PEST, Perfil Competitivo, Factores Externo, Factores Internos y la matriz de Alto Impacto FODA, las cuales son ponderadas y combinadas. Además se aplicaron herramientas como las cinco Fuerzas de PORTER para conocer el punto fuerte de la empresa y las actividades que permite generar una ventaja competitiva.

Luego se propone a la empresa Deluxe Eventos alternativas para el mejoramiento de la misma, en el cual se plantea seis objetivos estratégicos que fueron: Diseñar la filosofía empresarial , Realizar el diseño organizacional que contenga: el manual de funciones así como el organigrama que represente sus diferentes departamentos, Elaborar un plan promocional, Elaborar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los

servicios que ofrece la empresa, Realizar un plan para el proceso de reclutamiento y selección de personal y Elaborar un plan de menús.

Luego se presentan las conclusiones y recomendaciones que son los resultados obtenidos a través de la información recopilada en el trabajo de investigación.

## **f. RESULTADOS**

### **ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA DELUXE**

#### **EVENTOS**

**1. ¿Usted qué cargo tiene en la empresa?**

Propietario ( )

Gerente ( )

Gerente Propietario (x)

**2. ¿Qué nivel de educación posee usted?**

Bachiller ( )

Estudiante Universitario ( )

Educación Tecnológica (x)

Título Profesional ( )

**3. ¿Qué funciones cumple dentro de la empresa Deluxe Eventos?**

Gerente propietario y administrativo

**4. ¿Qué tiempo lleva la empresa Deluxe Eventos en el mercado y que resultados ha obtenido hasta la actualidad?**

La empresa lleva 4 años y se ha obtenido resultados muy buenos

**5. ¿Tiene conocimientos técnicos para dirigir la empresa?**

Si (x)

No ( )

**6. ¿La empresa Deluxe Eventos cuenta con una filosofía empresarial, misión, visión, objetivos generales, valores y principios?**

Si (x)

No ( )

Si su respuesta es positiva enúncielas.

## **Visión**

Brindar el mejor servicio en nuestros salones para lograr que nuestros clientes tengan un evento de calidad dentro de un ambiente acogedor, agradable y único

## **Misión**

Colocar nuestro negocio entre los salones de eventos de mayor reconocimiento a nivel de nuestra hermosa ciudad otorgando la mejor calidad en nuestros servicios.

## **Valores y Principios**

Nuestros valores son parte fundamental para brindar servicios de calidad y todo nuestro personal está convencido que a través de ellos creamos distinción.

- Honestidad
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Comunicación

### **7. ¿La empresa cuenta con organigramas?**

Sí  No

**Si la respuesta es positiva que tipo de organigrama usa:**

Microadministrativos

### **8. ¿La empresa cuenta con manuales administrativos, manual de funciones y manual de bienvenida?**

Sí  No

### **9. ¿Cómo es la relación con sus empleados?**

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

**10. ¿La empresa Deluxe Eventos cuenta con un Plan Estratégico?**

Sí  No

**Porque:** Un plan estratégico ayuda a fijar la dirección. Apunta a los resultados específicos que se pretenden alcanzar y establece un curso de acción para alcanzarlos.

**11. ¿La empresa Deluxe Eventos cuenta con un software administrativo financiero?**

Sí  No

**12. ¿La empresa cuenta con personal administrativo?**

Sí  No

**Porque:** Es una microempresa y no es necesario personal administrativo solo cuenta con una persona q realiza todas las actividades que es el gerente

**13. ¿La empresa Deluxe Eventos cuenta con un software administrativo financiero?**

Sí  No

**14. ¿El personal cuenta con una vestimenta adecuada al momento de otorgar el servicio?**

Sí  No

**15. ¿Usted se considera un líder?**

Sí  No

**Si su respuesta es positiva describa qué clase de líder es:**

Me considero un líder accesible

**16. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa y que cargo desempeñan cada uno?**

Con 12 empleados

**17. ¿Motiva a los empleados de la empresa?**

Si (x) No ( )

**18. ¿La empresa capacita a sus empleados?**

Sí (x) No ( )

**19. ¿Pregunta a sus empleados en que les gustaría que se los capacite?**

Sí (x) No ( )

**20. ¿Cuenta con un plan de capacitación para los empleados de la empresa?**

Si (x) No ( )

**Si su respuesta es positiva describa**

Tenemos un plan de capacitación elaborado para ayudar en las dificultades que presentan los empleados

**21. ¿Toma en cuenta a sus empleados al momento de tomar decisiones?**

Sí (x) No ( )

Porque somos un equipo de trabajo y las opiniones de todos es importante en el momento de tomar decisiones

**22. ¿Existe un proceso de reclutamiento y selección al momento de contratar personal?**

Sí ( )                      No (x)

**23. ¿Con cuántos departamentos cuenta la empresa? Describa**

Con uno

**24. ¿Cuántos niveles jerárquicos posee la empresa? Describa**

Con dos niveles el operativo y administrativo

**25. ¿Existe en la empresa estándares o directrices para evaluar el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados**

Sí ( )                      No (x)

**26. ¿La empresa ha tenido inconvenientes al momento de cumplir con la política del gobierno en cancelar el sueldo básico a sus empleados?**

Sí ( )                      No (x)

**27. Considera usted que el posicionamiento de la empresa Deluxe Eventos en el mercado es:**

Alto ( )                      Medio (x)                      Regular ( )                      Bajo ( )

**28. ¿Cómo afecta el factor político a las empresas de eventos sociales en el país, en la localidad y en la empresa Deluxe Eventos en general? Describa**

Afectan a las relaciones de producción, distribución y consumo de una empresa.

**29. ¿Cumple la empresa con lo establecido en la ley para el funcionamiento de la empresa**

Sí (x)                      No ( )

**30. ¿La inflación ha afectado positiva o negativamente a las empresas y en general a la suya? Describa**

Afecta negativamente, ya que inflación ha producido que los precios de los productos estén elevados

**31. ¿Las políticas establecidas por el gobierno afectan o no en el funcionamiento y desarrollo de las empresas de eventos sociales y particularmente en la empresa Deluxe Eventos? Describa**

Si afectan ya que piden un cierto número de requisitos para cumplir el funcionamiento de la empresa

**32. ¿Usted considera que el incremento de los impuestos afecta a las empresas y a la suya en general?**

Sí  No

**Porque:** El incremento de impuestos varia el precio de los servicios prestados es decir me tocara pagar más en este caso por comida, flores, productos de primera necesidad entre otros y eso aumentaría el valor de un evento así como aumentaría el valor para el consumidor final

**33. ¿Cree usted que los intereses bancarios son muy altos al momento que las empresas solicitan un préstamo para mejorar su nivel empresarial?**

Sí  No

**Porque:** Es demasiado el interés cobrado por la mayoría de bancos y así los microempresarios dudamos al momento de realizar un préstamo para

mejorar nuestro servicio por el temor al incumplimiento y al interés demasiado alto de los bancos q al final del pago del préstamo se termina pagando el doble del dinero necesitado.

**34. ¿Según su opinión la cultura de la gente influye para que la empresa crezca?**

Sí (x)                      No ( )

**Si su respuesta es positiva describa que aspectos influye**

Una cultura, influyen todas las actividades y áreas de la vida de cualquier organización.

**35. ¿La empresa ha aprovechado de las nuevas tecnologías para mejorar sus procesos?**

Sí (x)                      No ( )

**36. ¿De qué manera la empresa ayuda a preservar el medio ambiente? Describa**

Utilizando fundas biodegradables, utilización de luz solar para almacenar energía en caso de las luces de emergencia

**37. ¿Usted considera que su empresa es competitiva**

Si (x)    No ( )

**38. ¿Cuáles son sus competidores directos?**

Eventos doña chelita, Majestic, La casa del buffet, Akropolis.

**39. ¿Qué servicios ofrece la empresa? Describa**

Ofrecemos un servicio de realización de cualquier tipo de evento como; matrimonios bautizos, grados, 15 años, buffets y todo tipo de evento

social

**40. ¿Usted considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad?**

Si (x)

No ( )

**41. ¿Cuál cree usted que es la principal razón que los clientes eligen el servicio de la empresa**

Calidad (x)

Atención y cumplimiento ( )

Precio y facilidad de pago ( )

Variedad en el servicio ( )

Satisfacción del servicio ( )

**42. En cuanto a los precios de los servicios que ofrece la empresa son:**

Más alto que la competencia ( )

Más bajo que la competencia (x)

Igual a la competencia ( )

**43. ¿La empresa cuenta con todos los servicios que solicita el cliente?**

Sí (x)

No ( )

**Porque:** Tratamos de ofrecer todas las facilidades q el cliente desee

**44. ¿Conoce si sus clientes están satisfechos con los servicios que ofrece la empresa?**

Sí (x)

No ( )

**Porque:** Por las buenas críticas y felicitaciones omitidas por las persona a las q fue realizadas el evento, así como también las recomendación a familiares y amigos de nuestros excelentes servicios.

**45. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para ser más competitiva?**

**Describe**

Realizamos promociones, descuentos, igualamos y mejoramos los precios de nuestra competencia así como estar aliados a varias empresas amigas de diferente tipo como gimnasios, cafeterías, bares etc. así damos un descuentos con nuestras empresas aliadas

**46. ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa**

Aproximadamente 3 como son: Floristería Dew Flowers, mercados de la ciudad de Loja, Supermaxi y panadería el Panero

**47. ¿Cómo es la relación con los proveedores?**

Excelente (x)      Muy Bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

**48. ¿La empresa ha generado barreras que impidan el ingreso fácil a nuevos competidores?**

Sí ( )      No (x)

**49. ¿Al momento de que contratan un servicio a la empresa Deluxe Eventos de qué manera lo realiza?**

Verbal ( )      Escrito (x)

**50. ¿La empresa está dispuesta a realizar eventos fuera de la ciudad?**

Si (x)      No ( )

**51. ¿Si realiza un servicio fuera de la ciudad el precio del mismo varia?**

Si (x)

No ( )

**Porque:** El costo de transporte y cobro de personal aumenta fuera de la ciudad

**52. ¿La empresa cuenta con local propio?**

Si (x)

No ( )

**53. ¿La empresa cuenta con tecnología de punta?**

Si (x)

No ( )

**Porque:** Es necesario llevar de la mano la tecnología para realizar con más rapidez una función determinada en este caso contamos con tecnología de punta en la rama de audio, sonido e iluminación así como en algunos aspectos de cocina.

**54. ¿Describa que servicio es el más demandado por sus clientes?**

El servicio y realización de matrimonios

**55. ¿Qué servicios ha solicitado el cliente pero la empresa no cuenta con el mismo? Describa él porque**

Han solicitado un servicio de cama matrimonial y no contamos con es ese servicio

**56. ¿Cree que la ubicación de la empresa es estratégico**

Si (x)

No ( )

**Porque:** Esta con una excelente vista de la ciudad tiene bastante espacio para estacionar vehículos y está alejado de cualquier iglesia o escuela y lo hace un lugar muy bueno para un salón de eventos.

**57. ¿El salón cuenta con una infraestructura adecuada y novedosa?**

Si (x)

No ( )

**58. ¿La capacidad del local abarca a cuantas personas? Describa**

Aproximadamente 200 personas

**59. ¿Cuáles son los días y el horario de atención al cliente para la contratación del servicio? Describa**

Lunes a Viernes de 8h00 a 13h00 y 14h00 18h00; sábados de 8h00 a 13h00

**60. ¿Cuál es el tiempo que dura de un evento en la empresa Deluxe Eventos?**

Aproximadamente 5 horas

**61. ¿Cuáles son los días más demandados para realizar los eventos?**

Viernes y sábados

**62. ¿El sector donde se encuentra ubicada la empresa es seguro?**

Si (x)

No ( )

**63. ¿Cuenta con parqueadero propio?**

Si ( )

No (x)

**64. ¿Cuenta con guardia de seguridad?**

Si (x)

No ( )

**65. ¿Que toma en consideración al momento de fijar precios?**

**Describe**

Realmente se toma en consideración todo como por ejemplo: transporte, tiempo, precios de productos como comida, aseo, flores y todo lo q es necesario para realizar un evento.

**66. ¿Cuáles son los meses de mayor demanda de los servicios**

Febrero, Marzo, Octubre, Noviembre y Diciembre

**67. ¿Ha recibido felicitaciones por los clientes una vez cumplido el contrato?**

Si (x)

No ( )

**68. ¿Ha recibido quejas por el servicio que ofrece la empresa**

Sí ( )

No (x)

**69. ¿Ha utilizado algún tipo de promoción para incentivar la demanda de sus servicios?**

Sí (x)

No ( )

**Describe**

En varios meses del año damos desde el 5 hasta el 10% de descuento

**70. ¿Por qué medio ha realizado publicidad de su empresa**

TV (x)

Radio (x)

Redes Sociales (x)

## ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

### DELUXE EVENTOS

#### 1. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa Deluxe Eventos?

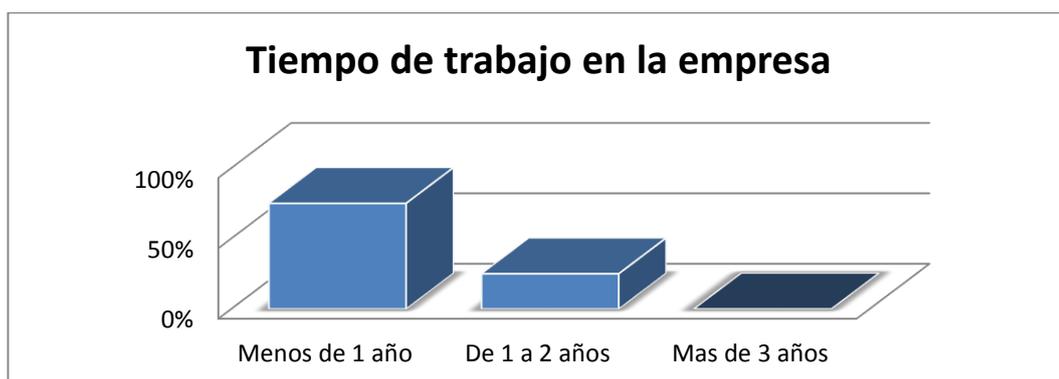
Tabla Nº 6

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	9	75%
De 1 a 2 años	3	25%
Más de 3 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 3



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 75% de los empleados encuestados trabaja menos de un año y el 25% trabaja entre uno y dos años en la empresa.

La empresa como su actividad es por eventos no mantiene un contrato fijo con los empleados es por ello que para cada evento se cancela el valor por el servicio prestado.

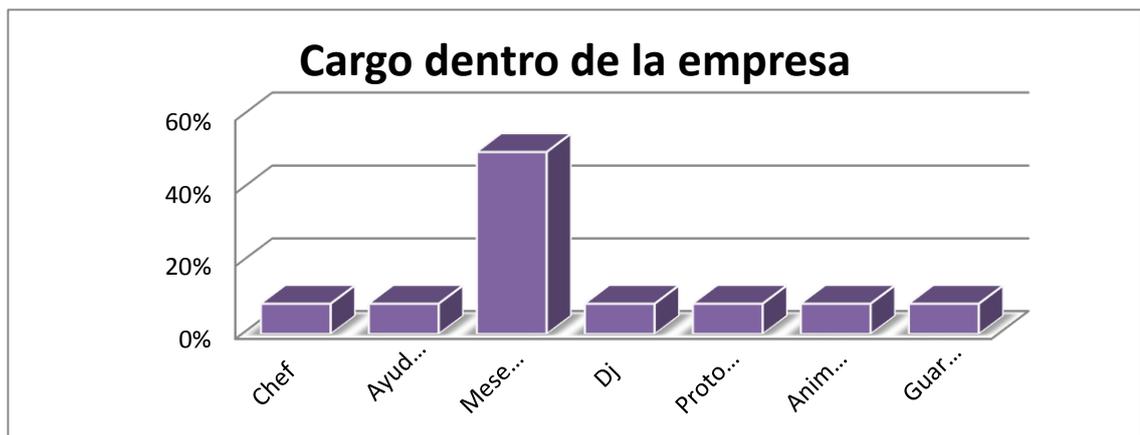
## 2. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

Tabla Nº 7

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Chef	1	8%
Ayudante	1	8%
Mesero	6	50%
Dj	1	8%
Protocolo	1	8%
Maestro de Ceremonias	1	8%
Guardia	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 4



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 50% de los empleados son meseros y el 8% son un empleado por cada área.

La empresa cuenta con 12 trabajadores para la realización del evento que se va a realizar

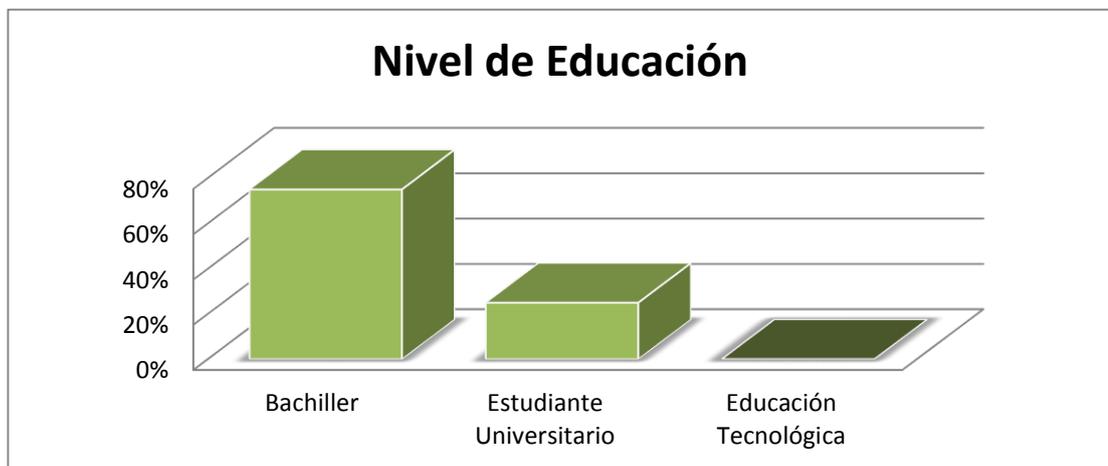
### 3. ¿Qué nivel de educación posee usted?

Tabla Nº 8

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bachiller	9	75%
Estudiante Universitario	3	25%
Educación Tecnológica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 5



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 75% de los empleados son bachilleres mientras el 25% son estudiantes universitarios. El personal de la empresa una minoría se encuentra estudiando

### 4. ¿Qué funciones cumple dentro de la empresa Deluxe Eventos?

**Chef y Ayudante:** Elaboración y planeación de diversos menús, preparación de alimentos, ordenar todos los productos alimentarios e insumos necesarios para la cocina, realiza una lista de ingredientes y

materiales, da instrucciones a los meseros, se encarga de la limpieza y el orden en la cocina.

**Meseros:** Se encarga de servir la comida y bebida a los invitados, estar atento a cualquier necesidad de los clientes, supervisa las mesas, retira la vajilla.

**Dj:** Instalación de los equipos de amplificación, coordinación con el maestro de ceremonia, adaptarse a los distintos eventos, mantenerse actualizado a los diferentes estilos de música.

**Protocolo:** Recibe y atiende a invitados durante un evento, guía y ubicación de los invitados, organiza, coordina y supervisa el desarrollo del evento, ubicación en la entrada del salón para saludar y recibir a los invitados, estar pendiente del desarrollo del evento

**Maestro de ceremonia:** Conducción del evento, planificar con los organizadores la agenda del evento, animación, llegar a tiempo y verificar que esté listo el equipo de sonido, micrófonos.

**Guardia:** Vigilancia de la entrada y salida de invitados y vehículos.

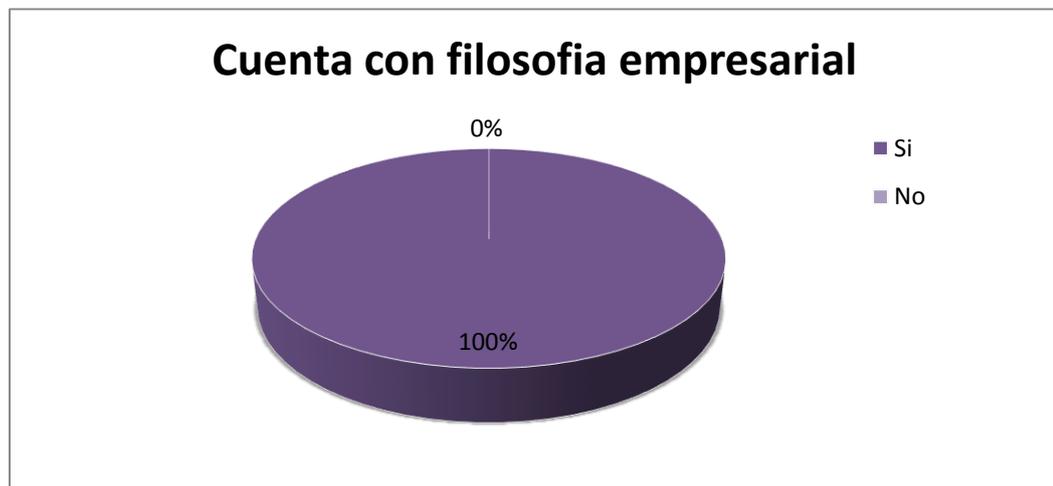
5. ¿Cuenta la empresa Deluxe Eventos con misión, visión, objetivos, valores y principios?

Tabla N° 9

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 6



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de los encuestados conocen que la empresa tiene visión, misión, objetivos y valores.

En la empresa los empleados conocen de la existencia de la visión, misión, objetivos y valores, la cual es importante para la empresa que sus colaboradores conozcan la filosofía de la misma.

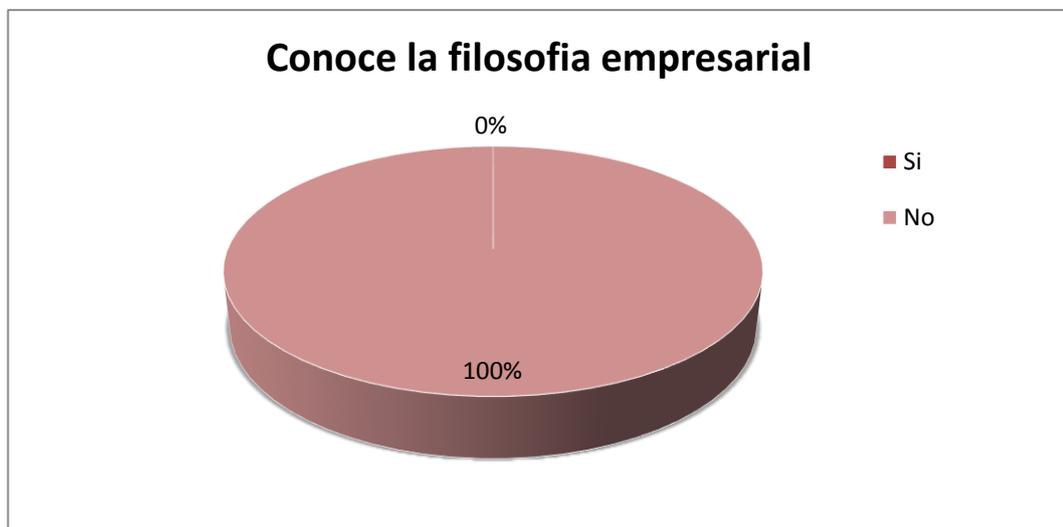
6. ¿Conoce usted la visión, misión, objetivos, valores y principios de la empresa Deluxe Eventos?

Tabla N° 10

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 7



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas no conoce la filosofía de la empresa

Es un problema que los colaboradores de la empresa no conozcan su filosofía, ya que no va de la mano hacia cumplir los objetivos de la misma

**7. ¿Se aplica en la empresa los valores y principios establecidos?**

**Tabla N° 11**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 8**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que si se aplica los valores y principios dentro de la empresa.

El mayor motivo por el uso de la empresa es por su calidad que presenta al momento de realizar los eventos es por ello que tiene mayor aceptación por sus clientes.

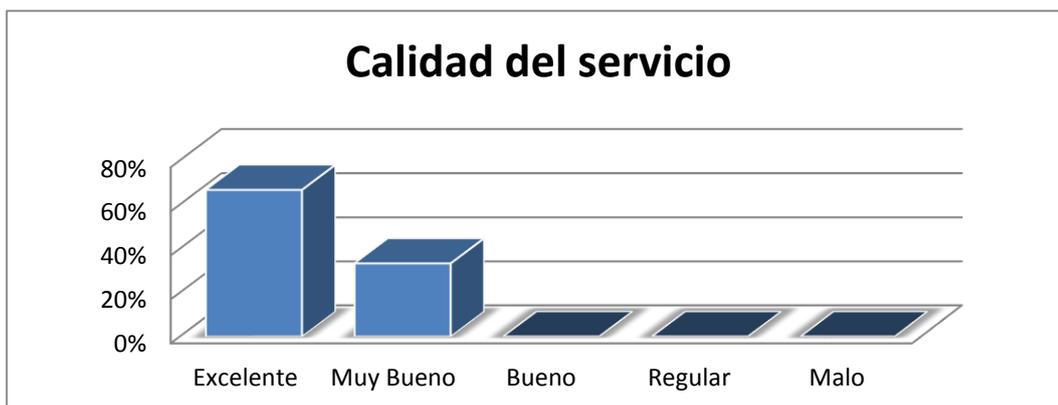
## 8. ¿Cómo considera usted el servicio que presta la empresa Deluxe Eventos?

Tabla Nº 12

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	67%
Muy Bueno	4	33%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 9



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 67% de las personas encuestadas usó considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad y el 33% piensa que es Muy Bueno el servicio. El mayor motivo por el uso de la empresa es por su calidad que presenta al momento de realizar los eventos es por ello que tiene mayor aceptación por sus clientes.

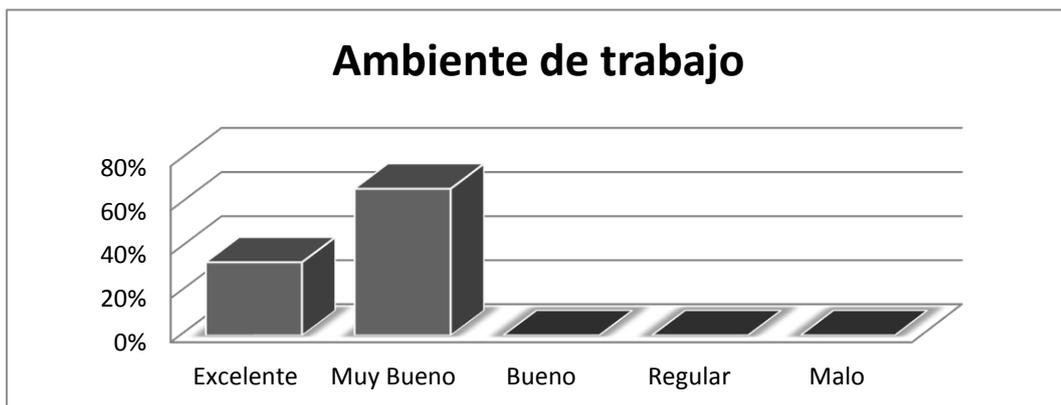
## 9. ¿Según su criterio como considera el ambiente de trabajo?

Tabla Nº 13

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	33%
Muy Bueno	8	67%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 10



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 67% de las personas encuestadas manifiesta que el ambiente de trabajo es Muy Bueno mientras que el 33% considera que es excelente.

El ambiente empresarial es de vital importancia para una empresa ya que con ella se llevara a cabo un excelente clima laboral y de esta manera se cumplirá los objetivos tanto de la empresa como de sus colaboradores.

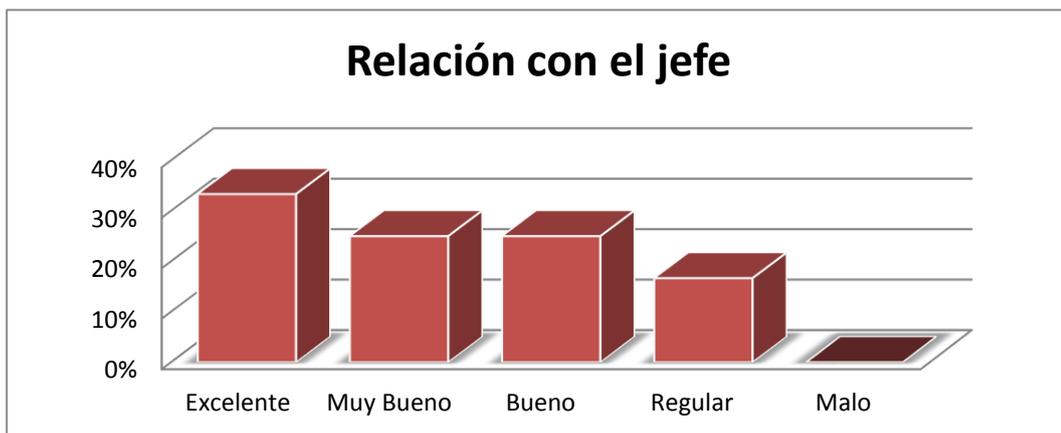
## 10. ¿Cómo es la relación entre usted y su jefe?

Tabla Nº 14

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	33%
Muy Bueno	3	25%
Bueno	3	25%
Regular	2	17%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 11



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 33% de las personas encuestadas considera que la relación con su jefe es Excelente, mientras que el 17% considera que es Regular. La empresa debe mantener una relación laboral idónea con sus colaboradores, ya que esto permitirá la buena comunicación y liderazgo para así lograr el éxito de la empresa

### 11. ¿Lo considera usted un líder?

Tabla Nº 15

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	75%
No	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 12



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 75% de las personas encuestadas manifestó que si lo consideran un líder, mientras que el 25% consideran que no es un líder.

El liderazgo en una empresa es el proceso de influir en otros y lograr que estos trabajen con entusiasmo para cumplir los objetivos comunes entre la empresa y sus colaboradores

## 12. ¿Qué clase de líder lo considera?

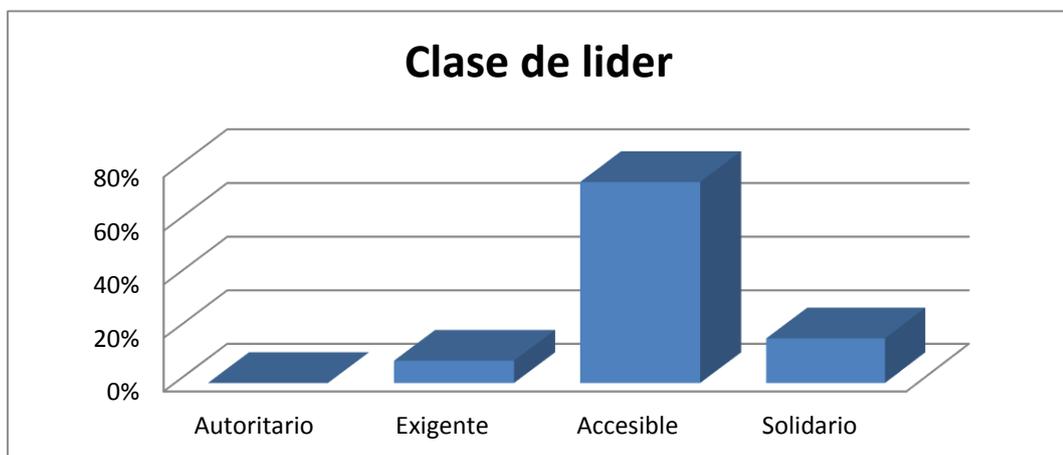
Tabla Nº 16

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Autoritario	0	0%
Exigente	1	8%
Accesible	9	75%
Solidario	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 13



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 75% de las personas encuestadas usó manifiesta que el gerente es un líder accesible y el 8% considera que es un líder exigente.

Ser un líder accesible hace que quienes lo rodean se sientan cómodos y relajados en su presencia, cuando se logra esto los colaboradores pueden rendir más y lograr que la empresa tenga mayor aceptación de los clientes

**13. ¿La empresa cuenta con manual de bienvenida, manual de funciones?**

**Tabla N° 17**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 14**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que la empresa no cuenta con un manual de funciones y un manual de bienvenida

Tener un manual de funciones en una empresa es de vital importancia ya que con él se informa y orienta la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberían seguirse para cumplir con los objetivos establecidos.

**14. ¿Posee usted el manual de funciones para el cargo que desempeña en la empresa?**

**Tabla N° 18**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 15**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestaron que no poseen el manual de funciones ni el de bienvenida.

Es importante que la empresa entregue manuales administrativos a sus integrantes ya que representan una guía práctica para la organización y comunicación, ya que se establecen normas, objetivos, políticas y procedimientos de la empresa para lograr un eficiente trabajo.

**15. ¿Las funciones que usted realiza están acorde con su profesión?**

**Tabla N° 19**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	33%
No	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 16**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 67% de las personas encuestadas manifiestan que las funciones que realizan no están acorde a la profesión y el 33% si realizan sus funciones de acuerdo a la profesión.

Los integrantes de la empresa son estudiantes universitarios o solo son estudiantes bachilleres por lo cual trabajar en la empresa es una ayuda para sus estudios o una experiencia para la misma.

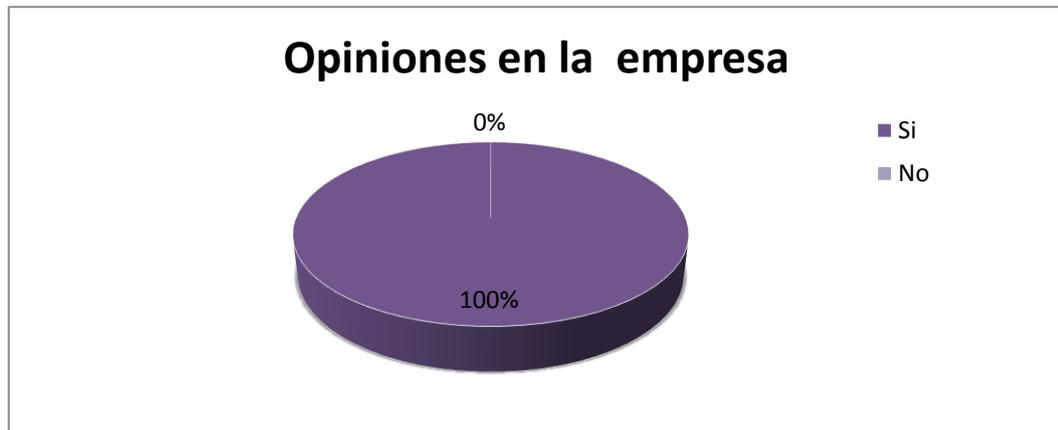
16. ¿Las opiniones vertidas por usted con miras a mejorar las actividades de la empresa son tomadas en cuenta por sus superiores?

**Tabla N° 20**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 17**



### **Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestó que si son tomadas en cuenta para mejorar las actividades en la empresa.

Es importante la participación de los colaboradores en las decisiones que se toma en la empresa, ya que esto permitirá que se sientan seguros para expresar sus preocupaciones o presentar ideas de mejora, permitiendo en buen funcionamiento de la empresa.

## 17. La comunicación que mantiene su jefe con usted es:

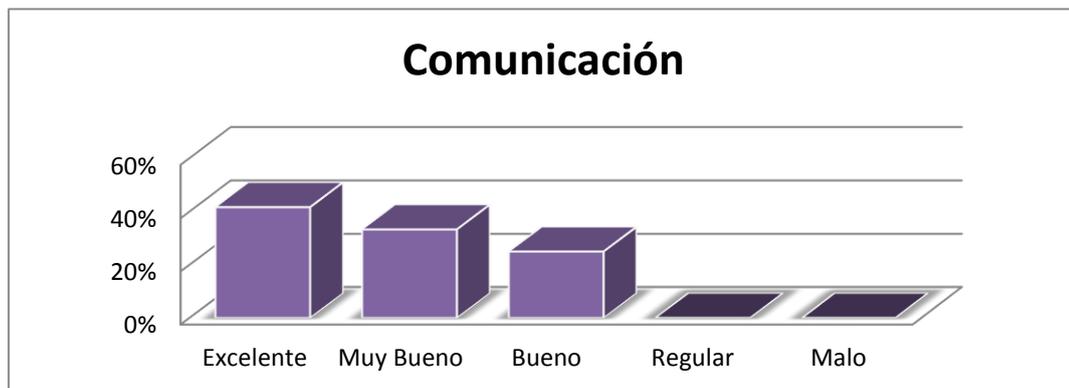
Tabla Nº 21

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	42%
Muy Bueno	4	33%
Bueno	3	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 18



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 42% de las personas encuestadas manifiesta que la comunicación es excelente, mientras que el 25% la comunicación es Buena.

Mantener una buena comunicación en la empresa mejora la competitividad de la organización, la cual fomenta la motivación de los empleados, así como el compromiso y la implicación de las tareas creando un clima de trabajo integrador

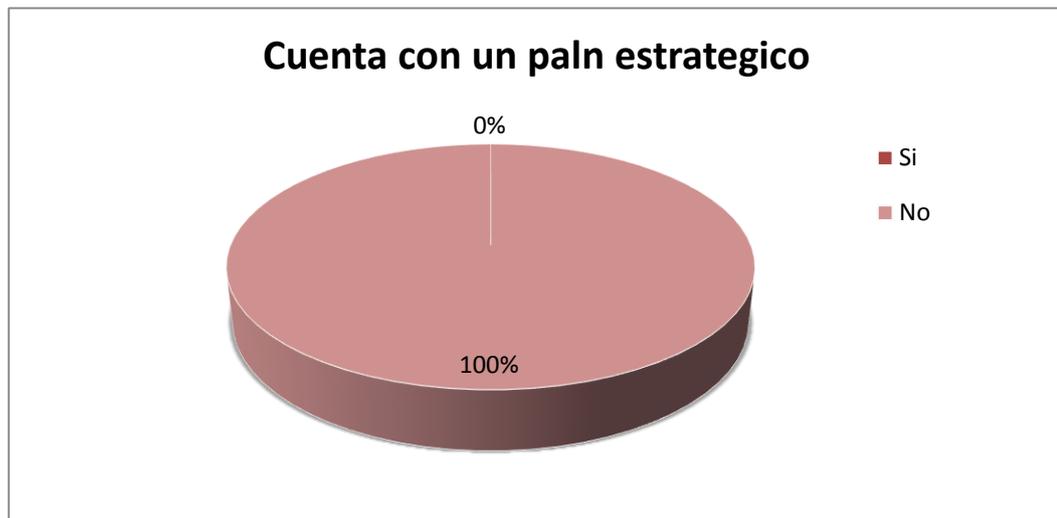
**18. ¿Conoce usted si la empresa Deluxe Eventos cuenta con un plan estratégico?**

**Tabla N° 22**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 19**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestó que la empresa no cuenta con un plan estratégico.

Tener un plan estratégico en las empresas ayuda a que los líderes de una organización plasmen la dirección que le quieran dar a la empresa

### 19. ¿Ha recibido motivación por parte de la empresa?

Tabla Nº 23

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 20



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestó que si ha recibido motivación por parte de la empresa.

Las personas encuestadas manifestaron que la motivación recibida por parte de la empresa es de una manera empíricamente ya que por no permanecer constantemente en la empresa no lo realiza.

## 20. ¿Lo motivaron en base a sus necesidades?

Tabla N° 24

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 21



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestó que no ha recibido motivación en base a sus necesidades.

En la empresa la motivación se realiza de manera empírica es decir les ofrece una charla motivacional antes de cualquier evento para lograr así un mejor garantizado servicio.

## 21. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?

Tabla Nº 25

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 22



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 1000% de las personas encuestadas no recibieron capacitación.

La capacitación en una empresa es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores ya que tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas; es decir satisfacen sus propias necesidades.

**22. ¿El sueldo que recibe está de acuerdo a las funciones que usted realiza?**

**Tabla Nº 26**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 23**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestaron que no perciben un sueldo de acuerdo a la profesión

Los colaboradores de la empresa manifiestan que el sueldo que perciben no es el que deben ya que no se cancela mensualmente si no por evento que realice la empresa.

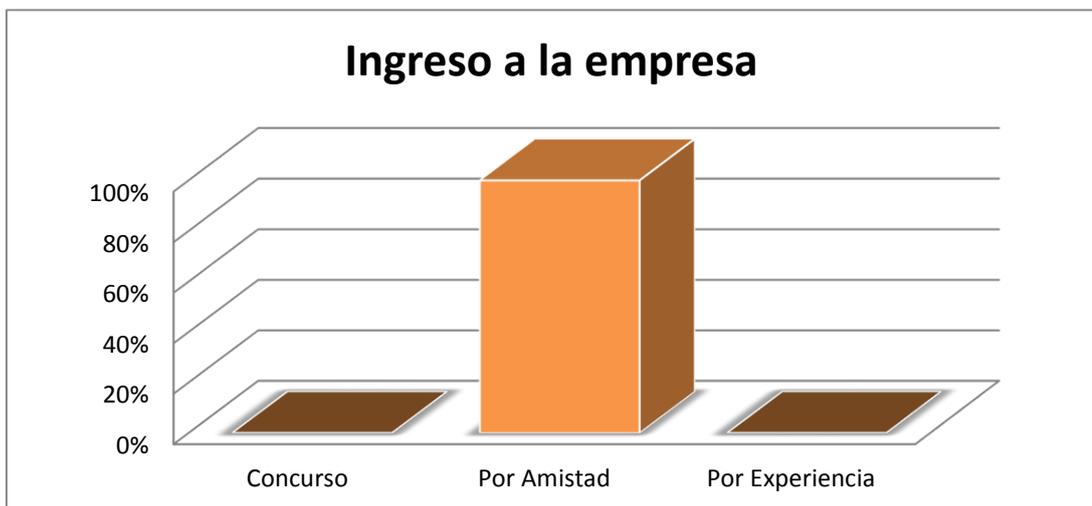
### 23. Al momento que ingreso a la empresa lo hizo por medio de:

Tabla Nº 27

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Concurso	0	0%
Por Amistad	12	100%
Por Experiencia	0	0%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 24



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que ingreso a la empresa por amistad que mantiene con el gerente.

El proceso de inducción en una empresa es de vital importancia ya que a través de ella se puede implementar programas de familiarización al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros

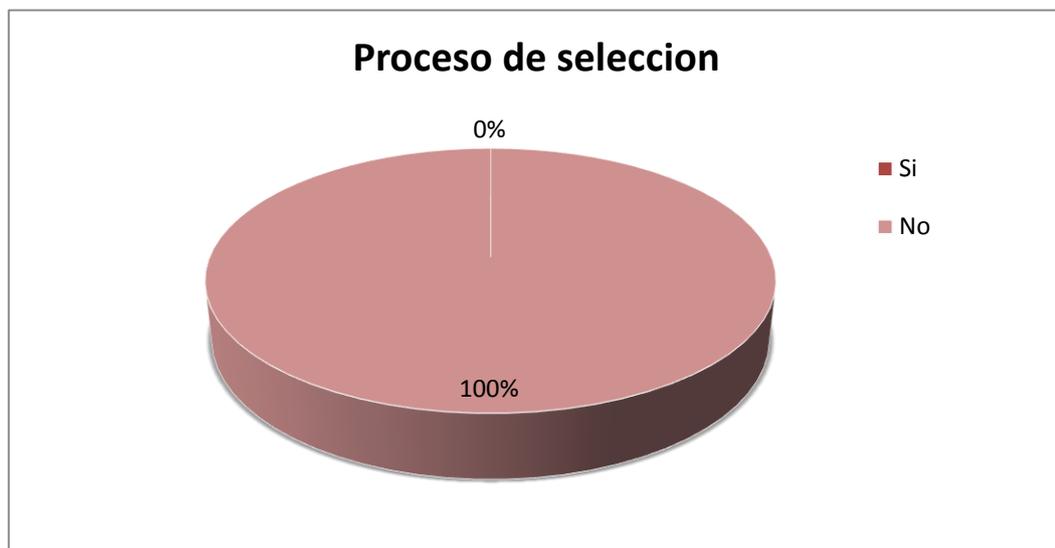
## 24. ¿Usted estuvo en un proceso de selección en la empresa?

Tabla Nº 28

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 25



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas no estuvo en un proceso de selección del personal.

La selección del personal se considera que es muy importante ya que de este depende la obtención de personal calificado para el desempeño de una posición dentro de la empresa

**25. ¿Existe en la empresa estándares o directrices para evaluar el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados?**

**Tabla Nº 29**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 26**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la empresa cuenta con estándares de evaluación del desempeño. Mantener una evaluación de desempeño, permite una evaluación eficaz, otorgando a los gerentes evaluar y medir el rendimiento individual e identificar las fortalezas y debilidades para diseñar programas de capacitación y medir la relación directa entre el desempeño y la productividad.

## 26. ¿Ha tenido usted evaluación del desempeño?

Tabla Nº 30

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 27



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 52% de las personas encuestadas usó el servicio por la calidad del mismo y el 17% lo usó por la ubicación de la empresa.

Los colaboradores de la empresa manifiestan que la evaluación del desempeño se lo realiza de forma empírica, es decir en el día del evento se realiza las observaciones y se mejora el proceso.

**27. ¿Usted considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad?**

**Tabla N° 31**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 28**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que el servicio que ofrece la empresa es de calidad

La calidad del servicio provoca que el ambiente de trabajo mejore, que el cliente se sienta a gusto y que la empresa iguale o supere las expectativas del cliente

## 28. ¿Conoce cuáles son los competidores directos de la empresa?

Tabla N° 32

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 29



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que si conocen a sus competidores directos de la empresa

La empresa esta prevenida ante los movimientos o acciones que realiza la competencia, y aprovechar sus falencias y debilidades o hacer frente a sus virtudes y tomarlo como referencia para obtener buenos resultados

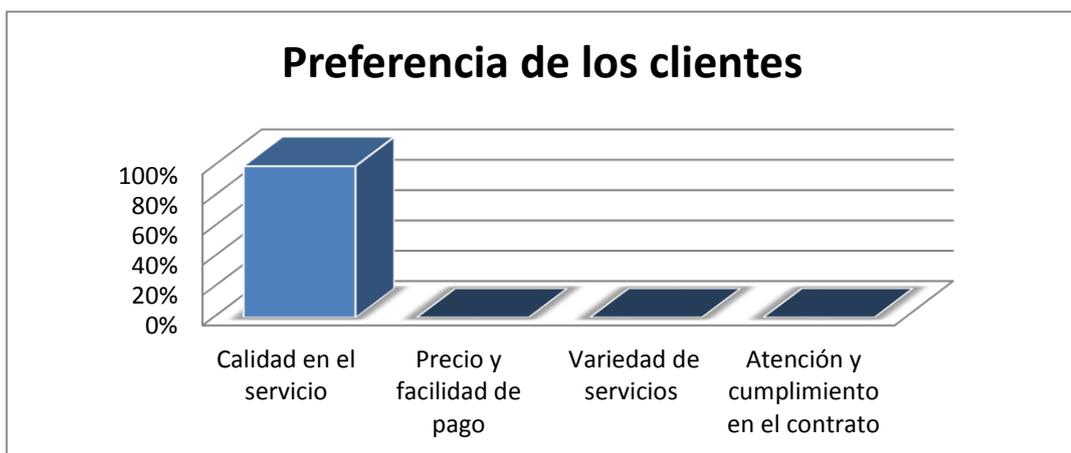
## 29. ¿Conoce usted porque prefieren los clientes contratar los servicios de la empresa?

Tabla N° 33

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad en el servicio	12	100%
Precio y facilidad de pago	0	0%
Variedad de servicios	0	0%
Atención y cumplimiento en el contrato	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 30



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que los clientes prefieren los servicios que ofrece la empresa por la calidad de los mismos. La calidad que la empresa otorga a sus clientes es necesario para el posicionamiento de la misma y seguir en el mercado local, mejorando e innovando cada día para un mejor servicio.

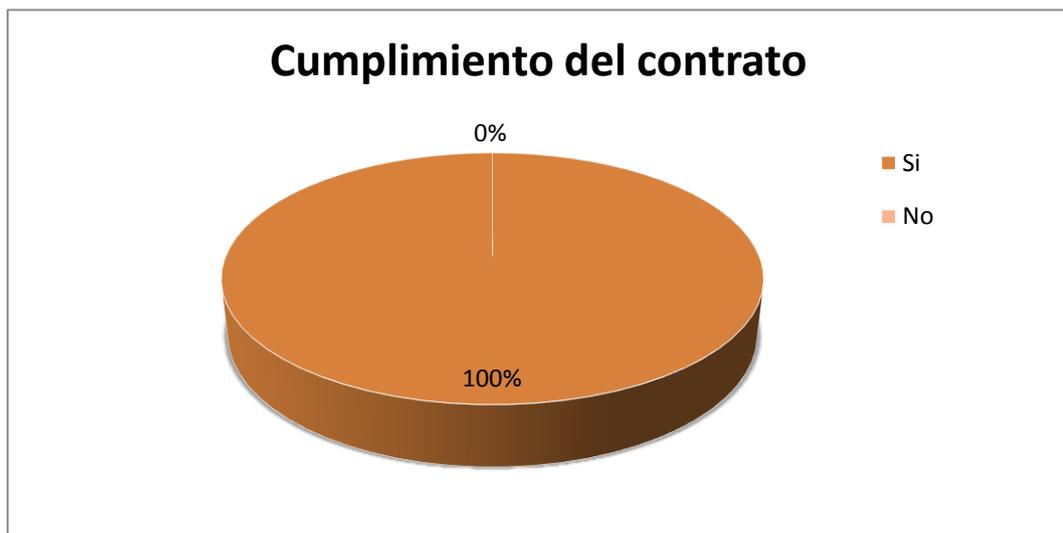
**30. ¿La empresa cumple a cabalidad con lo establecido en el contrato con el cliente?**

**Tabla N° 34**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 31**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la empresa si cumple con lo que se establece en el contrato para la realización del evento previsto.

La empresa al cumplir con lo establecido en un contrato otorga seguridad al cliente, aumentando la confianza en las relaciones con el gerente de la empresa.

**31. ¿Ha recibido felicitaciones de los clientes una vez cumplido el contrato?**

**Tabla N° 35**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 32**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que si reciben felicitaciones por parte de los clientes del servicio prestado

Son importantes las felicitaciones de los clientes o la satisfacción de los mismos, ya que esto permite la confianza y seguridad de usar el servicio nuevamente.

**32. ¿Qué servicios ofrece la empresa? Describa**

La empresa ofrece los servicios de: matrimonios, bautizos, grados, 15 años, buffets y todo tipo de evento social

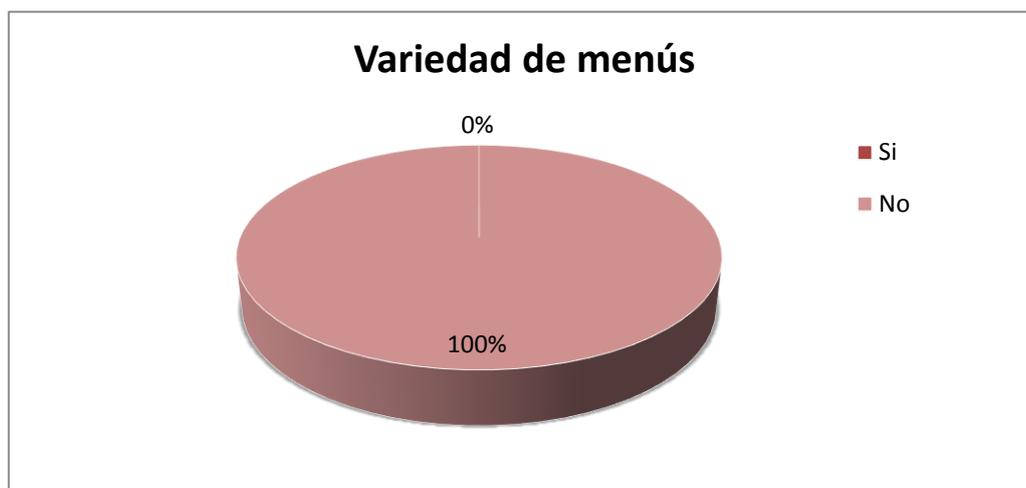
**33. ¿La empresa cuenta con variedad de menús?**

**Tabla N ° 35**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 33**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la empresa no cuenta con una variedad de menús

Tener una diversidad de menús permite a la empresa tener siempre preparaciones que se ajusten a las necesidades del usuario, tanto requerimiento de nutrientes como el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

**34. ¿La empresa está dispuesta a realizar eventos fuera de la ciudad?**

**Tabla N° 36**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 34**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la empresa si está dispuesta a realizar eventos fuera de la ciudad. Realizar eventos fuera de la ciudad permite un mejor posicionamiento de la empresa en el mercado.

**35. ¿Al momento de que contratan un servicio de qué manera lo realiza?**

**Tabla N° 37**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Verbal	0	0%
Escrito	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 35**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la empresa realiza los contratos por escrito del servicio que se solicite. Es de vital importancia que la empresa realice contratos por escrito ya que por medio de estos se podrá reservar de futuros problemas y reclamaciones, es por ello que en dicho contrato se demuestra la existencia de términos y condiciones para que no exista ningún inconveniente

**36. ¿Si realiza un servicio fuera de la ciudad el precio del mismo varia**

**Tabla N° 39**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 36**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que un evento realizado fuera de la ciudad varía el precio

Realizar un evento fuera de la ciudad demanda mayor costo para la empresa y por ende mayor valor para el cliente

**37. ¿La empresa ofrece promociones a sus clientes por la contratación de los servicios?**

En varios meses del año se da desde el 5 hasta el 10% de descuento

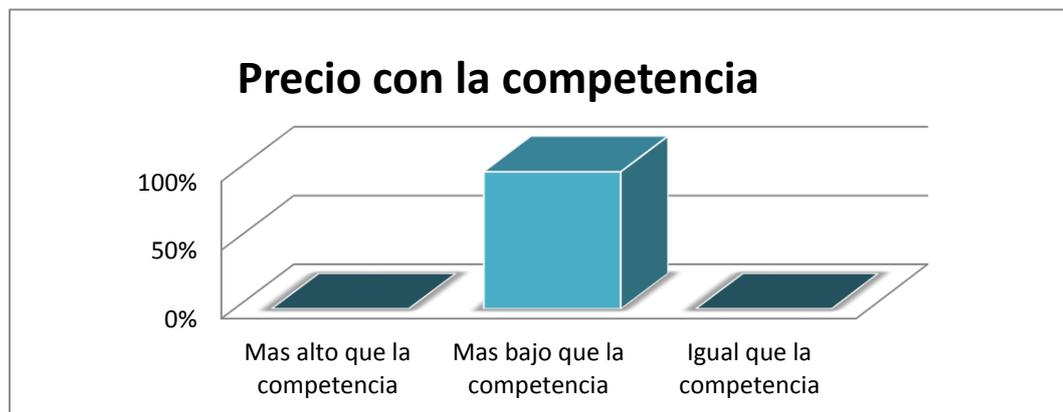
**38. En cuanto a los precios de los servicios que ofrece la empresa son:**

**Tabla N° 40**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Más alto que la competencia	0	0%
Más bajo que la competencia	12	100%
Igual que la competencia	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 37**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta el precio de los servicios que ofrece la empresa son más bajos que la competencia. El mayor motivo por el uso de la empresa es por su calidad que presenta al momento de realizar los eventos es por ello que tiene mayor aceptación por sus clientes.

### 39. ¿Cree que la ubicación de la empresa es estratégico?

Tabla Nº 41

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 38



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la ubicación de la empresa es estratégica. Tener una ubicación estratégica permite que la empresa tenga en gran medida su clientela, duración y éxito, sin embargo hay que considerar que si bien es cierto que una apropiada localización ayuda a superar algunas deficiencias administrativas que existan en la empresa.

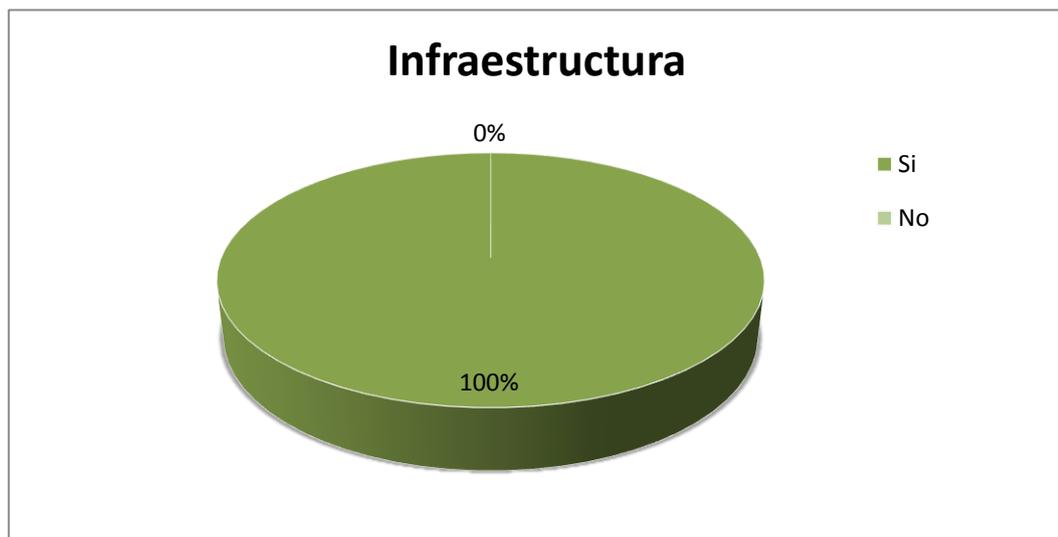
**40. ¿El salón cuenta con una infraestructura adecuada y novedosa?**

**Tabla N° 42**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 39**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la infraestructura de la empresa es adecuada y novedosa.

Una infraestructura adecuada permite el crecimiento de la misma y la preferencia de los clientes

**41. ¿Para cuántas personas está permitido tener en el local?**

Aproximadamente 200 personas

**42. ¿Cuáles son los días y el horario de atención al cliente para la contratación del servicio? Describa**

Lunes a Viernes de 8h00 a 13h00 y 14h00 18h00; sábados de 8h00 a 13h00

**43. ¿Cuál es el tiempo que dura de un evento en la empresa Deluxe Eventos?**

Aproximadamente 5 horas

**44. ¿Cuáles son los días más demandados para realizar los eventos?**

Viernes y sábados

#### 45. ¿El sector donde se encuentra ubicada la empresa es seguro?

Tabla N° 43

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 40



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que el sector donde se encuentra la empresa si es seguro.

La empresa se encuentra en un lugar seguro permitiendo así la comodidad del cliente y la seguridad del mismo.

#### 46. ¿Cuenta con parqueadero propio?

Tabla N° 44

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 41



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que la empresa no cuenta con un parqueadero propio

La empresa al no contar con un parqueadero propio debe estar pendiente a la seguridad de los vehículos de los clientes.

#### 47. ¿Cuenta con guardia de seguridad?

Tabla Nº 45

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 42



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta la empresa cuenta con guardia de seguridad.

Mantener un guardia de seguridad en la empresa otorga seguridad a los clientes, permitiendo así que estos disfruten del evento.

**48. ¿Considera usted que la programación que realiza la empresa para los eventos es la adecuada?**

**Tabla N° 46**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 43**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que programación de los eventos en la empresa es la adecuada.

Mantener una programación de lo que sucederá en el evento es importante ya que se demuestra la organización que tiene la misma evitando problemas que se presenten y otorgando satisfacción y calidad al cliente

#### 49. ¿La empresa Deluxe Eventos realiza publicidad?

Tabla Nº 47

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 44



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la empresa si realiza publicidad.

Realizar publicidad de la empresa es de vital importancia, ya que de esta manera podrá llegar a sus futuros clientes, ya que no hacerlo la empresa no será reconocida en el mercado.

## ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DELUXE EVENTOS

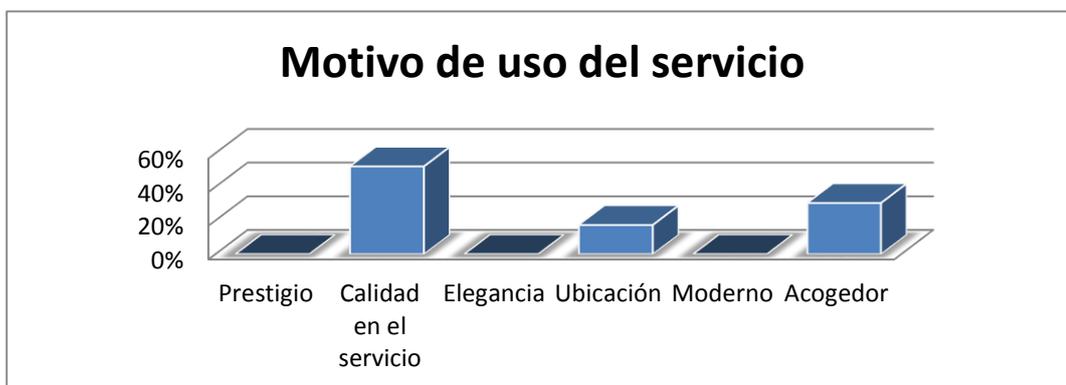
### 1. ¿Por qué utiliza los servicios que ofrece la empresa Deluxe Eventos?

Tabla N° 48

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prestigio	0	0%
Calidad en el servicio	60	52%
Elegancia	0	0%
Ubicación	20	17%
Moderno	0	0%
Acogedor	35	30%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 45



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 52% de las personas encuestadas usó el servicio por la calidad del mismo y el 17% lo usó por la ubicación de la empresa.

El mayor motivo por el uso de la empresa es por su calidad que presenta al momento de realizar los eventos es por ello que tiene mayor aceptación por sus clientes.

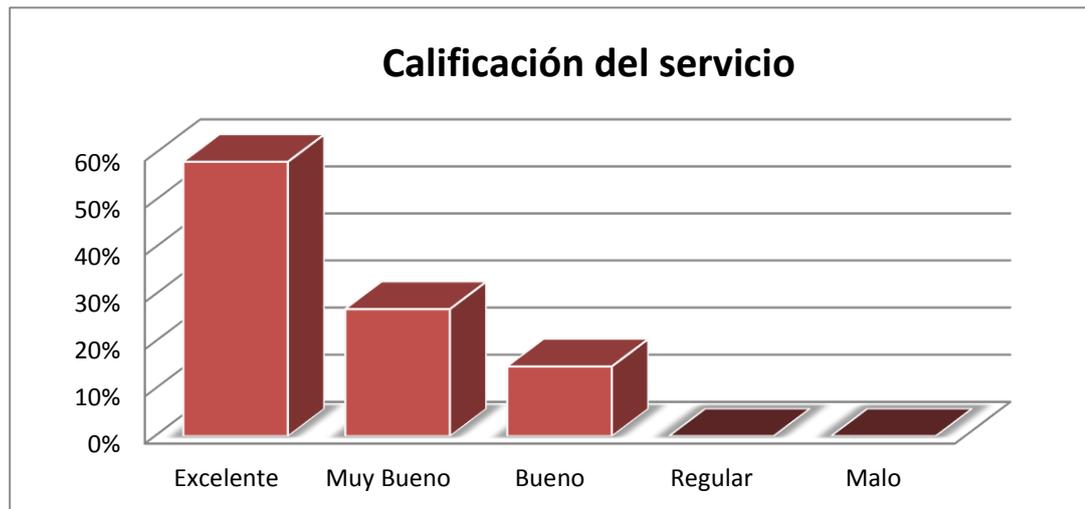
## 2. ¿Cómo califica el servicio que recibió en el salón de recepciones?

**Tabla N° 49**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	67	58%
Muy Bueno	31	27%
Bueno	17	15%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 46**



### **Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 58% de las personas encuestadas calificó al servicio como excelente y el 15% lo calificó como bueno.

La empresa calificada por sus clientes como excelente al momento de realizar los eventos, otorgando así calidad y prestigio

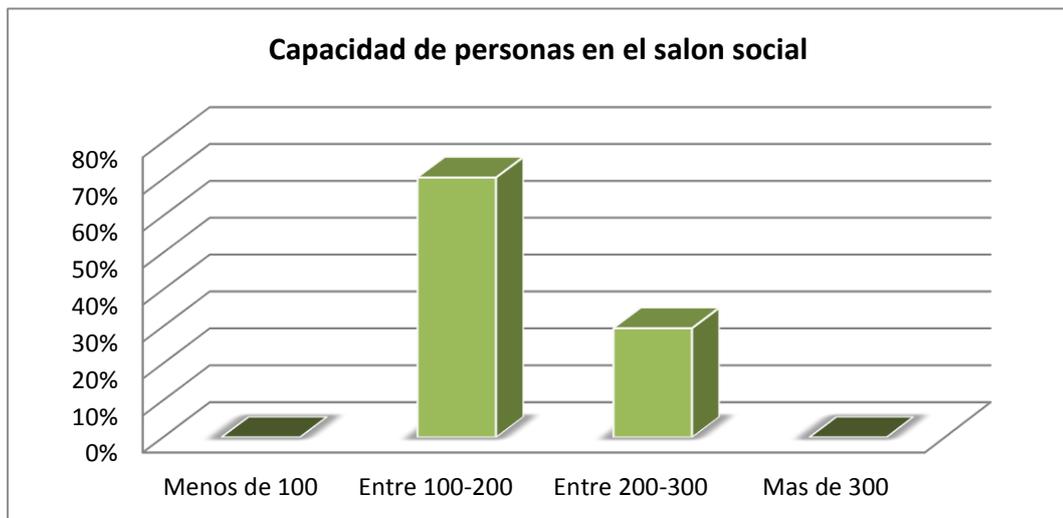
**3. ¿Cuántas personas aproximadamente invito en su último evento?**

**Tabla N° 50**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 100	0	0%
Entre 100-200	81	70%
Entre 200-300	34	30%
Más de 300	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 47**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 70% de las personas encuestadas tuvo entre 100-200 personas y el 30% tuvo entre 200-300 personas.

Según los resultados obtenidos nos muestra que la empresa si cumple en su mayoría con la capacidad establecida para el salón social.

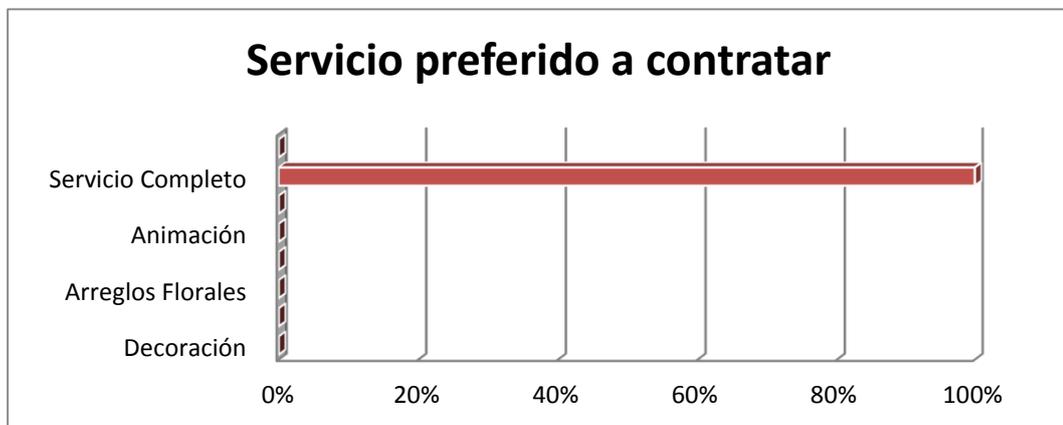
#### 4. ¿Qué servicios prefirió contratar en la empresa Deluxe Eventos?

**Tabla N° 51**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Decoración	0	0%
Gastronomía	0	0%
Arreglos Florales	0	0%
Música y Amplificación	0	0%
Animación	0	0%
Iluminación	0	0%
Servicio Completo	115	100%
Salón Social	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 48**



#### **Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas prefirió contratar el servicio completo que ofrece la empresa

Según los resultados obtenidos nos muestra que la empresa si tiene los exigencias solicitados por el cliente

**5. En cuanto a los precios de los servicios que ofrece la empresa son:**

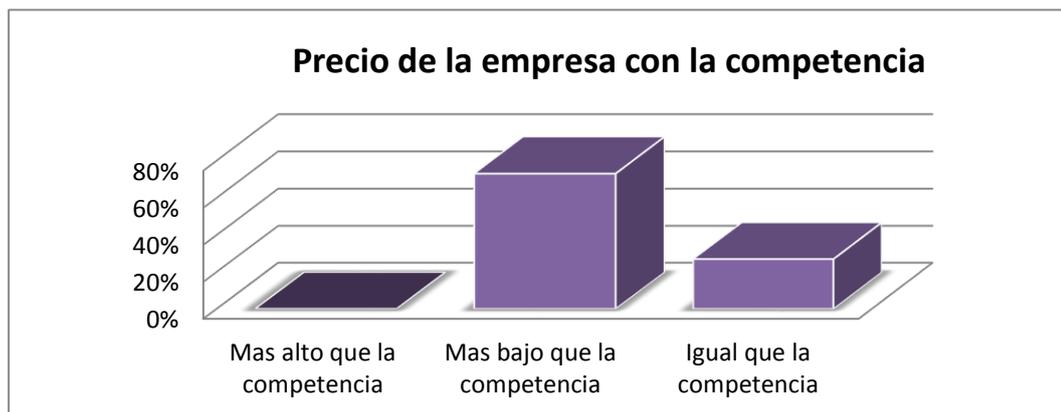
**Tabla N° 52**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Más alto que la competencia	0	0%
Más bajo que la competencia	84	73%
Igual que la competencia	31	27%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 49**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 73% de las personas encuestadas considera que los precios de la empresa son más bajos que la competencia y el 27% considera que son igual a los de la competencia. Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa se encuentra al mismo nivel con respecto a los precios de la competencia permitiendo esto mantenerse y ser elegido por los clientes

**6. ¿Al momento que contrató el servicio, de qué manera lo realizo?**

**Tabla N° 53**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Verbal	0	0%
Escrito	115	100%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 50**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas realizaron el contrato de forma escrita.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa realiza el contrato de sus servicios de forma escrita, de esta manera se podrá establecer los requerimientos de los clientes para que no existan inconvenientes.

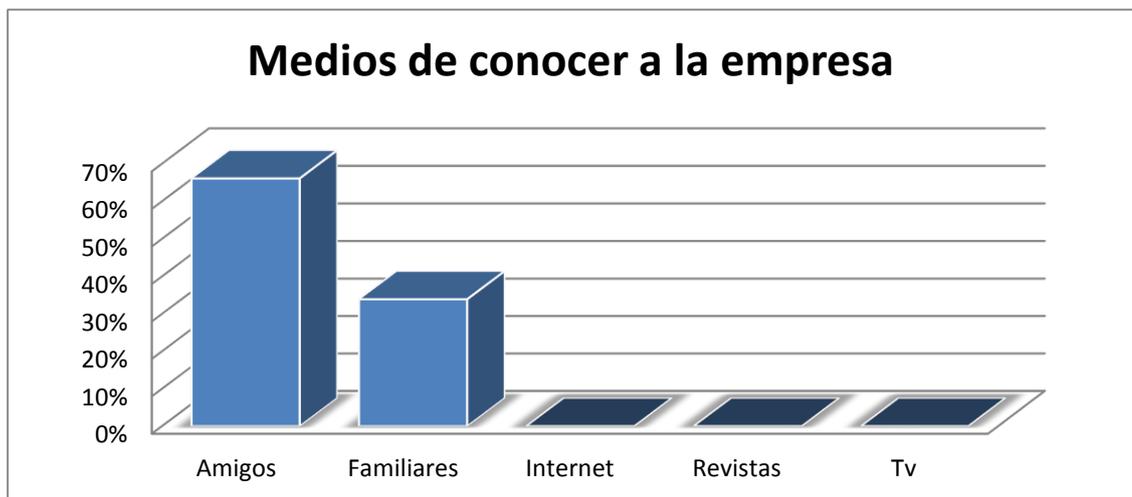
## 7. ¿Cómo conoció a la empresa Deluxe Eventos?

Tabla Nº 54

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amigos	76	66%
Familiares	39	34%
Internet	0	0%
Revistas	0	0%
Tv	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 51



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 66% de las personas encuestadas conocieron a la empresa por medio de amigos y el 34% la conocieron por medio de familiares.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa no tiene una buena publicidad debido a que sus clientes la conocieron a través de amigo y familiares.

**8. ¿La empresa cumplió a cabalidad con lo establecido en el contrato?**

**Tabla N° 55**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	115	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 52**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que la empresa si cumplió con lo establecido por la empresa.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa si cumple con lo establecido en el contrato con sus clientes, dando así confiabilidad y seguridad al momento de realizar el evento en la empresa.

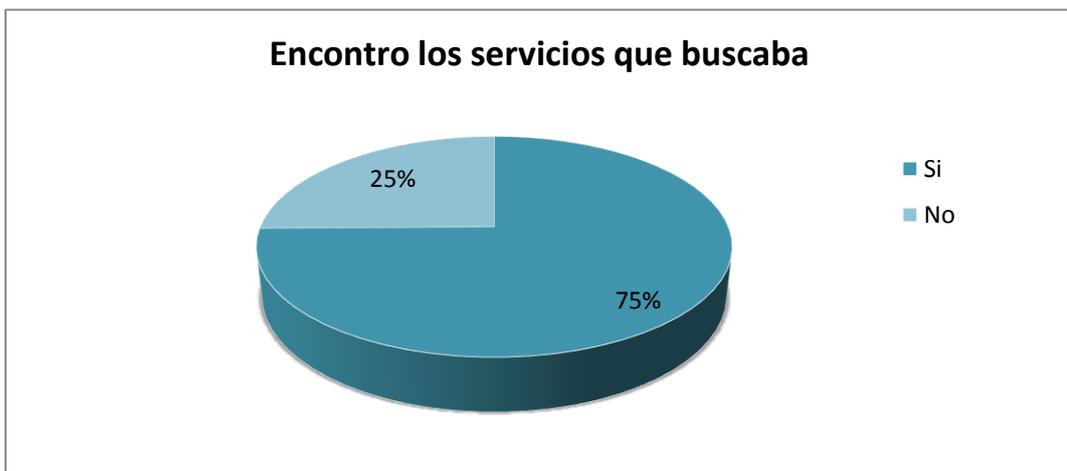
**9. ¿Cuándo acudió a la empresa a contratar los servicios encontró todo lo que usted buscaba?**

**Tabla Nº 56**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	86	75%
No	29	25%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 53**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 75% de las personas encuestadas si encontró los servicios que buscaba y el 25% no encontraron lo que buscaba en el servicio. Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa cuenta con los servicios establecidos por la empresa, sin embargo necesita adquirir nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

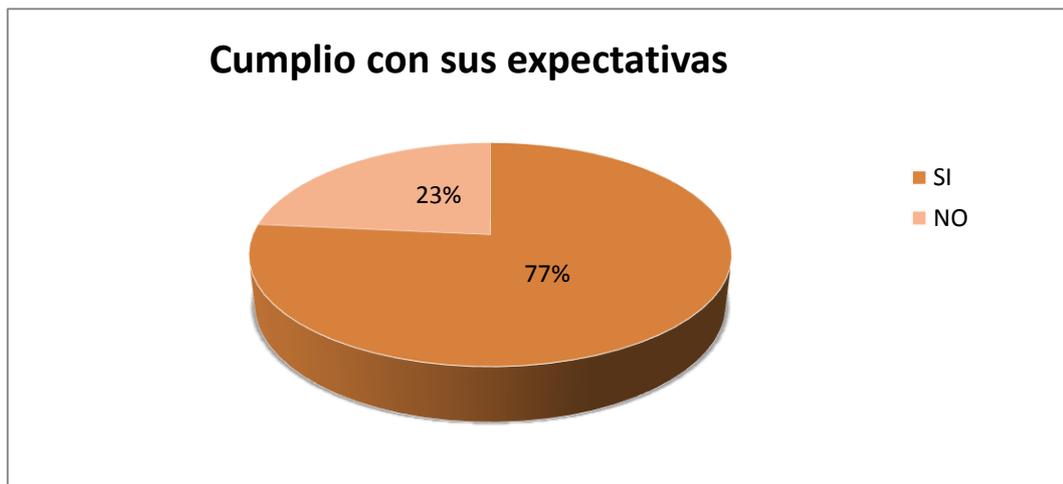
## 10. ¿La empresa Deluxe Eventos cumplió con sus expectativas?

Tabla Nº 57

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	77%
NO	27	23%
TOTAL	115	100%

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 54



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 77% de las personas encuestadas manifestaron que la empresa cumplió con las expectativas del cliente y el 23% no cumplió con las expectativas del cliente

Según los resultados obtenidos nos muestran que la mayoría de los clientes están complacidos con el servicio que ofrece la empresa.

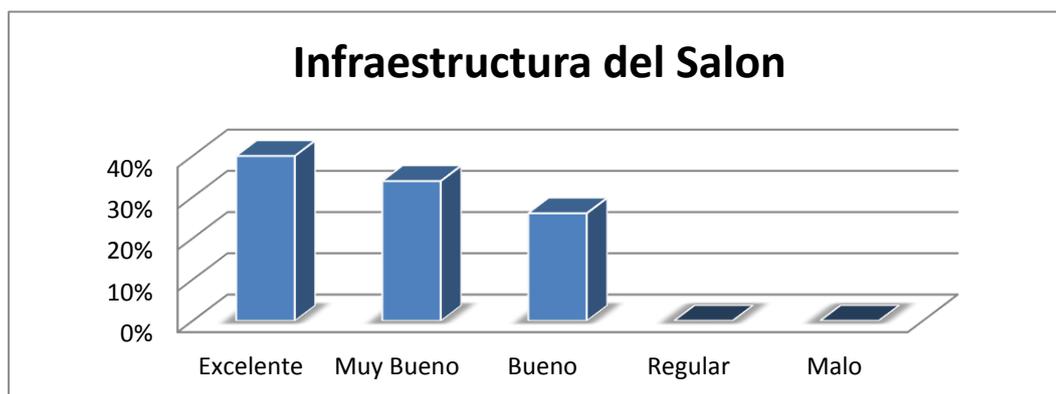
**11.¿Cómo considera usted a la infraestructura del salón social que ofrece la empresa Deluxe Eventos?**

**Tabla N° 58**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	46	40%
Muy Bueno	39	34%
Bueno	30	26%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 55**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 40% de las personas encuestadas manifiestan que la infraestructura del salón es excelente y el 26% manifiesta que la infraestructura es buena. Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa tiene una infraestructura adecuada y novedosa por lo que llama la atención y el agrado de los clientes.

## 12. ¿Qué personal le atendió al momento de realizar el contrato de su evento social?

**Tabla N° 59**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente-Propietario	115	100%
Secretaria	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 56**



### **Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que la persona que los atendió fue el gerente de la empresa.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la persona encargada de recibir a los clientes es el gerente de la empresa, dando así seguridad al cliente al momento de consultar sobre el servicio que ofrece la misma

### 13. ¿De qué manera se realizó el pago por el servicio?

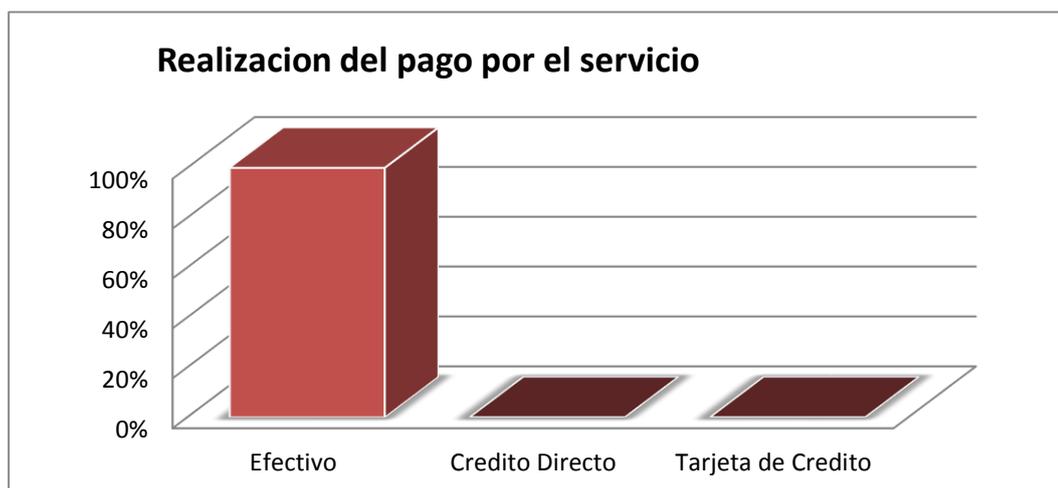
**Tabla Nº 60**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Efectivo	115	100%
Crédito Directo	0	0%
Tarjeta de Crédito	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 57**



#### **Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que el pago del servicio se lo realizó por medio de dinero en efectivo. Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa tiene como política que los pagos de los servicios se realicen por medio de dinero en efectivo garantizando así el cumplimiento del contrato

#### 14. ¿Cree usted que la ubicación de la empresa es estratégico?

Tabla Nº 61

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	115	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 58



#### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas aseguran que la ubicación de la empresa es estratégica.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa se encuentra en un lugar estratégico, ya que se encuentra alejado de cualquier iglesia o escuela.

**15. ¿Se llega con facilidad y en el tiempo esperado a los eventos sociales realizados en la empresa Deluxe Eventos?**

**Tabla N° 62**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	115	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 59**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que si se llega con facilidad al salón de eventos de la empresa.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa se encuentra en una ubicación fácil de llegar para los clientes.

## 16. ¿Considera usted que la atención de los empleados es?

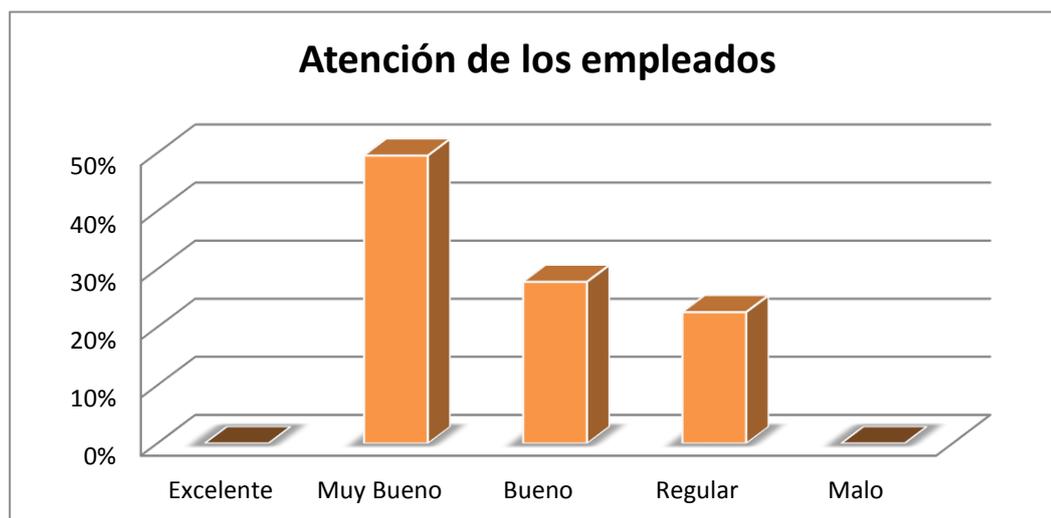
Tabla Nº 63

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Bueno	57	50%
Bueno	32	28%
Regular	26	23%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 60



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 50% de las personas encuestadas manifestó que la atención de los empleados es Muy Buena, mientras el 23% considera que la atención es Regular. Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa realiza el contrato de sus servicios de forma escrita.

**17.¿La empresa Deluxe Eventos cumple con el horario establecido para el evento?**

**Tabla N° 64**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	115	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 61**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestó que la empresa cumple con el horario establecido.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa cumple con el horario establecido.

**18. ¿Ha recomendado usted a la empresa Deluxe Eventos a otras personas?**

**Tabla N° 65**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	115	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 62**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas han recomendado la empresa a otras personas. Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa por su calidad es recomendada a otras personas, la cual permite ser conocida entre la competencia.

**19. ¿Recibió algún tipo de promoción por la contratación de los servicios de la empresa Deluxe Eventos?**

**Tabla N° 66**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	36	31%
No	79	69%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 63**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 69% de las personas encuestadas no recibió promoción por parte de la empresa y el 31% si recibió promoción por parte de la empresa.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa si otorga promociones a sus clientes.

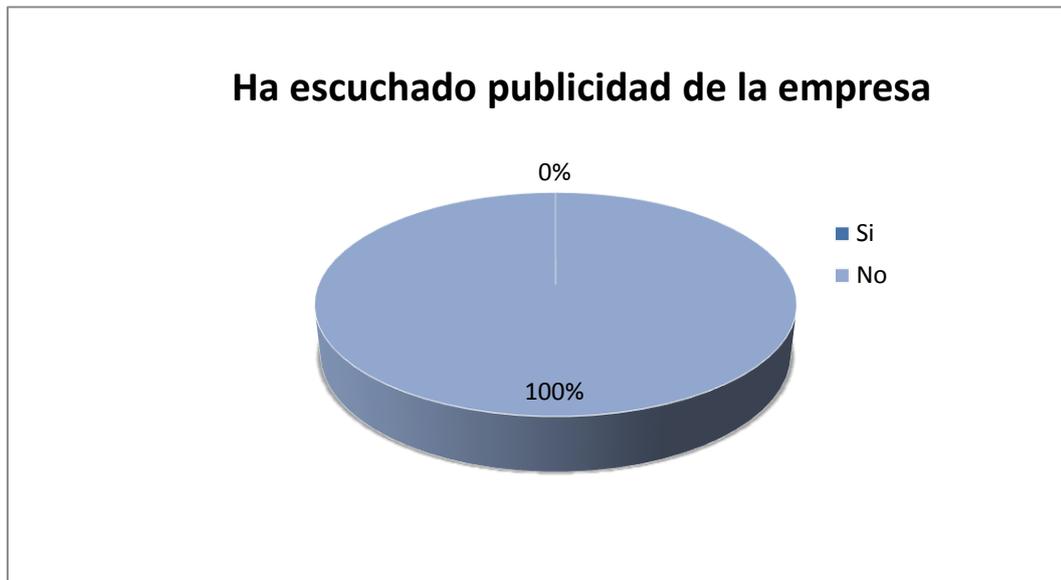
## 20. ¿Ha escuchado publicidad de la empresa Deluxe Eventos?

Tabla N° 67

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	115	100%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 64



### Análisis e Interpretación

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas no han escuchado publicidad de la empresa.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa no cuenta con una publicidad establecida.

**21. ¿Cree usted que Deluxe Eventos debe incrementar su publicidad?**

**Tabla N° 68**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	115	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 65**



**Análisis e Interpretación**

Según la gráfica se observa que el 100% de las personas encuestadas manifestaron que la empresa si debe incrementar la publicidad.

Según los resultados obtenidos nos muestran que la empresa debe incrementar su publicidad, de esta manera será más conocida en la ciudad de Loja.

## **6.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

### **6.1.1. ANÁLISIS EXTERNO**

Para el análisis externo de la empresa, se analizarán los siguientes factores: factores político, económico, social, tecnológico, ecológico, cultural (PESTEC) y el modelo de las cinco fuerzas de Porter que permitirá analizar la competencia.

#### **Factor Político-Legal**

En el Ecuador el ambiente político y legal se analiza las actitudes y acciones de los legisladores, líderes políticos y gubernamentales frente a las demandas de las creencias sociales. Este punto es importante ya que el gobierno y sus decisiones afectan a las empresas.

Es el Estado quien debe garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados de óptima calidad, a elegirlos con libertad, La situación política, en todo caso, afectará a las decisiones económicas que se tomen en el 2017. Aunque se ha anunciado que el presidente Rafael Correa no correrá para la reelección, esto no significa que Alianza PAÍS abandone el poder y que vaya a tomar medidas económicas que afecten al proceso político

En el Ecuador se estableció un acuerdo para los salvaguardias, en la RESOLUCION N° 011-2015 EL PLENO DEL COMITÉ EXTERIOR, RESUELVE, en su Artículo Primero.- Establecer una sobretasa arancelaria de carácter temporal y no discriminatoria con el propósito de

regular el nivel general de importaciones y, de esta manera salvaguardar el equilibrio de la balanza comercial, conforme al porcentaje ad valorem determinado para las importaciones a consumo de las subpartidas.

La sobretasa arancelaria será adicional a los aranceles aplicables vigentes, conforme al arancel del Ecuador y los acuerdos comerciales bilaterales y regionales de los que el Estado ecuatoriano es parte contratante

### **Análisis:**

Ante una baja de demanda, las empresas verán aminorados sus ingresos y sobre todo se desharán de mano de obra excedente existente en las empresas. Por ello, un aumento en los aranceles repercute de manera notoria en el aumento del desempleo, siendo claramente los sectores rurales y urbano-marginales los más afectados

### **Factor Económico**

El Banco Central del Ecuador (BCE) confirmó ayer 01 de Octubre, que la economía del país se contrajo en -2,2% el segundo trimestre del 2016, comparando con el mismo periodo en 2015. De acuerdo con ese análisis, los sectores en los que se miró el mayor decrecimiento fue en la formación bruta de capital (-12,3%) –que tiene que ver adquisición de activos fijos y gasto de inversión tanto pública como privada– y en el gasto de consumo de hogares (-4,7%).

Las cifras fueron entregadas ayer por el gerente del Banco Central, Diego Martínez. Pese a la cifra negativa, el funcionario destacó el desempeño de las exportaciones que crecieron 6,1% de manera interanual. Adicionalmente la caída de las importaciones (13,3%) apoya al crecimiento del PIB. El funcionario destacó también el crecimiento positivo de 0,6% del segundo trimestre de este año, en comparación con el trimestre anterior.

Para Martínez, este indicador significa que la economía da “ligeras señales de recuperación”. Comentó que en el segundo trimestre (de abril a junio) hubo un repunte del precio del crudo, producción y la refinación de derivados. Explicó que las actividades económicas que contribuyeron a este comportamiento son acuicultura y pesca de camarón (16,7%), suministro y electricidad y agua (9%) y refinación de petróleo (4,3%).

Para José Hidalgo, director de Cordes, la cifra interanual de -2,2% es la cuarta negativa en términos interanuales, lo que se puede considerar como crisis. Más allá de ello, dijo que el repunte de la economía en comparación con el trimestre pasado se ha debido a las exportaciones, que es un factor que no controla el Gobierno. (El Universo, 2016)

Ayer (03 de Octubre), Diego Martínez, gerente general del Banco Central del Ecuador (BCE) presentó los resultados de las cuentas nacionales y de la balanza de pagos correspondientes al segundo trimestre de 2016. En aquellos se observa que, medido a valores constantes, el Producto

Interno Bruto (**PIB**) alcanzó los \$ 17.209 millones a fines de junio. Esto significa que, entre el primer y el segundo trimestre del año en curso, el PIB mostró una variación positiva de 0,6%. “Este es el primer trimestre desde hace cinco trimestres en el cual la economía ecuatoriana presenta una cifra positiva. Esto da cuenta de aquello que el Gobierno ha anunciado desde hace unos meses: la economía empieza a mostrar una ligeras señales de recuperación”, indicó Martínez quien, no obstante, acotó también que “evidentemente, si hacemos una comparación interanual, es decir con el segundo trimestre del 2015, la tasa de variación es -2,2%.” Entre abril y junio de 2016, las actividades que presentaron una mayor tasa de crecimiento fueron: acuicultura y pesca de camarón (16,7%); suministro de electricidad y agua (9%); refinación de petróleo (4,3%); enseñanza y servicios sociales y de salud (3,3%); y petróleo y minas (2,4%). Comparando esas variaciones con los valores del primer trimestre, explicó Martínez, se puede apreciar que “el 37% del **PIB**, más de un tercio de las actividades económicas del país, ya muestran indicadores de un desempeño positivo.” Durante su exposición, el funcionario indicó que el aumento de 0,6% en la tasa crecimiento trimestral del **PIB** estuvo acompañado por un incremento de las exportaciones y una reducción de las importaciones, factores ambos que mejoraron el saldo de la balanza comercial.

El Banco Central del Ecuador (BCE) publicó la última edición de ‘Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros’, un

estudio que hace seguimiento a algunos factores de riesgo sistémico de la economía ecuatoriana. En el sistema financiero privado (bancos privados, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas), después de 13 meses de decrecimiento, los depósitos a la vista alcanzaron \$ 18.993 millones hasta el 31 de agosto, experimentando así una variación de 7% con respecto a diciembre de 2015. En cambio, los depósitos a plazo llegaron a ubicarse en \$ 12.358 millones y su tasa de variación fue de 10,2% con referencia a fines del año anterior.

Por otra parte, la concesión de créditos para consumo y producción está recuperándose, aunque sus montos no superan todavía los niveles alcanzados a principios de 2015. Hasta fines de agosto, el saldo ascendió a \$ 9.849 millones en créditos para consumo y \$ 9.253 millones en créditos para producción. En lo relativo al 'índice de morosidad' -una medida de la proporción de créditos que están vencidos y no generan renta para la institución acreedora- el estudio del BCE señala que apenas el 4,9% de la cartera total de préstamos presentó morosidad. En los primeros ocho meses de 2016, el sistema financiero privado logró un promedio de liquidez de 31,9%, una cifra superior a los valores observados en los períodos equivalentes a los últimos 6 años. Entre enero y agosto, el índice de liquidez específico de la banca privada aumentó de 31,8% a 33,2%. A su vez, la información del BCE permite calcular la variación histórica de la rentabilidad de los bancos privados. Al respecto, a pesar de la contracción económica y de la caída de los

ingresos nacionales por la venta de petróleo, se observa que su rentabilidad alcanzó un promedio de 9,11% en el período comprendido entre junio de 2014 y agosto de 2016. (EL TELEGRAFO, 2016)

## **Inflación**

Ecuador registró una inflación de 0,15% en septiembre de 2016, según el reporte del Índice de Precios al Consumidor (IPC), publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Se trata de la cifra mensual más baja en septiembre, en los últimos siete años. Y es más alta que las de los dos meses anteriores cuando se registraron inflaciones negativas.

Entre tanto, la inflación acumulada en el 2016; es decir, de enero a septiembre, alcanzó un índice de 1,19%, mientras que la anual, de septiembre 2015 a septiembre de 2016, llegó a 1,30%. Transporte y educación fueron los rubros que más incidieron en el índice al alza, mientras que bebidas y alimentos fue uno de los rubros más importantes a la baja.

En el noveno mes del año, el costo de la Canasta Básica se ubicó en \$ 691,38, mientras que el ingreso familiar mensual con 1,6 perceptores fue de \$ 683,20 dólares. (EL UNIVERSO)

## **Análisis:**

La actual situación económica de nuestro país, se constituye en una amenaza para los microempresarios ya que el aumento del IVA produjo un decaimiento en las empresas del Ecuador, afectando de una manera directa al consumidor final, obteniendo de ellos una menor confianza respecto a la economía que presenta el país, lo que serán más precavidos sobre sus decisiones de compras o adquisición de servicios, ya que la inflación y los impuestos afecta a todas las empresas. Por otro lado la empresa DELUXE EVENTOS también se ha visto afectada por el sector económico que presenta el país, es por ello que ha tomado la decisión de no solicitar préstamos a los bancos privados por motivo de sus altos intereses, siendo así un amenaza para la adquisición de clientes para sus

## **Factor Socio Cultural**

### **Empleo**

La tasa de empleo global, que mide el porcentaje de la población económicamente activa que se encuentra ocupada, registra reducciones estadísticamente significativas entre junio 2015 y junio 2016: a nivel nacional, de 0,9 puntos, y a nivel urbano de 1,1 puntos; mientras que la variación de 0,4 p.p. a nivel rural no es significativa. Cabe mencionar que esto sucede porque el crecimiento de la población económicamente activa es mayor que el crecimiento registrado en el número de personas con

empleo. Efectivamente, la tasa de empleo bruto, que mide la proporción de la población en edad de trabajar que tiene un empleo, sube de 62,9% en junio 2015 a 64,2% en junio 2016 a nivel nacional.

### **Desempleo**

Para junio de 2016, la tasa de desempleo tiene incrementos anuales estadísticamente significativos a nivel nacional y urbano. Sin embargo, en lo que va del año 2016 la tasa de desempleo se mantiene estable. La tasa nacional de desempleo fue de 5,3% en junio 2016, un incremento de 0,9 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del año anterior (4,5%). La tasa de desempleo nacional en marzo 2016 fue de 5,7%. A nivel urbano se registra una tasa de desempleo de 6,7% en junio 2016 y un incremento anual de 1,1 p.p. De la misma manera, en lo que va del año la tasa de desempleo urbano se mantiene estable. En marzo 2016 la tasa de desempleo urbana fue de 7,4%. A nivel rural la tasa de desempleo en junio 2016 es 2,6% y la variación anual no es significativa.

### **Subempleo**

En junio de 2016, el subempleo a nivel nacional fue de 16,3%, 3,2 puntos porcentuales más que el mismo periodo del 2015; a nivel urbano también registró un incremento de 3,2 puntos porcentuales, respecto a junio 2015; a nivel rural el incremento fue de 3 puntos porcentuales. Las variaciones anuales a nivel nacional, urbano y rural, son estadísticamente significativas. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y SENSOS)

### **Análisis:**

Este factor ha tenido grandes consecuencias en el país debido a que las empresas de los diferentes sectores han recurrido a reducir personal, ya que la caída del precio del petróleo entre otros ha sido la principal razón para que las empresas disminuyeran el personal otorgando desempleo a los ecuatorianos. Es por ello que para la empresa DELUXE EVENTOS tiene contratos de personal por eventos y no personal fijo, ya que la presente economía que tiene el país no le permite pagar un salario fijo a sus colaboradores.

### **Factor Tecnológico**

Las empresas, sean grandes o pequeñas, no escapan a la revolución y a la influencia que las nuevas tecnologías de la información y comunicación han representado en la sociedad actual, sobre todo en la última década.

En el Ecuador no han sido la excepción, si bien, como sucede en los países en desarrollo, muchas de las innovaciones han llegado con posterioridad, y en algunos casos, no son utilizadas apropiadamente, o no son aprovechadas sino en una mínima parte de todo su potencial.

Es lo que sucede con el denominado Marketing Digital. Si bien desde un punto de vista estrictamente conceptual no se puede hablar de la existencia de un nuevo tipo o rama de Marketing; los estrategas y responsables de la acción comercial de las empresas utilizan cada vez más los recursos y herramientas tecnológicas disponibles en la actualidad

para comunicarse con sus clientes, consumidores y en algunos casos para distribuir sus productos.

### **Cómo influyen las redes sociales en los negocios**

En su artículo: "Cómo influyen las redes sociales en los negocios". El sitio web, **0800flor.net**, dice

Las redes sociales tienen un potencial de influencia extremadamente grande, no sólo pueden alterar tu comportamiento paulatinamente, también tienen la capacidad de moldear sociedades y alterar sus costumbres de una forma muy sutil. Teniendo en cuenta esto, no es extraño que las redes sociales también afecten a los negocios.

Más del 50% de los comerciantes, empresas y negocios aseguran que las redes sociales los han ayudado a catapultar sus ventas y su visibilidad. Para que estés aún más convencido, Facebook tiene un promedio del 53% a la hora de encontrar nuevos clientes, LinkedIn un 43% y Twitter un 36%. Si aún no estás usando las redes sociales para darle visibilidad a tu empresa, es hora de que empieces a considerarlo, el 60% de los consumidores en las redes sociales ofrecen feedback en cuanto a los productos y servicios.

Los marketers sacan demasiado provecho de las redes sociales para todo tipo de propósitos, y generalmente con excelentes resultados. El 89% de ellos lo hace para generar una visibilidad mayor, el 79% para incrementar el tráfico en su página web, 69% para adquirir inteligencia en el mercado y

un 65% para desarrollar una fanaticada amistosa. Un 61% también suele utilizar las redes sociales para generar nuevos clientes potenciales, un 47% para reducir los gastos de publicidad y un 43% para mejorar las ventas. (Martinez, 2015)

### **Análisis**

Los cambios tecnológicos, están avanzado cada día, por lo que se debe estar consciente de ello y las consecuencias que traerá. A medida que la tecnología avanza, una empresa se ve obligada a mantener el ritmo, en este caso la empresa “DELUXE EVENTOS”, debido a este avance ha permitido la adquisición de nuevos equipos tanto en sonido, iluminación y gastronomía otorgando un mejor servicio a sus clientes, de la misma manera la empresa se ha visto en la necesidad de usar las redes sociales como forma de hacer conocer su empresa, siendo esta una oportunidad para llegar a sus clientes potenciales ya que la mayoría de la población tiene una red social en la cual pueden conocer sus servicios y solicitar las cotizaciones de la misma.

### **Factor Ecológico**

“En el Ecuador se reconoce a las personas, el derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y declara de interés público la preservación del medio ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país se establece un sistema nacional de áreas

naturales protegidas y de esta manera garantiza un desarrollo sustentable; para lo cual se han establecido políticas, leyes ambientales que determinan las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en este tema.”

### **Análisis**

En el Ecuador se ha impulsado una forma de cuidar y preservar el medio ambiente es por ello que las empresas de la ciudad de Loja y en especial la empresa DELUXE EVENTOS, utiliza fundas y papel biodegradables, así como luz solar para almacenar energía, siendo esto una ayuda para el medio ambiente.

#### **6.1.2. MATRIZ EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)**

La Matriz de Evaluación de Factores Externos resume y evalúa las oportunidades y amenazas de la información obtenida mediante el análisis PESTE, para luego cuantificar los resultados en las oportunidades y amenazas identificadas que ofrece el entorno.

Es así que, en función de los datos obtenidos en campo se determina la siguiente Matriz EFE para la empresa Deluxe Eventos la misma que se detalla a continuación.

**Tabla Nº 69**  
**MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS (EFE)**

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	FUENTE	PESO	VALOR	PONDERACION
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1. Manejo de redes sociales	PESTEC-Factor Tecnológico	0,07	3	0,21
2. Variedad de proveedores	PORTER- Negociación de Proveedores	0,05	2	0,1
3. Avances tecnológicos en sonido, iluminación y gastronomía	PESTEC-Factor Tecnológico	0,05	4	0,2
4. Buena relación con los clientes	PORTER- Negociación de Clientes	0,3	3	0,9
5. Crecimiento del mercado	PORTER- Rivalidad entre Competidores	0,2	3	0,6
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0,67</b>		<b>2,01</b>
<b>AMENAZAS</b>				
1. Incremento de impuestos	PESTEC-Factor Económico	0,05	2	0,1
2. Incremento de la inflación.	PESTEC-Factor Económico	0,02	3	0,06
3. Posicionamiento de la competencia	PORTER- Rivalidad entre Competidores	0,12	3	0,36
4. Servicios sustitutos.	PORTER- Amenaza de productos sustitutos	0,13	2	0,26
5. Inestabilidad política y económica	PESTEC-Factor Económico	0,01	2	0,02
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0,33</b>		<b>0,8</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,81</b>

Elaboración: La Autora

**En donde:**

**4=** La respuesta es superior

**3=** La respuesta está por encima del promedio

**2=**La respuesta es promedio

**1=**La respuesta es pobre

## **PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LA MATRIZ EFE**

Para el desarrollo de la presente matriz, se ha seguido cinco pasos resumidos en los siguientes:

### **Paso 1.**

Se tomó las oportunidades y amenazas más significativas obtenidos de los resultados del análisis externo de la empresa.

### **Paso 2.**

Se asignó un peso relativo a cada factor desde 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante), siendo estos orientados hacia la industria, la suma de estos pesos debe ser siempre igual a 1.

### **Paso 3.**

Para asignar la calificación a cada uno de los factores, se analizó de qué forma son atractivas o no las oportunidades y que daño pueden ejercer las amenazas sobre la empresa, por lo que se calificó desde **4=** La respuesta es superior **3=** La respuesta está por encima del promedio **2=**La respuesta es promedio **1=**La respuesta es pobre.

### **Paso 4.**

Se multiplicó el peso de cada factor por la calificación para con esto determinar el peso ponderado, estos servicios van a priorizar el uso de factores externos en la matriz FODA.

### **Paso 5.**

Se sumó los resultados obtenidos tomando en cuenta lo siguiente: el valor ponderado total más alto es de 4.0, indica que la empresa está

respondiendo excelentemente a las oportunidades y amenazas del entorno, el más bajo es de 1.0, esto indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades, ni evitando las amenazas y el valor promedio de 2.5 indica que la empresa tiene una respuesta promedio a las oportunidades y amenazas que el entorno presenta.

Es por ello que la empresa Deluxe Eventos obtuvo un valor ponderado de 2,81; lo que muestra que la empresa está capitalizando las oportunidades y evitando las amenazas.

### **6.1.3. ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER**

#### **6.1.3.1. Amenazas de entrada de nuevos competidores**

Hace referencia a que las empresas que se encuentren consolidadas pueden decaer por el ingreso de nuevas competencias al mercado; sin embargo al ingresar, podría tener barreras de entradas como falta de experiencia, lealtad de cliente etc., por otro lado las nuevas empresas pueden ingresar fácilmente al mercado otorgando servicio de calidad superior a las empresas existentes.

#### **6.1.3.2. Poder de negociación con los clientes**

Los clientes son la razón de ser de la empresa; estos exigen un servicio de calidad, buena atención, seguridad y bajos precios, por lo que las empresas deben usar estrategias adecuadas para atraer más clientes.

La opinión de los clientes de una empresa acerca del servicio, calidad y precios permitirán compararlos con la competencia llevando a los mismos

a enfrentarse los unos a los otros disminuyendo la rentabilidad del sector. Una manera que utiliza la empresa Deluxe Eventos para conocer la opinión de sus clientes con respecto al servicio que ofrece, es por medio de la comunicación directa, es por ello que las felicitaciones predominan en los comentarios de los clientes.

#### **6.1.3.3. Rivalidad entre competidores**

La rivalidad existente entre empresas toma fuerza cuando luchan por una posición en el mercado utilizando técnicas como la competencia de precios, guerras publicitarias, lanzamiento de productos, Esta rivalidad tiende a aumentar en intensidad cuando las empresas sienten la presión competitiva o ven una oportunidad para mejorar su posición.

Es por ello que la empresa Deluxe Eventos, se enfrenta con los siguientes competidores: Eventos Doña Chelita, Majestic, Sol Eventos y Akropolis; en la cual el gerente debe realizar estrategias como la incorporación de nuevos menús, realizar spots publicitarios, entre otros, para que de esta manera mejorar el servicio de la empresa y atraer más clientes.

#### **6.1.3.4. Poder de negociación con los proveedores**

Los proveedores pueden ejercer su poder de negociación sobre los participantes de un sector amenazando con subir precios o reducir la calidad de los servicios adquiridos.

La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para la empresa.

Los proveedores que están en relación directa con la empresa Deluxe Eventos son: Floristería Dew Flowers, Supermaxi, Mercados de la ciudad y Panadería El Panero, estos insumos recibe la empresa para la realización de los eventos.

#### **6.1.3.5. Amenaza de productos sustitutos**

Todas las empresas de un sector compiten con otros sectores que producen productos y servicios sustitutos. Los sustitutos limitan el beneficio potencial de un sector al establecer un tope a los precios.

En el negocio de eventos sociales los servicios sustitutos que existen son: Salones de Recepciones de Hoteles, Salones de Eventos de la Cámara de Comercio de Loja, Haciendas y Quintas de la provincia de Loja, Colegio de profesionales de la ciudad de Loja, Discotecas.

#### **6.1.4. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO**

Para la realización del perfil competitivo, hay que tomar en cuenta las empresas que vienen operando con este tipo de servicio en la Ciudad de Loja, para luego determinar los factores claves de éxito, a los cuales asignamos un valor de acuerdo al grado de importancia, este valor oscila entre 0.01 - 0.99, debiendo ser la suma de todos estos valores igual a 1.

A cada uno de los factores se les asigna un valor, que estará determinado por la fortaleza o debilidad que mediante el estudio pertinente se ha logrado determinar, la asignación de los valores será de 1 a 4, siendo de la siguiente manera: 4 = Fortaleza Mayor, 3 = Fortaleza Menor, 2 = Debilidad Menor y 1 = Debilidad Mayor.

Se multiplica cada ponderación por la calificación de cada empresa dándonos un resultado que determina la importancia o no importancia que tienen las empresas en función a cada factor.

Luego se suman los resultados ponderados, los cuales nos determinan al competidor o competidores fuertes y cuales son débiles en función a la empresa en estudio en este caso a la empresa Deluxe Eventos.

Para determinar los factores claves de éxito se tomó en consideración aquellos aspectos que benefician la capacidad de la empresa, prosperar en el mercado y sea competitivamente exitosa, entre los cuales tenemos: Gama de Servicios, calidad del servicio, experiencia, tecnología y lealtad del cliente.

**Tabla N° 69**  
**MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO**

FACTORES CLAVE	PESO	DELUXE EVENTOS		CHELITA EVENTOS		AKROPOLIS		SOL EVENTOS		MAJESTIC	
		VALOR	PONDERACION	VALOR	PONDERACION	VALOR	PONDERACION	VALOR	PONDERACION	VALOR	PONDERACION
<b>1. Gama de servicios</b>	0,2	4	0,8	3	0,6	3	0,6	4	0,8	3	0,6
<b>2. Calidad del servicio</b>	0,3	3	0,9	4	1,2	3	0,9	4	1,2	4	1,2
<b>3. Experiencia</b>	0,1	2	0,2	4	0,4	3	0,3	4	0,4	4	0,4
<b>4. Tecnología</b>	0,2	3	0,6	1	0,2	2	0,4	3	0,6	3	0,6
<b>5. Lealtad del cliente</b>	0,2	3	0,6	3	0,6	3	0,6	3	0,6	3	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>3,1</b>		<b>3,0</b>		<b>2,8</b>		<b>3,6</b>		<b>3,4</b>

Elaboración: La Autora

**En donde: 4= Fortaleza Mayor**

**3 = Fortaleza Menor**

**2= Debilidad Menor**

**1= Debilidad Mayor**

### **Análisis Competitivo**

La competencia está integrada por las empresas que actúan en el mismo mercado son: Chelita Eventos, Akropolis, La casa del buffet y Majestic. De acuerdo a la matriz de perfil competitivo (MPC) se determina que la empresa Deluxe Eventos tiene un resultado de 3,1, la empresa Chelita Eventos con 3,0, luego la empresa Akropolis con 2,8, seguido por la empresa La casa del buffet con 3,6 y por último la empresa Majestic con 3,4.

## 6.2. ANALISIS INTERNO

### 6.2.1. RESEÑA HISTORICA



Deluxe Eventos es una empresa dedicada a la organización y dirección de todo tipo de eventos, se encuentra ubicada en la Provincia de Loja Cantón Loja Parroquia Sucre Calle Nicolás García y José Antonio Eguiguren N° 06107, a 200 metros de la iglesia del Pedestal.

La empresa cuenta con instalaciones acordes y adecuadas a las necesidades y requerimientos de los clientes, se encuentra en un ambiente lleno de color y armonía con una vista espectacular a la ciudad.

El propietario es el señor Robinson Narváez Guayllas quien comenzó su negocio como una forma de ayuda económica, el negocio empezó en el año 2012 solicitando un préstamo de \$ 5000 para la adquisición de los recursos para la empresa, al inicio comenzó con pocos colaboradores, con la utilidad de cada evento que realizaba adquiría más recursos para el local, hace aproximadamente un año y medio el propietario amplió el

local, cuenta con más colaboradores y ofrece un mejor servicio para sus clientes.

## **FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

### **VISION**

Brindar el mejor servicio en nuestros salones para lograr que nuestros clientes tengan un evento de calidad dentro de un ambiente acogedor, agradable y único.

### **MISION**

Colocar nuestro negocio entre los salones de eventos de mayor reconocimiento a nivel de nuestra hermosa ciudad, otorgando la mejor calidad en nuestros servicios.

### **VALORES**

- Honestidad
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Comunicación

### **HORARIO DE ATENCION**

Lunes a Viernes 08h00 a 13h00 y 14h00 a 18h00 Sábados 08h00 a 13h00

## MACROLOCALIZACIÓN

La empresa se encuentra ubicada en:

**País:** Ecuador

**Provincia:** Loja

**Cantón:** Loja

**Gráfico N° 66**



## MICROLOCALIZACION

La empresa Deluxe Eventos se encuentra ubicada en la calle Nicolás García y José Antonio Eguiguren a 200 metros de la iglesia del Pedestal.

**Gráfico N° 67**

### Ubicación de la empresa



## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **ADMINISTRATIVO:**

Se encuentra a cargo del Sr. Robín Narváez

### **TALENTO HUMANO:**

La empresa cuenta con 12 colaboradores quienes se encargan de la realización de los servicios que ofrece la empresa.

**Tabla Nº 71**

<b>CARGO</b>	<b>NUMERO</b>
Maestro de ceremonia	1
Protocolo	1
Música	1
Chef	1
Ayudante de cocina	1
Meseros	6
Guardia de seguridad	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### **SERVICIOS**

- Adecuación del local
- Montaje y desmontaje del evento.
- Mobiliario: vajilla, mesas, sillas cubertería entre otros.
- Adecuación y decoración del local.
- Servicio de mantelería en variedad de colores, diseños ,texturas de acuerdo a la elección del cliente
- Centros de mesa decorados con flores, cristalería, bases de hierro forjado, velas entre otros de acuerdo a la preferencia del cliente.

- Mesa de bocaditos incluye frutas, delicatessen de pan, bocaditos rellenos entre otros.
- Servicio de agua para la cena.
- Servicio de meseros, protocolo, Dj y maestro de ceremonias.
- Servicio de descorche para botella de vino, champagne y hielo para whisky.
- Menaje en general servicio de bar, hieleras, ceniceros vasos de whisky.
- Amplificación, sonido e iluminación durante el evento.
- Servicio de retroproyectores.
- Seguridad privada para estacionamiento.

## **MENÚS**

### **Opción 1**

Plato fuerte: Consta de: dos variedades de carnes (res, pollo, cerdo o ternera) dos tipos de ensalada, guarniciones de arroz y postre.

### **Opción 2**

Entrada sencilla (sin mariscos)

Plato fuerte: Consta de dos variedades de carnes (res, pollo, cerdo o ternera) dos tipos de ensalada, guarniciones de arroz y postre.

### Opción 3

Entrada: Camarones

Plato fuerte: Consta de dos variedades de carnes (res, pollo, cerdo o ternera) dos tipos de ensalada, guarniciones de arroz y postre.

### PROVEEDORES

Los proveedores de la empresa Deluxe Eventos son:

**Tabla N° 72**

PROVEEDORES	PRODUCTOS
Floristería Dew Flowers	Arreglos florales y Centros de Mesa
Mercados de la ciudad Supermaxi	Comida y Frutas
Panadería el Panero	Bocaditos

### COMPETIDORES

Las principales empresas rivales existentes en la actualidad para “Deluxe Eventos” son:

**Tabla N° 73**

EMPRESA	DIRECCION
Eventos Doña Chelita	Calle Ramón Burneo 20-74 y José María Peña
Majestic	Calle México y Cuba esq.
Sol eventos	Cdla. Fabiola, calle Riobamba entre Ambato y Gran Colombia
Akropolis	Calle Sucre 11-70 Entre Azuay y Mercadillo

### **6.2.2. SITUACION A ACTUAL**

En el área administrativa de la empresa “DELUXE EVENTOS” se ha podido identificar que no cuenta con una planificación estratégica, esto hace que se encuentre vulnerable ante ciertos fenómenos que se presentan en su entorno, además la administración se realiza de forma empírica, es decir cada colaborador conoce del cargo que ocupa, pero no existe los manuales que determina las funciones que cumple, la empresa no cuenta con organigramas que permita conocer la jerarquía y las líneas de mando, además no está definida la filosofía empresarial.

La empresa “DELUXE EVENTOS” no cuenta con un departamento de finanzas, el gerente se encarga de llevar la contabilidad, declaración de impuestos y otros temas relacionados a esta área. La situación económica de la empresa es estable.

En el área de servicios, se encuentra todos los colaboradores de la empresa, en la cual existe una buena comunicación y relación con el gerente, la empresa capacita y motiva a sus colaboradores otorgando así un mejor servicio hacia los clientes.

La empresa no cuenta con un departamento de ventas la cual es de vital importancia ya que por medio de esta se realiza la promoción y publicidad de la misma.

Finalmente de acuerdo a lo observado es de vital importancia elaborar un plan estratégico, ya que es esencial para el funcionamiento de la empresa el cual permite mejorar su posicionamiento en el mercado.

### **6.2.3. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)**

La Matriz de Evaluación de Factores Internos resume y evalúa las fortalezas y debilidades definidas dentro de la empresa.

Es por ello que, en función de los datos obtenidos se determina la Matriz EFI para la empresa Deluxe Eventos la misma que se detalla a continuación:

**Tabla Nº 74**  
**MATRIZ DE FACTORES INTERNOS (EFI)**

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	FUENTE	PESO	VALOR	PONDERACION
<b>FORTALEZAS</b>				
1. Precio más bajos que la competencia	Encuesta Clientes	0,05	4	0,2
2. Buen ambiente laboral	Encuesta Trabajadores	0,2	4	0,8
3. Calidad en el servicio	Encuesta Clientes	0,02	4	0,08
4. Satisfacción de los clientes	Encuesta Trabajadores	0,04	3	0,12
5. Local Propio	Entrevista Gerente	0,05	4	0,2
6. Tecnología adecuada	Entrevista Gerente	0,01	3	0,03
7. Ubicación estratégica y segura	Encuesta Trabajadores	0,04	4	0,16
8. Infraestructura adecuada y novedosa	Entrevista Gerente	0,05	4	0,2
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0,46</b>		<b>1,43</b>
<b>DEBILIDADES</b>				
1. No cuenta con filosofía empresarial	Entrevista Gerente	0,02	2	0,04
2. No cuenta con diseño y estructura organizacional	Entrevista Gerente	0,02	2	0,04
3. No cuenta con manuales administrativos	Entrevista Gerente	0,04	2	0,08
4. No cuenta con un proceso de reclutamiento y selección	Entrevista Gerente	0,05	2	0,1
5. Falta de promoción	Encuesta Clientes	0,3	1	0,3
6. Falta de publicidad	Encuesta Clientes	0,05	1	0,05
7. No cuenta con un plan estratégico	Entrevista Gerente	0,04	2	0,08
8. No cuenta con variedad de menús	Encuesta Trabajadores	0,02	2	0,04
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0,54</b>		<b>0,61</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,04</b>

Elaboración: La Autora

**En donde:** 4= Fortaleza Mayor 3=Fortaleza Menor

2=Debilidad Menor 1=Debilidad Mayor

## **PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LA MATRIZ EFI**

Para el desarrollo de la presente matriz, se ha seguido cinco pasos resumidos en los siguientes:

### **Paso 1.**

Se realizó un listado de los factores de éxito identificados en la evaluación interna, determinando las fortalezas y debilidades.

### **Paso 2.**

Se asignó un peso relativo a cada factor desde 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante), siendo estos orientados hacia la industria, la suma de estos pesos debe ser siempre igual a 1.

### **Paso 3.**

Se otorgó la calificación a cada uno de los factores la cual deben estar orientadas hacia la organización con los valores de **4=** fortaleza mayor, **3=** fortaleza menor, **2=** debilidad menor y **1=** debilidad mayor.

### **Paso 4.**

Se multiplicó el peso de cada factor por la calificación para con esto determinar el peso ponderado

### **Paso 5.**

Se sumó los resultados obtenidos tomando en cuenta lo siguiente: el valor total más alto es de 4.0; el más bajo es 1.0; y el promedio es 2.5, los puntajes que se encuentren debajo de los 2.5 caracterizan a las empresas que son internamente débiles, mientras que los puntajes que están por

encima de los 2.5 caracterizan a las empresas que tienen una posición interna fuerte.

Es por ello que la empresa Deluxe Eventos obtuvo un valor ponderado de 2.04, lo que muestra que la empresa está ligeramente más fuerte que débil, pero estando en un nivel promedio no posee consistencia interna como para competir exitosamente.

#### **6.2.4. ANALISIS FODA DE LA EMPRESA “DELUXE EVENTOS”**

Esta herramienta permite crear relaciones entre los factores externos e internos de la empresa y a la vez permite crear estrategias, aquí se estudian los factores definidos en la matriz de factores externos EFE, y a la vez permite el análisis del área de marketing de la empresa factores definidos en la matriz EFI.

A continuación se presenta los pasos para el desarrollo de la matriz FODA:

Esta matriz conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias:

**Tabla Nº 74  
MATRIZ FODA**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precio más bajos que la competencia</li> <li>2. Buen ambiente laboral</li> <li>3. Calidad en el servicio</li> <li>4. Satisfacción de los clientes</li> <li>5. Local Propio</li> <li>6. Tecnología adecuada</li> <li>7. Ubicación estratégica y segura</li> <li>8. Infraestructura adecuada y novedosa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuenta con filosofía empresarial</li> <li>2. No cuenta con diseño y estructura organizacional.</li> <li>3. No cuenta con manuales administrativos</li> <li>4. No cuenta con un proceso de reclutamiento y selección</li> <li>5. Falta de promoción</li> <li>6. Falta de publicidad</li> <li>7. No cuenta con un plan estratégico</li> <li>8. No cuenta con variedad de menús</li> </ol>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejo de redes sociales</li> <li>2. Variedad de proveedores</li> <li>3. Avances tecnológicos en sonido, iluminación y gastronomía</li> <li>4. Buena relación con los clientes</li> <li>5. Crecimiento del mercado</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de impuestos</li> <li>2. Incremento de la inflación.</li> <li>3. Posicionamiento de la competencia</li> <li>4. Servicios sustitutos.</li> <li>5. Inestabilidad política y económica</li> </ol>

### **6.2.5. MATRIZ DE ALTO IMPACTO (FODA)**

Esta matriz ayuda al gerente de la empresa Deluxe Eventos a crear las estrategias necesarias para el mejor funcionamiento de la misma, obteniendo una combinación

7. Como Estrategia (FO)- **OFRECER**,
8. Como Estrategia (FA)- **MEJORAR**,
9. Como Estrategia (DO)- **SOLUCIÓN**
10. Como Estrategia (DA)- **MEJORAR**

Para la realización de la matriz FODA se procedió con los siguientes pasos:

#### **Paso 1.**

La información que se utiliza en los cuadrantes de la matriz FODA provienen de los factores totales ponderados de la matriz EFE y EFI.

**Tabla N° 76**  
**MATRIZ DE ALTO IMPACTO (FODA)**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>DELUXE EVENTOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precio más bajos que la competencia</li> <li>2. Buen ambiente laboral</li> <li>3. Calidad en el servicio</li> <li>4. Satisfacción de los clientes</li> <li>5. Local Propio</li> <li>6. Tecnología adecuada</li> <li>7. Ubicación estratégica y segura</li> <li>8. Infraestructura adecuada y novedosa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuenta con filosofía empresarial</li> <li>2. No cuenta con diseño y estructura organizacional.</li> <li>3. No cuenta con manuales administrativos</li> <li>4. No cuenta con un proceso de reclutamiento y selección</li> <li>5. Falta de promoción</li> <li>6. Falta de publicidad</li> <li>7. No cuenta con un plan estratégico</li> <li>8. No cuenta con variedad de menús</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejo de redes sociales</li> <li>2. Variedad de proveedores</li> <li>3. Avances tecnológicos en sonido, iluminación y gastronomía</li> <li>4. Buena relación con los clientes</li> <li>5. Crecimiento del mercado</li> </ol>	Asesorar a los clientes de la empresa a escoger los servicios de su preferencia aprovechando la excelente atención que se brinda y el excelente ambiente laboral (F1;F2;F3;F4/O4;O5)	<p>Realizar un replanteamiento de la visión y misión de la empresa. (D1/O4)</p> <p>Realizar el diseño organizacional que contenga: manual de funciones así como el organigrama que represente sus diferentes departamentos(D2;D3/O4)</p> <p>Diseñar un plan del proceso de reclutamiento y selección del personal.(D4/O4)</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de impuestos</li> <li>2. Incremento de la inflación.</li> <li>3. Posicionamiento de la competencia</li> <li>4. Servicios sustitutos.</li> <li>5. Inestabilidad política y económica</li> </ol>	Aprovechar el crecimiento del sector empresarial para mejorar el servicio que ofrece la empresa así como mantener los precios que de la competencia (F6;F7;F8/A1;A2ç;A5)	<p>Elaborar un plan promocional. (D5/A4)</p> <p>Elaborar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece la empresa (D6/A3)</p> <p>Elaborar un plan de menús (D8/A3)</p>

**Elaboración:** La Autora

## **Paso 2.**

Se realizó una combinación entre: fortalezas y oportunidades (FO), debilidades y oportunidades (DO), fortalezas y amenazas (FA) y debilidades amenazas (DA).

**Las estrategias FO:** Utilizan las fortalezas internas de la empresa para aprovechar las oportunidades externas.

**Las estrategias FA:** Evitan el impacto de las amenazas externas de la empresa.

**Las estrategias DO:** Se enfocan en mejorar las debilidades al tomar ventajas de las oportunidades del entorno.

**Las estrategias DA:** Utilizan tácticas defensivas las mismas que van dirigidas a reducir las debilidades y evitar las amenazas externas.

La implementación de los objetivos estratégicos para la empresa “DELUXE EVENTOS” son el resultado de las combinaciones FO, FA, DO, DA, en las que se detallan a continuación:

### **6.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PROPUESTOS**

#### **OBJETIVO N° 1**

- ❖ Realizar un replanteamiento de la filosofía empresarial.

#### **OBJETIVO N° 2**

- ❖ Realizar el diseño organizacional que contenga: manual de funciones así como el organigrama que represente sus diferentes departamentos.

### **OBJETIVO N° 3**

- ❖ Elaborar un plan promocional para los clientes que visitan continuamente a la empresa, tomando en cuenta las temporadas más importantes del año. .

### **OBJETIVO N° 4**

- ❖ Elaborar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece la empresa.

### **OBJETIVO N° 5**

- ❖ Realizar un plan para el proceso de reclutamiento y selección de personal.

### **OBJETIVO N° 6**

Elaborar un plan de menús permitiendo tener más variedad y lograr satisfacer las necesidades del cliente.

**g. DISCUSIÓN**

**7.1. PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO**

**Tabla Nº 77**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:**

**REALIZAR UN REPLANTEAMIENTO DE LA FILOSOFIA EMPRESARIAL**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TACTICA</b>	<b>POLÍTICA</b>	<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO DE ELABORACION</b>
Elaborar un formato de la misión y visión para la empresa, con el objetivo de que el Gerente y Empleados tengan el mayor conocimiento de la misma.	Colocar pancartas con la visión y la misión al ingreso de la empresa	Permitir el desarrollo de nuevos procesos hacia el cambio, trabajo en equipo y la debida motivación al momento de desarrollar sus actividades	El financiamiento de este objetivo tendrá un costo de \$ 3,240.00	Gerente de la empresa	Un tiempo óptimo para el desarrollo de este objetivo es de dos meses.
<b>META 2018</b>					
Que todo el personal esté al tanto de la misión y visión de la empresa para que pueda encaminar sus objetivos trazados					

Elaboración; La Autora

**Tabla N° 78**

PROGRAMA	PROYECTOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CADUCIDAD
Programa de rediseño de la filosofía empresarial	Rediseño de la filosofía empresarial.	Contratar el servicio de gigantografías para la impresión de pancartas y trípticos	GERENTE Sr. Robín Narváez	02/01/2017	27/02/2017
	Entrega de trípticos a los trabajadores de la empresa.	Reunir a todos los trabajadores para dar a conocer la nueva filosofía de la empresa	GERENTE Sr. Robín Narváez	28/02/2017	28/02/2017

**Elaboración:** La Autora

## **DESARROLLO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO N° 1**

### **ESTRATEGIA**

Elaborar un formato de la misión y visión para la empresa Deluxe Eventos, con el objetivo de que el Gerente y Trabajadores tengan el mayor conocimiento de la misma.

### **TÁCTICA:**

Se colocará pancartas con la visión y la misión al ingreso de la empresa para que todo el personal esté al tanto de la misión y visión de la empresa para que pueda encaminar sus objetivos trazados.

## **POLÍTICA**

La política establecida por la empresa será: Permitir el desarrollo de nuevos procesos hacia el cambio, trabajo en equipo y la debida motivación al momento de desarrollar sus actividades.

## **FINANCIAMIENTO**

El financiamiento total será cubierto por los recursos de la empresa, en la que se detalla a continuación:

**Tabla Nº 79**

### **PRESUPUESTO DE FILOSOFIA EMPRESARIAL**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
200	Suministros de oficina	31	3,100.00
4	Gigantografias	25	100.00
40	Crípticos	1,00	40.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 3,240.00</b>

**Elaboración:** La Autora

## **RESPONSABLE**

El responsable será el Gerente Propietario de la empresa Deluxe Eventos

## **META**

Con este objetivo planteado la empresa espera para el 2018, es que todo el personal esté al tanto de la misión y visión de la empresa para que pueda encaminar sus objetivos trazados.

Tabla N° 80

**MATRIZ PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA VISIÓN DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS**

Que somos o que queremos ser	Que necesidades se requieren satisfacer	Quienes se beneficiaran	Que ofrece la empresa
Deluxe Eventos es una empresa dedicada a la organización y dirección de todo tipo de eventos	Satisfacer las necesidades de los clientes con servicios de calidad	Población de la ciudad de Loja	Matrimonios bautizos, grados, 15 años, buffets y todo tipo de evento social

Elaboración: La Autora

**VISION**

La empresa Deluxe Eventos tiene como visión ser líder en el mercado de Eventos Sociales para el 2020, con personal calificado, en un ambiente acogedor y agradable; siendo reconocido por nuestro profesionalismo, honestidad y compromiso con nuestros clientes.

Tabla Nº 81

**MATRIZ PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA MISIÓN DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS**

<b>Que somos como empresa</b>	<b>Su filosofía es</b>	<b>El objetivo es</b>	<b>Área o campo de acción</b>	<b>Grupo Social</b>
Dedicada a la organización y dirección de todo tipo de eventos	Entregar un servicio de calidad	Mantener la lealtad del cliente	Ciudad de Loja	Público en general

Elaboración: La Autora

**MISION**

Deluxe Eventos es una empresa dedicada a planificar, asesorar, diseñar y organizar todo tipo de eventos como matrimonios, bautizos, 15 años, graduaciones entre otros, otorgando el mejor servicio a nuestros clientes con calidad y responsabilidad garantizada.

## **VALORES**

**Respeto:** Entre el personal y con los invitados, ya que todo esto se refleja en la organización del evento.

**Responsabilidad:** En el cumplimiento de las actividades diarias en la empresa.

**Compromiso:** De los que conforman Deluxe Eventos, unificar todos los esfuerzos, dedicación y empeño para el desarrollo de la empresa, generando confianza hacia los clientes.

**Trabajo en Equipo:** Con todo el personal de la empresa para que exista comunicación y colaboración para la consecución de objetivos

**Cumplimento:** De manera oportuna a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

**Puntualidad:** Efectuar el trabajo de manera precisa, sin existir contratiempos en la realización del evento.

## **POLITICAS**

- Para la realización del evento, se otorgara un contrato haciendo constar el día, y hora y los servicios a prestar, la cancelación de los servicios se da un anticipo del 50%, y faltando dos días se realiza la cancelación total del valor del evento.
- El acceso al evento es 30 minutos antes de la hora fijada del servicio; y, el desalojo 30 minutos después a menos que se

notifique con anterioridad que contamos con otro evento antes o después según el caso, solo se darán 15 minutos.

- Los meseros usaran uniforme para proporcionar un fácil reconocimiento para los clientes.
- La empresa cumplirá los requisitos acordados con los clientes.
- Satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto a su servicio y calidad de los eventos
- Mantener las instalaciones en buenas condiciones

Tabla N° 82

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:**

**REALIZAR EL DISEÑO ORGANIZACIONAL QUE CONTENGA: MANUAL DE FUNCIONES ASI COMO EL ORGANIGRAMA QUE REPRESENTA SUS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.**

ESTRATEGIA	TACTICA	POLITICA	FINANCIAMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE ELABORACION
-Elaborar un organigrama estructural, identificando claramente los diferentes niveles jerárquicos -Elaborar el manual de funciones que refleje la estructura de la empresa	Mejorar la estructura y funcionamiento de la empresa	Todos los trabajadores al ingresar a trabajar se le otorgarán el manual de funciones.	El financiamiento para este objetivo es de \$ 3,184.50	Gerente de la empresa	Se elaborara en un periodo de un mes
<b>META</b>					
Reforzar la estructura orgánica de la empresa e incrementar un manual de funciones, manual que debe ser entregado a todo el personal para que su aplicación se exitosa					

Elaboración; La Autora

**Tabla Nº 83**

PROGRAMA	PROYECTOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CADUCIDAD
Programa de diseño organizacional	Elaborar un organigrama estructural de la empresa.	Se incluirá el manual de funciones en el proceso de inducción de personal nuevo.	GERENTE Sr. Robín Narváez	02/01/2017	27/02/2017
	Entrega de manual de funciones a los trabajadores de la empresa.	Reunir a todos los trabajadores para dar a conocer el manual y realizar la entrega respectiva.	GERENTE Sr. Robín Narváez	28/02/2017	28/02/2017

**Elaboración:** La Autora

## **DESARROLLO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO Nº 2**

### **ESTRATEGIA**

-Elaborar un organigrama estructural, identificando claramente los diferentes niveles jerárquicos

-Elaborar el organigrama así como el manual de funciones que refleje la estructura de la empresa

### **TACTICA**

Mejorar la estructura y funcionamiento de la empresa

### **POLÍTICA**

La política establecida por la empresa será: Todos los trabajadores al ingresar a trabajar se le otorgarán el manual de funciones.

## FINANCIAMIENTO

El financiamiento total será cubierto por los recursos de la empresa, en la que se detalla a continuación:

Tabla N° 84

### PRESUPUESTO DE FILOSOFIA EMPRESARIAL

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
200	Suministros de oficina	31	3,100.00
1	Impresión	25	25.00
13	Copias	4,50	58.50
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 3,184.50</b>

Elaboración: La Autora

## RESPONSABLE

El responsable será el Gerente Propietario de la empresa Deluxe Eventos

## META

Reforzar la estructura orgánica de la empresa e incrementar un manual de funciones, manual que debe ser entregado a todo el personal para que su aplicación se exitosa

## ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Los niveles administrativos, cumplen con la función y responsabilidad a ellos originados por la ley, por necesidad o por costumbre, con la finalidad de lograr las metas y objetivos propuestos. Existen en la presente los siguientes niveles administrativos.

**Nivel Ejecutivo.-** Planea, orienta y dirige la vida administrativa e interpretar planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los trámites a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución.

**Nivel Asesor.-** Este nivel no tiene autoridad de mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tenga que ver con la empresa. Está integrado por expertos que tienen amplio dominio de determinada técnica.

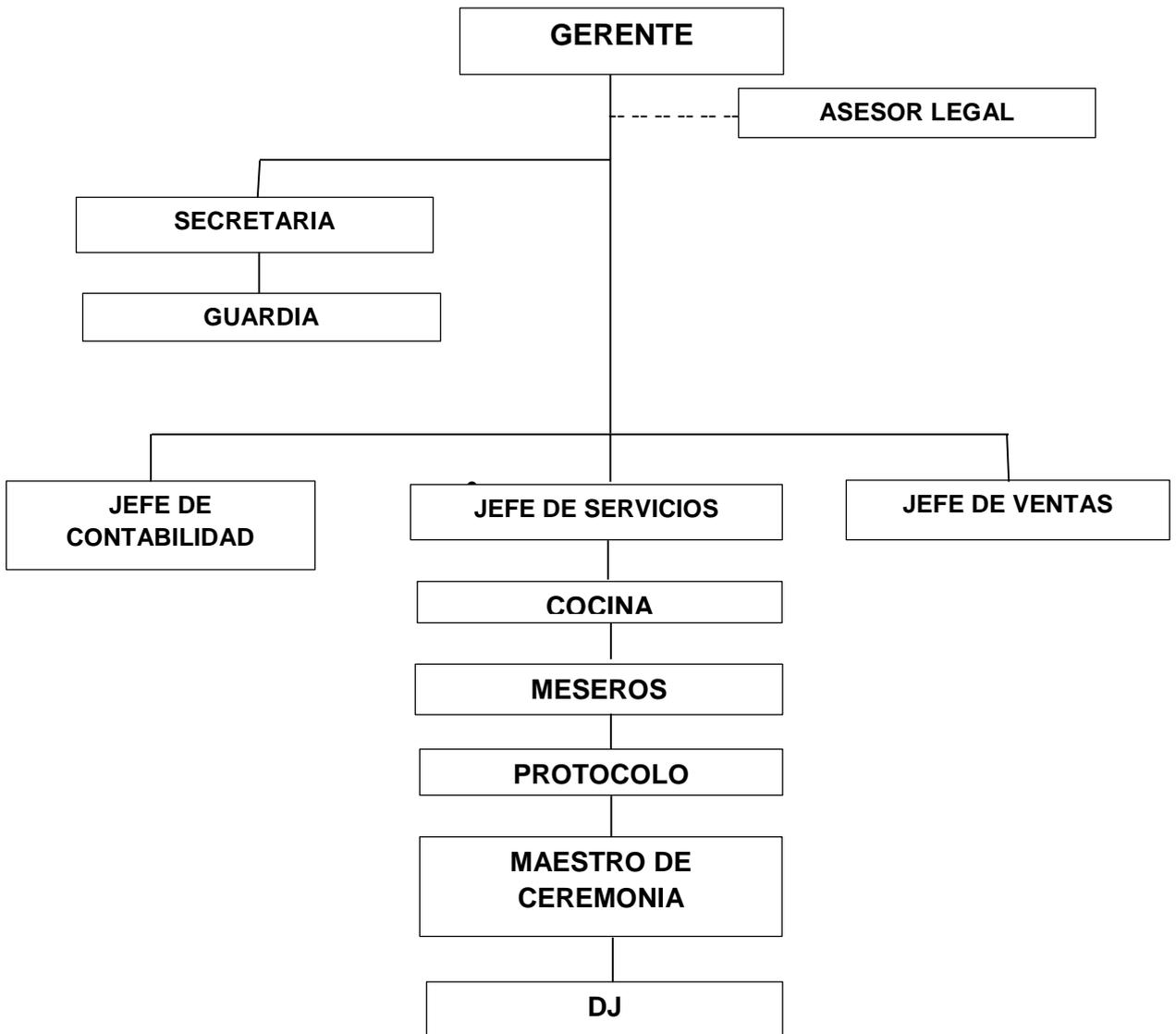
**Nivel Operativo.-** El nivel operativo es responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de una empresa. Es quien ejecuta materialmente las órdenes emanadas por los órganos legislativo y directivo.

**Nivel Auxiliar o de Apoyo.-** Ayuda a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia.

Gráfico N° 68

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA LA EMPRESA DELUXE

EVENTOS

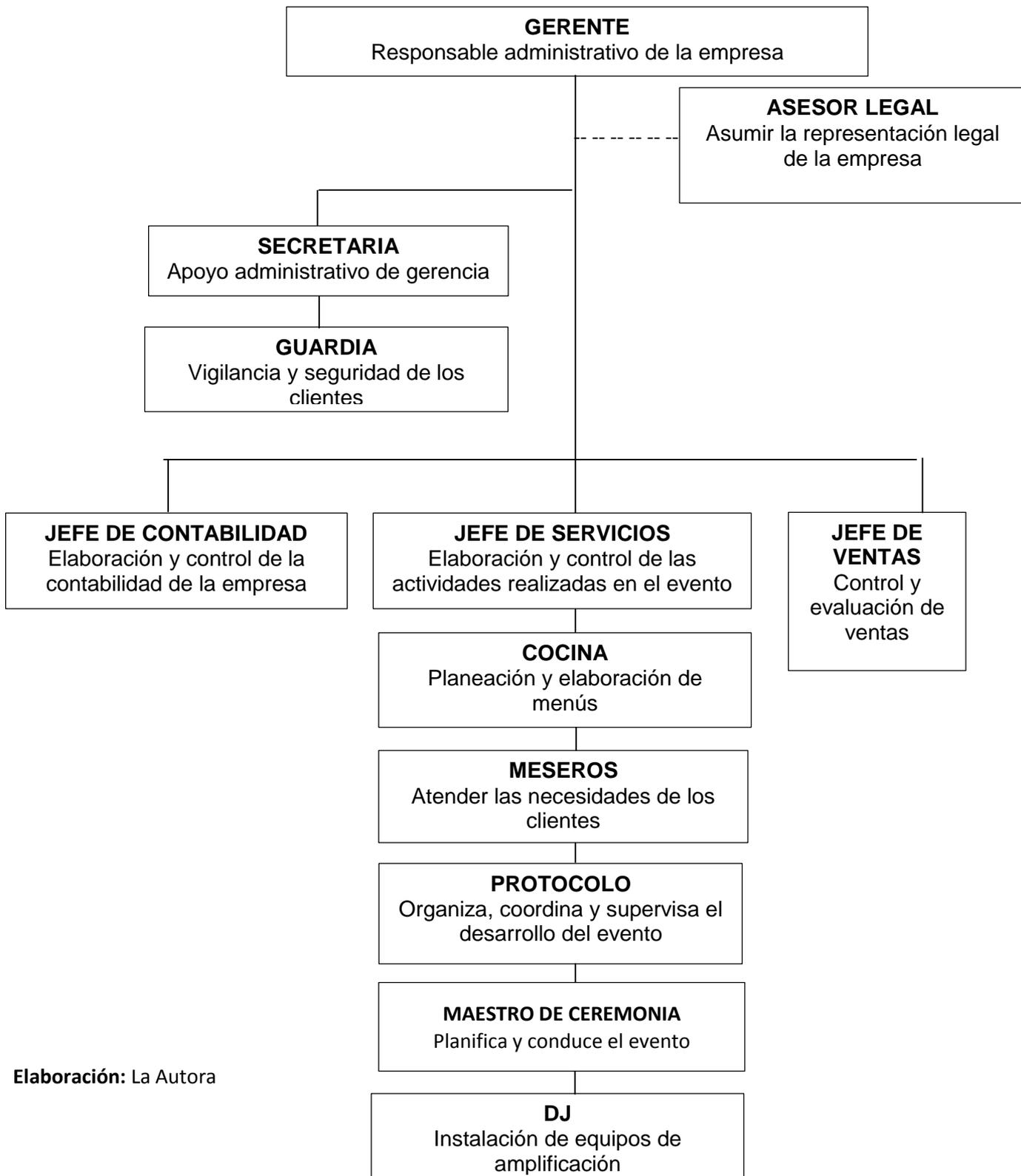


Elaboración: La Autora

Gráfico N° 69

ORGANIGRAMA FUNCIONAL PARA LA EMPRESA DELUXE

EVENTOS

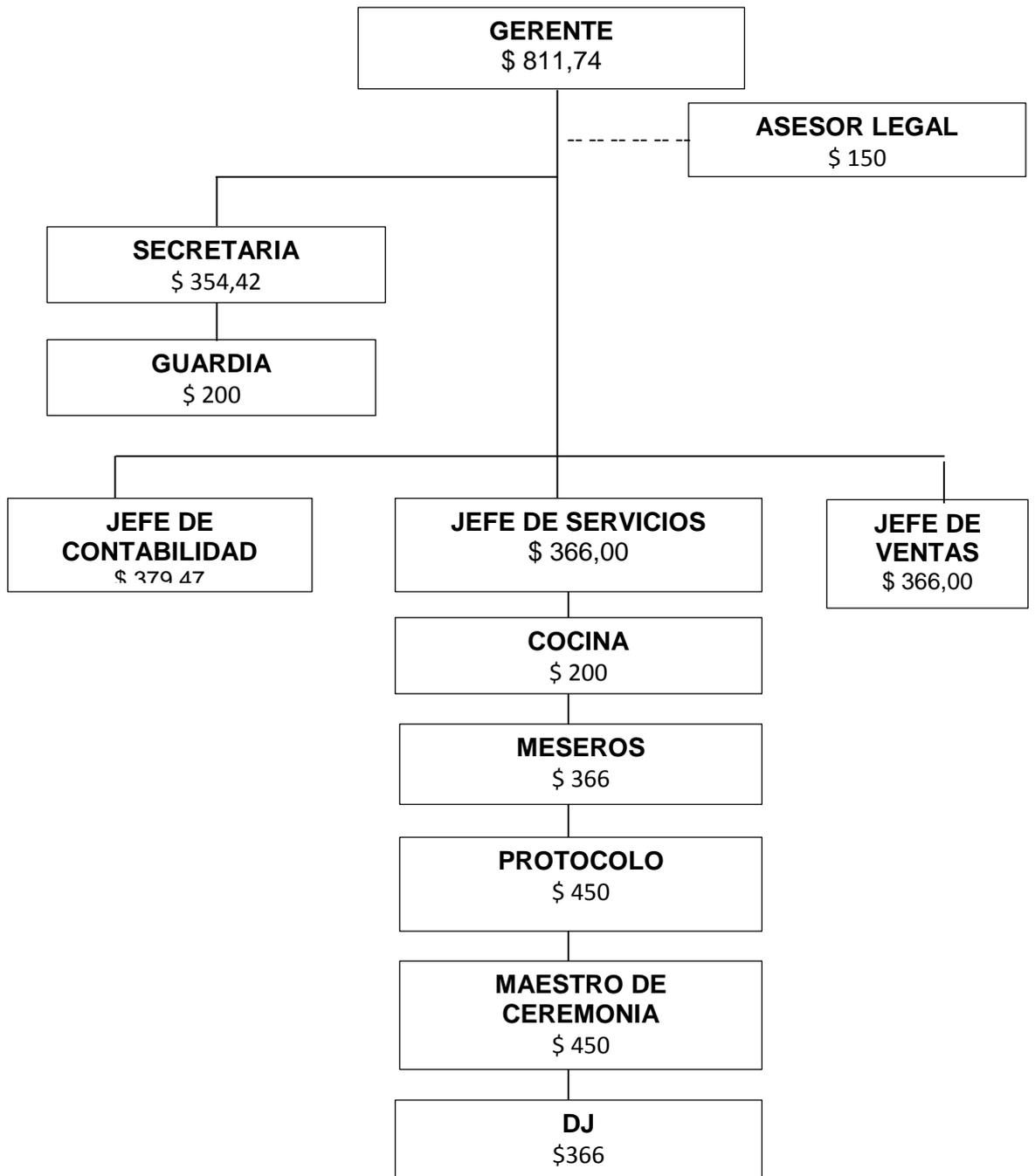


Elaboración: La Autora

Gráfico N° 70

ORGANIGRAMA POSICIONAL PARA LA EMPRESA DELUXE

EVENTOS



Elaboración: La Autora

## **MANUAL DE FUNCIONES**

El presente manual constituye una guía primordial para la empresa Deluxe Eventos con el fin de dotar a la empresa de una herramienta de trabajo útil para la correcta realización de las funciones y responsabilidades asignadas.

### **Objetivo del Manual**

Contribuir a la participación activa del cumplimiento de funciones de los empleados de la empresa



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

:

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Gerencia General

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Planear, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades productivas, administrativas, financieras y presupuestales.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los lineamientos y políticas impartidas por las Socias del Desarrollo Empresarial.
- ✓ Coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las diferentes funciones departamentales para el cumplimiento de los objetivos.

**REQUISITOS MINIMOS**

**EDUCACION**

Ingeniero Comercial o a fines

**EXPERIENCIA**

Mínimo 3 años



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Secretaria-Contador

**FUNCIONES DEL CARGO**

**SECRETARIA**

- ✓ Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todo estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- ✓ Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.

**CONTADOR**

- ✓ Ingresar facturas de proveedores y ventas
- ✓ Elaborar y presentar las declaraciones mensualmente
- ✓ Realización de los anexos.
- ✓ Elaboración de estados financieros.

**REQUISITOS MINIMOS**

<b>EDUCACION</b>	Ingeniero Contador
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 3 años



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Ventas

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Ofrecer una imagen positiva como empresa organizada.
- ✓ Definir un plan estratégico de Marketing, acorde con los objetivos empresariales.
- ✓ Asegurar una mejor cobertura del mercado.
- ✓ Establecer un modelo de evaluación en coordinación con la Gerencia de Ventas, que permita conocer el avance y los resultados de las ventas.

**REQUISITOS MINIMOS**

<b>EDUCACION</b>	Ingeniero Comercial o a fines
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 3 años



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Chef

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Elaboración y planeación de diversos menús.
- ✓ Preparación de alimentos,
- ✓ Ordenar todos los productos alimentarios e insumos necesarios para la cocina
- ✓ Realiza una lista de ingredientes y materiales, da instrucciones a los meseros,

**REQUISITOS MINIMOS**

<b>EDUCACION</b>	Chef Profesional
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 3 años



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Meseros

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Se encarga de servir la comida y bebida a los invitados,
- ✓ Estar atento a cualquier necesidad de los clientes
- ✓ Supervisa las mesas, retira la vajilla.

**REQUISITOS MINIMOS**

**EDUCACION**

Mesero Profesional

**EXPERIENCIA**

Mínimo 1 año



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Protocolo

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Recibe y atiende a invitados durante un evento.
- ✓ Guía y ubicación de los invitados
- ✓ Organiza, coordina y supervisa el desarrollo del evento
- ✓ Ubicación en la entrada del salón para saludar y recibir a los invitados
- ✓ Estar pendiente del desarrollo del evento

**REQUISITOS MINIMOS**

<b>EDUCACION</b>	Ing. en Hotelería y Turismo o a fines
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 3 años



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Dj

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Instalación de los equipos de amplificación
- ✓ Coordinación con el maestro de ceremonia
- ✓ Adaptarse a los distintos eventos
- ✓ Mantenerse actualizado a los diferentes estilos de música.

**REQUISITOS MINIMOS**

**EDUCACION**

Dj Profesional

**EXPERIENCIA**

Mínimo 1 año



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Maestro de ceremonia

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Conducción del evento
- ✓ Planificar con los organizadores la agenda del evento
- ✓ Animación,
- ✓ Verificar que esté listo el equipo de sonido y micrófonos.

**REQUISITOS MINIMOS**

**EDUCACION**

Ing. en Hotelería y Turismo o a fines

**EXPERIENCIA**

Mínimo 3 años



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Limpieza

**FUNCIONES DEL CARGO**

- ✓ Responsable del mantenimiento y limpieza de las áreas externas e internas de la empresa.
- ✓ Manipulación de elementos y electrodomésticos de limpieza (escoba, repasador, aspiradora, etc.)
- ✓ Comunicar a su superior la necesidad de materiales pertinentes a las funciones a desempeñar

**REQUISITOS MINIMOS**

<b>EDUCACION</b>	Indistinto
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 0-6 meses



MANUAL DE FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA  
DELUXE EVENTOS

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nombre del cargo:** Guardia de Seguridad

**FUNCIONES DEL CARGO**

✓ **Vigilancia de la entrada y salida de invitados y vehículos**

**REQUISITOS MINIMOS**

**EDUCACION**

Guardia de Seguridad Profesional

**EXPERIENCIA**

Mínimo 1 año

Tabla N° 85

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:**

**ELABORAR UN PLAN PROMOCIONAL PARA LOS CLIENTES QUE VISITAN CONTINUAMENTE A LA EMPRESA, TOMANDO EN CUENTA LAS TEMPORADAS MÁS IMPORTANTES DEL AÑO.**

ESTRATEGIA	TACTICA	POLITICA	FINANCIAMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE ELABORACION
Elaborar llaveros, agendas, esferos para los clientes de la empresa.	Se realizara por medio de una empresa encargada de la elaboración de los llaveros, agendas y esferos	Se entregará un obsequio a los clientes por cada visita realizada a la empresa	El financiamiento para este objetivo tendrá un valor de \$ 550.00	Gerente	Se entregaran los llaveros en febrero por el mes del amor y la amistad, agendas y esferos en el mes de diciembre.
<b>META</b>					
Lograr una gran acogida por los clientes e incrementar el servicio y mantener un posicionamiento en el mercado.					

Elaboración; La Autora

**Tabla N° 86**

PROGRAMA	PROYECTOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CADUCIDAD
Incrementar el volumen de contratación del servicio	Realizar promociones para los clientes de la empresa	Diseñar el logotipo de la empresa en las promociones de la empresa	GERENTE Sr. Robín Narváez	01/02/2017	31/01/2017
		Realizar llaveros para los clientes de la empresa.	GERENTE Sr. Robín Narváez	06/02/2017	17/02/2017
		Adquirir agendas y esferos para obsequio a los clientes de la empresa	GERENTE Sr. Robín Narváez	01/12/2017	31/12/2017

Elaboración: La Autora

### **DESARROLLO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO N° 3**

#### **ESTRATEGIA**

Elaborar llaveros, agendas, esferos para los clientes de la empresa.

#### **TACTICA**

Se realizara por medio de una empresa encargada de la elaboración de los llaveros, agendas y esferos

#### **POLÍTICA**

Se entregará un obsequio a los clientes por cada visita realizada a la empresa

#### **FINANCIAMIENTO**

El financiamiento total será cubierto por los recursos de la empresa, en la que se detalla a continuación:

**Tabla Nº 87**

**PRESUPUESTO PROMOCIONES**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
100	Llaveros	\$ 2.50	\$ 250.00
200	Esferos	\$ 0.75	\$ 150.00
100	Agendas	\$ 1.50	\$ 150.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 550.00</b>

Elaboración: La Autora

**RESPONSABLE**

El responsable será el Gerente Propietario de la empresa Deluxe Eventos

**META**

Lograr una gran acogida por los clientes e incrementar el servicio y mantener un posicionamiento en el mercado.

**Tabla Nº 88  
PLAN PROMOCIONAL**

<b>DETALLE</b>	<b>MESES</b>	
	<b>FEBRERO</b>	<b>DICIEMBRE</b>
Llaveros	X	
Esferos		X
Agendas		X

Elaboración: La Autora

**MODELO LLAVERO**

**Gráfico N° 71**



**MODELO ESFEROS**

**Gráfico N° 72**



**MODELO AGENDA**

**Gráfico N° 73**

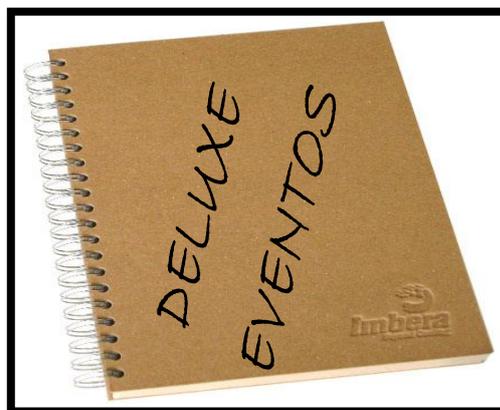


Tabla N° 89

**OBJETIVO OPERACIONAL 4:**

**ELABORAR UN PLAN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN, CON LA FINALIDAD DE DAR A CONOCER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA**

ESTRATEGIA	TACTICA	POLITICA	FINANCIAMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE ELABORACION
Planificar programas publicitarios para promocionar los productos que ofrece la empresa.	Realizar publicidad para dar a conocer los servicios que ofrece la empresa	Realizar la de y publicidad manera clara y concisa	El financiamiento para este objetivo será de \$ 1,150.00	Gerente	La publicidad para la empresa se realizara durante 4 meses tanto en radio y tv
<b>META</b>					
Lograr que la empresa tenga prestigio, posicionamiento y reconocimiento a nivel local.					

Elaboración; La Autora

**Tabla Nº 90**

PROGRAMA	PROYECTOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CADUCIDAD
Incrementar el ingreso de clientes para la empresa	Otorgar promociones para los clientes de la empresa	Contratar los servicios del canal UV y la radio Satelital para la publicidad de la empresa	GERENTE Sr. Robín Narváez	01/03/2017	31/07/2017

**Elaboración:** La Autora

**DESARROLLO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO Nº 4**

**ESTRATEGIA**

Planificar programas publicitarios para promocionar los productos que ofrece la empresa.

**TACTICA**

Realizar publicidad para dar a conocer los servicios que ofrece la empresa **POLÍTICA**

Realizar la publicidad de manera clara y concisa

**FINANCIAMIENTO**

El financiamiento total será cubierto por los recursos de la empresa, en la que se detalla a continuación:

**Tabla Nº 91**

**PRESUPUESTO PUBLICIDAD**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
30	Cuña Radial (Radio Satelital de Martes, Jueves y Sábado por 15 segundos)	\$ 5.00	\$ 150.00
100	Tv	\$ 10.00	\$ 1000.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1,150.00</b>

Elaboración: La Autora

**RESPONSABLE**

El responsable será el Gerente Propietario de la empresa Deluxe Eventos

**META**

Lograr que la empresa tenga prestigio, posicionamiento y reconocimiento a nivel local.

**Tabla Nº 92**

**PLAN PUBLICITARIO**

<b>MEDIO</b>	<b>SEGMENTO</b>	<b>ROTACION</b>	<b>TIEMPO</b>
RADIO	Público en general	Programación regular	6 meses
TV	Público en general	Una publicación al día	5 veces al año

Elaboración: La Autora

## **CUÑA RADIAL**

Está planeando algún evento social talvez la fiesta de 15 años de su hija, o el matrimonio de su hermana; no lo piense más, venga a Deluxe Eventos y no pierda la oportunidad de cumplir ese gran sueño, visítenos en las calles Nicolás García y José Antonio Eguiguren a 200 metros de la iglesia del Pedestal.

## **CUÑA TELEVISIVA**

Deluxe Eventos es una empresa dedicada a la organización y dirección de todo tipo de eventos si estás planeando algún evento social ven y visítanos en las calles Nicolás García y José Antonio Eguiguren a 200 metros de la iglesia del Pedestal.

Atendemos de lunes a viernes de 8h00 a 13h00 y de 14h00 a 18h00; Sábados de 08h00 a 13h00.

Tabla N° 93

**OBJETIVO OPERACIONAL 5:**

**ELABORAR UN PLAN PARA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL**

ESTRATEGIA	TACTICA	POLITICA	FINANCIAMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE ELABORACION
Conformar personal profesional a la empresa para otorgar un servicio de calidad	Definir el procedimiento de reclutamiento y selección de personal	Todo nuevo trabajador deberá pasar por un proceso de reclutamiento y selección para determinar sus capacidades ante el puesto de trabajo.	El financiamiento para este objetivo tendrá un valor de \$ 3,350.00	Gerente	La elaboración de reclutamiento y selección se lo realiza en tres meses
<b>META</b>					
Obtener personal idóneo y profesional para la empresa					

Elaboración; La Autora

**Tabla Nº 94**

PROGRAMA	PROYECTOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CADUCIDAD
Contratar personal para la empresa	Disponer de las herramientas necesarias para la contratación del personal	Levantamiento de información sobre el cargo a ocuparse en la empresa	GERENTE Sr. Robín Narváez	01/08/2017	11/08/2017
		Realizar el llamamiento por medio de la prensa escrita	GERENTE Sr. Robín Narváez	13/08/2017	31/10/2017

**Elaboración:** La Autora

**DESARROLLO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO Nº 5**

**ESTRATEGIA**

Conformar personal profesional a la empresa para otorgar un servicio de calidad

**TACTICA**

Definir el procedimiento de reclutamiento y selección de personal

**POLÍTICA**

Todo nuevo trabajador deberá pasar por un proceso de reclutamiento y selección para determinar sus capacidades ante el puesto de trabajo.

## FINANCIAMIENTO

El financiamiento total será cubierto por los recursos de la empresa, en la que se detalla a continuación:

Tabla N° 96

### PRESUPUESTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
200	Suministros de oficina	31	3,100.00
1000	Contrato La Hora	0.25	250.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 3,350.00</b>

Elaboración: La Autora

## RESPONSABLE

El responsable será el Gerente Propietario de la empresa Deluxe Eventos

## META

Obtener personal idóneo y profesional para la empresa

## **RECLUTAMIENTO**

Este proceso se llevara a cabo con la finalidad de atraer candidatos calificados para ocupar una vacante existente en la empresa, para la cual se presenta un modelo de reclutamiento:

### **Modelo de convocatoria para CONTADORA**

Se requiere contratar los servicios profesionales de una Contadora para la empresa Deluxe Eventos

#### **Requisitos**

- Tener título profesional de Ing. en Contabilidad y Auditoria
- Experiencia de 3 años
- Facilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales
- Responsabilidad y trabajo en equipo
- Dominio de Windows Microsoft Word- Excel
- Excelente presencia

Los interesados entregar la documentación en las calles Nicolás García y Jose Antonio Eguiguren N° 06107 en la empresa Deluxe Eventos o enviar al correo [reclutamientoDE@hotmail.com](mailto:reclutamientoDE@hotmail.com)

## **SELECCIÓN**

Una vez que se define el grupo de solicitantes para el puesto se da inicio al proceso de selección en la cual se realizará una entrevista con los aspirantes al puesto, en la cual tiene más peso al momento de aceptar la admisión o de rechazar al postulante.

## Modelo de entrevista

### EMPRESA DELUXE EVENTOS

**Nombres y Apellidos:**

**Fecha de Nacimiento:**

**Nacionalidad:**

**Género:**

1. Cuéntanos acerca de ti
2. ¿Por qué dejaste tu último trabajo?
3. ¿Qué experiencia tienes en este campo en particular?
4. ¿Te consideras exitoso?
5. ¿Estás buscando trabajo en otras empresas también?
6. ¿Por qué quieres trabajar con nosotros?
7. ¿Consideras que trabajas bien en equipo?
8. ¿Por qué crees que te iría bien en este trabajo en particular?
9. ¿Qué es más importante para ti: el trabajo o el dinero?
10. ¿Qué característica tuya destacó algún jefe anterior?

### Modelo de calificación de la entrevista

<b>MODELO DE CALIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA</b>				
<b>ASPECTOS</b>	<b>CALIFICACION</b>			
	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
<b>Puntualidad</b>	No llega	Impuntual	Llega a tiempo	Llega antes
<b>Características físicas</b>	Pálido, encorvado	Buena condición física	Parece enérgico	Excelente condición
<b>Presentación</b>	Descuidado, Desaseado	Limpia, buena apariencia	Muy cuidadoso de su aspecto	Impecable en vestido y aseo
<b>Habilidad para expresarse</b>	No se da a entender	Habla con dificultad	Se expresa bien	Muy buena expresión
<b>Confía en sí mismo</b>	Indeciso, Inseguro	Muy firme y Decidido	Firmeza y Decisión	Muy seguro de sí mismo
<b>Nivel de educación</b>	Inculto, Grosero	Modales Mediocres	Buenos Modales	Culto, Refinado en sus modales
<b>Personalidad</b>	Incolora e Indeterminada	No Impresiona	Es Agradable	Es Agradable y Atractiva
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>70</b>	<b>105</b>

### Modelo de test de personalidad

Por favor, responda con franqueza a las siguientes cuestiones.

EMPRESA DELUXE EVENTOS					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	TALVEZ	NUNCA
1	Me dejo llevar por los demás				
2	Me disgustan las obras de ficción				
3	Me desanimo con facilidad				
4	Me enfado con facilidad				
5	No hablo en presencia de extraños				
6	Siempre estoy de broma				
7	Sé evadir las reglas				
8	Confío en los demás				
9	No estoy realmente interesado en los demás				
10	Quiero que todo esté "en su punto"				

## CONTRATACION DE PERSONAL

En esta etapa se procederá a la elaboración de un contrato de trabajo, en la cual establece la relación entre trabajador y empleador, en este documento se establecerá las condiciones laborales entre el ganador del concurso y el representante legal de la empresa.

### Modelo de contrato de trabajo

#### CONTRATO EVENTUAL DE TRABAJO

En la ciudad de....., a los..... días del mes de.... del año....., comparecen, por una parte....., en calidad de EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita).....portador de la cédula de ciudadanía N° .....en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de.....y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO EVENTUAL con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

#### PRIMERA: ANTECEDENTES.-

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un.....

Con el fin de....., el empleador requiere de la contratación eventual de un....., para sus instalaciones ubicadas en la ciudad de.....

#### SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.-

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de productor. Revisados los antecedentes de....., éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo

**TERCERA: JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO.-**

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el Artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de....., con descanso de....., de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

**TERCERA: JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO.-**

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de....., con descanso de....., de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

**CUARTA: REMUNERACIÓN.-**

El Empleador, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de ----- mediante acreditación a la cuenta bancaria del trabajador.

El empleador declara que, en la remuneración que percibe EL TRABAJADOR, se encuentra establecido el incremento del 35% del valor hora del salario básico del sector al cual corresponde, en virtud de lo señalado en el artículo 17 del Código del Trabajo

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 97, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

**QUINTA.- PLAZO DEL CONTRATO.-**

El plazo que las partes han convenido para la vigencia de este contrato es de..... continuos, contados a partir del día de su suscripción, esto es..... De acuerdo al Art. 17 del Código del Trabajo.

**SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:**

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en.....en la ciudad de....., provincia de.....para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas

**SEPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:**

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “De las obligaciones del Empleador y del Trabajador”, a más de las estipuladas en este contrato.

**OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:**

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

**NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:**

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

**DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN:**

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de.... el día.... del mes de....del año.....

-----

**EL EMPLEADOR**

-----

**EL TRABAJADOR**

Tabla 97

**OBJETIVO OPERACIONAL 6:**

**ELABORAR UN PLAN DE MENÚS PERMITIENDO TENER MÁS VARIEDAD Y LOGRAR SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

ESTRATEGIA	TACTICA	POLITICA	FINANCIAMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE ELABORACION
Realizar los menús para los eventos en la empresa	Realizar diferentes platos para elegir el más acorde a la empresa	Elaborar nuevos menús cada 6 meses para obtener variedad y satisfacer al cliente	Para el financiamiento de este objetivo será de \$	Gerente Chef	La elaboración de menús se lo realiza en una semana
<b>META</b>					
Tener variedad de menús y satisfacer las necesidades del cliente					

Elaboración; La Autora

**Tabla N° 98**

PROGRAMA	PROYECTOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CADUCIDAD
Elaborar un plan de menús	Realizar nuevos menús	Revisar las diferentes especialidades en platillos y elegir los mejores para la empresa.	<b>GERENTE</b> Sr. Robín Narváez  <b>CHEF</b> Sr. Carlos Rivera	06/11/2017	10/11/2017
		Realizar tres nuevos platillos para la empresa	<b>GERENTE</b> Sr. Robín Narváez  <b>CHEF</b> Sr. Carlos Rivera		

**Elaboración:** La Autora

**DESARROLLO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO N° 6**

**ESTRATEGIA**

Realizar los menús para los eventos en la empresa

**TACTICA**

Realizar diferentes platos para elegir el más acorde a la empresa

**POLÍTICA**

Elaborar nuevos menús cada 6 meses para obtener variedad y satisfacer al cliente

## FINANCIAMIENTO

El financiamiento total será cubierto por los recursos de la empresa, en la que se detalla a continuación:

**Tabla N° 92  
PRESUPUESTO DEL PLAN DE MENÚS**

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
20	Suministros de Oficina	4.00	\$ 80
1	<b>Menú 1</b> (Lomo de cerdo en salsa de ciruelas con base de puré horneado, acompañado de espárragos gratinados y arroz)		\$ 24,00
1	<b>Menú 2</b> (Lomo de cerdo en salsa de frutos rojos acompañado de arroz almendrado y espárragos gratinado)		\$ 26,00
1	<b>Menú 3</b> (Lomo de res con arroz a las finas hiervas, ensalada de lechuga, almendras y mangos)		\$ 28,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 158.00</b>

Elaboración: La Autora

## RESPONSABLE

El responsable será el Gerente Propietario de la empresa Deluxe Eventos

## META

Tener variedad de menús y satisfacer las necesidades del cliente

**MENUS PARA LA EMPRESA  
“DELUXE EVENTOS”**

<b>MENÚ 1</b>		
<b>ENTRADA</b>	Ensalada de papa	
<b>PLATO FUERTE</b>	Lomo de cerdo en salsa de ciruelas con base de puré horneado, acompañado de espárragos gratinados y arroz.	
<b>VALOR</b>	<b>\$ 24,00</b>	

<b>MENÚ 2</b>		
<b>ENTRADA</b>	Coctel de aguacate, durazno y camarón.	
<b>PLATO FUERTE</b>	Lomo de cerdo en salsa de frutos rojos acompañado de arroz almendrado y espárragos gratinados.	
<b>VALOR</b>	<b>\$ 26,00</b>	

<b>MENÚ 3</b>		
<b>ENTRADA</b>	Papas Asadas	
<b>PLATO FUERTE</b>	Lomo de res con arroz a las finas hiervas, ensalada de lechuga, almendras y mangos	
<b>VALOR</b>	<b>\$ 28,00</b>	

## **7.2. RESUMEN DEL PRESUPUESTO TOTAL DEL PLAN ESTRATÉGICO**

La puesta en marcha de los 4 objetivos estratégicos descritos anteriormente, tiene un costo total de \$ 26190,00 dólares. El cuadro siguiente muestra el detalle de lo indicado:

**Tabla N° 97**  
**PRESUPUESTO GENERAL DEL PLAN ESTRATÉGICO**

<b>NÚMERO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Objetivo N°1	Realizar un replanteamiento de la filosofía empresarial.	\$ 3,240,00
Objetivo N° 2	Realizar el diseño organizacional que contenga: manual de funciones así como el organigrama que represente sus diferentes departamentos.	\$ 3,184,00
Objetivo N°3	Elaborar un plan promocional para los clientes que visitan continuamente a la empresa, tomando en cuenta las temporadas más importantes del año.	\$ 550,00
Objetivo N° 4	Elaborar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece la empresa.	\$ 1,150,00
Objetivo N° 5	Realizar un plan para el proceso de reclutamiento y selección de personal.	\$ 3,350.00
Objetivo N° 6	Elaborar un plan de menús permitiendo tener más variedad y lograr satisfacer las necesidades del cliente.	\$158.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 11,632.00</b>

**Elaboración: La Autora**

## **h. CONCLUSIONES**

Al culminar el presente trabajo investigativo de tesis, se ha creído conveniente enunciar las siguientes conclusiones, las cuales ayudará a la empresa a realizar sus actividades en la gestión administrativa y operativa.

- ❖ Se concluye que la empresa Deluxe Eventos no cuenta con un plan estratégico, por lo tanto la aplicación de esta herramienta ayudará a la entidad a aprovechar las ventajas competitivas dentro del mercado en el cual se maneja.
- ❖ La empresa Deluxe Eventos no cuenta con un posicionamiento para adaptarse al ambiente externo, la cual permitió realizar un análisis al negocio frente al contexto “PESTEC” y de esta manera la empresa podrá realizar una oportuna toma de decisiones.
- ❖ La empresa Deluxe Eventos no cuenta con una filosofía empresarial y un diseño organizacional, siendo necesario ya que ayuda al desarrollo de la empresa y a la visión de cada trabajador.
- ❖ En cuanto a la contratación de personal, el gerente no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección, ya que es necesario obtener personal idóneo para lograr eficiencia en las actividades diarias de la empresa.

- ❖ La empresa Deluxe Eventos no ha establecido un plan publicitario así como un plan promocional que contribuya a posicionarse en el mercado y lograr la atención y fidelidad de los clientes.
  
- ❖ La empresa Deluxe Eventos no cuenta con una variedad de menús, lo cual no permite al cliente una mayor posibilidad de elección.
  
- ❖ Se propone un plan operativo anual para el primer año, en el que se plantea los programas y proyectos que se van a cumplir en el primer año con sus respectivos financiamiento.

## **i. RECOMENDACIONES**

Luego de haber realizado el análisis correspondiente a la empresa se consideró las siguientes recomendaciones:

- ❖ Aplicar la propuesta administrativa desarrollada en la presente tesis y de esta manera sea socializado con todos los trabajadores para su difusión y puesta en marcha.
- ❖ Es necesario una planificación estratégica en la empresa para que se pueda llegar a cumplir los objetivos que la empresa se propone.
- ❖ Implementar un plan de reclutamiento y selección para obtener un personal idóneo y brindar un mejor servicio a los clientes.
- ❖ Una vez aplicada la propuesta esta debe ser evaluada con la finalidad de controlar su ejecución y consecución de los objetivos planteados en la misma.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

- ANZILUTTI, B. (s.f.). *INEVENTOS*. Obtenido de <https://www.ineventos.com>.
- CARMEN, G., & ELIZABETH, F. (JUNIO de 2016). INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y SENSOS. *REPORTE DE ECONOMIA LABORAL- JUNIO 2016*. ECUADOR.
- D'ALESSIO, F. (2008). *El proceso estratégico un enfoque de gerencia*. México: Pearson Educación primera edición.
- D'ALESSIO, I. F. (2008). *EL PROCESO ESTRATEGICO UN ENFOQUE DE GERENCIA*. MEXICO: PEARSON.
- DAVID, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Education.
- ECHEVERRIA, S. (1994). *INTRODUCCION A LA ECONOMIA DE LA EMPRESA*. MADRID: DIAZ DE SANTOS.
- EL UNIVERSO. (06 de OCTUBRE de 2016). EL UNIVERSO. *Inflación de septiembre en Ecuador se sitúa en 0,15%*, pág. 1.
- El, U. (03 de Octubre de 2016). El Universo. *Banco Central del Ecuador ve leve recuperación de economía en segundo trimestre del 2016*, pág. 1.
- FRED, R. D. (1997). *CONCEPTOS DE ADMNISTRACION ESTRATEGICA*.
- KOENES, A. D. (1994). *EL PLAN DE NEGOCIOS*. MADRID: DIAZ DE SANTOS.
- Martinez, C. (11 de Septiembre de 2015). *0800flor*. Obtenido de 0800flor: <http://www.0800flor.net>
- MAYA, J. (2005). *GERENCIA: PLANEACION Y ESTRATEGIA*.
- MINISTERIO, D. T. (29 de 04 de 2014). *MINISTERIO DE TURISMO*. Obtenido de MINISTERIO DE TURISMO.: [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)
- SALLENAVE, J. P. (2002). *GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA* . BOGOTA: NORMA.
- TELEGRAFO, E. (04 de OCTUBRE de 2016). EL TELEGRAFO. *DESPUÉS DE VARIOS PERIODOS DE DECRECIMIENTO, LA ECONOMÍA MEJORÓ GRACIAS AL DESEMPEÑO DE LAS EXPORTACIONES*, pág. 1.

## **k. ANEXOS**

### **ANEXO 1: RESUMEN DEL ANTEPROYECTO**

#### **TEMA**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”**

#### **PROBLEMATICA**

Desde tiempos pasados los eventos se comenzaron a celebrar en las primeras ferias que contaban con una frecuencia anual generados por la necesidad de conectarse entre individuos o celebrar sus alegrías o tristezas, reuniéndose para compartir la esencia misma del evento, por ende carecían de un fin económico.

Los eventos, son creados hace mucho tiempo atrás, todo evento tiene una historia ya que cada día existe o se crea algo nuevo, mejorando el evento que se ha organizado.

Cada vez los eventos a nivel mundial superan las expectativas, hoy en día existen organizaciones, salones de eventos que favorecen la vida de las personas que no tienen tiempo para organizar su evento.

En el Ecuador los eventos sociales representan una parte significativa en la sociedad ya que existen empresas que por su reconocimiento son las más buscadas y por ende tienen un prestigio mayor, sin dejar de lado el valor monetario que representa, por lo que la sociedad que se encuentra

a un nivel social bajo o medio les resulta difícil acceder a este tipo de servicios y por ende realizan estos eventos en sus domicilios.

En la ciudad de Loja las empresas necesitan conocer de los requerimientos del mercado, la integración y globalización, deben responder de una manera ágil y adaptarse a los cambios que se requieren en las áreas que las componen, como también al entorno en que se desenvuelven.

Por ende se plantea el siguiente tema de investigación: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”**

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Elaborar un plan estratégico para la empresa “Deluxe Eventos” de la ciudad de Loja que permita mejorar el crecimiento de la misma.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico interno así como un análisis del entorno de la empresa Deluxe Eventos a fin de conocer sus Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades.
- ✓ Proponer un mejoramiento en las áreas según la necesidad de la empresa Deluxe Eventos, a través de una propuesta.

## **METODOLOGIA**

### **Método Deductivo**

Este método nos servirá para realizar un análisis de la situación empresarial de forma global del entorno de la empresa Deluxe Eventos en los ámbitos tecnológico, social, económico y político es decir determinar amenazas y oportunidades en el que se desarrolla la empresa.

### **Método Inductivo**

Este método permitirá conocer todos los problemas internos que afectan a la empresa Deluxe Eventos determinando sus fortalezas y debilidades, llegando así a dar conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la misma.

## ANEXO 2: ENTREVISTA A GERENTE



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA “DELUXE**  
**EVENTOS”**

**OBJETIVO:** Me dirijo a Ud. muy comedidamente para solicitarle se digne proporcionar su valiosa colaboración dando contestación a la siguiente entrevista, con la finalidad de recopilar la información necesaria para la realización de mi proyecto de tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Loja, denominado: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”, esperando que lo haga con absoluta veracidad.

**1. Usted qué cargo tiene en la empresa**

Propietario ( )

Gerente ( )

Gerente Propietario ( )

**2. Qué nivel de educación posee usted**

Bachiller ( )

Estudiante Universitario ( )

Educación Tecnológica ( )

Título Profesional ( )

**3. Que funciones cumple dentro de la empresa Deluxe Eventos**

-----

**4. Que tiempo lleva la empresa Deluxe Eventos en el mercado y que resultados ha obtenido hasta la actualidad**

-----

**5. Tiene conocimientos técnicos para dirigir la empresa**

Si ( )

No ( )

**6. La empresa Deluxe Eventos cuenta con una filosofía empresarial, misión, visión, objetivos generales, valores y principios.**

Si ( )

No ( )

Si su respuesta es positiva enúncielas.

**Visión**

**Misión**

**Valores y Principios**

**7. La empresa cuenta con organigramas**

Sí ( ) No ( )

Si la respuesta es positiva que tipo de organigrama usa:

**8. La empresa cuenta con manuales administrativos, manual de funciones y manual de bienvenida**

Sí ( ) No ( )

**9. Como es la relación con sus empleados**

Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**10. La empresa Deluxe Eventos cuenta con un Plan Estratégico**

Sí ( ) No ( )

**11. La empresa Deluxe Eventos cuenta con un software administrativo financiero**

Sí ( ) No (x)

Porque.....  
.....

**12. La empresa cuenta con personal administrativo**

Sí ( ) No (x)

Porque.....  
.....

**13. La empresa Deluxe Eventos cuenta con un software administrativo financiero**

Sí ( ) No (x)

Porque.....  
.....

**14. El personal cuenta con una vestimenta adecuada al momento de otorgar el servicio**

Sí ( ) No ( )

Porque.....  
.....

**15. Usted se considera un líder**

Sí ( ) No ( )

Si su respuesta es positiva describa qué clase de líder es:



**26. La empresa ha tenido inconvenientes al momento de cumplir con la política del gobierno en cancelar el sueldo básico a sus empleados.**

Sí ( )                      No (x)

Porque

.....

**27. Considera usted que el posicionamiento de la empresa Deluxe Eventos en el mercado es:**

Alto ( )              Medio ( )                      Regular ( )                      Bajo ( )

Porque.....

**28. Cómo afecta el factor político a las empresas de eventos sociales en el país, en la localidad y en la empresa Deluxe Eventos en general. Describa**

.....

.....

**29. Cumple la empresa con lo establecido en la ley para el funcionamiento de la empresa**

Sí ( )                      No ( )

Porque.....

.....

**30. La inflación ha afectado positiva o negativamente a las empresas y en general a la suya. Describa**

Porque.....

.....

**31. Las políticas establecidas por el gobierno afectan o no en el funcionamiento y desarrollo de las empresas de eventos sociales y particularmente en la empresa Deluxe Evento. Describa**

**32. Usted considera que el incremento de los impuestos afecta a las empresas y a la suya en general.**

Sí (x)                      No ( )

Porque.....

**33. Cree usted que los interés bancarios son muy altos al momento que las empresas solicitan un préstamo para mejorar su nivel empresarial**

Sí (x)                      No ( )

Porque.....

**34. Según su opinión la cultura de la gente influye para que la empresa crezca**

Sí (x)                      No ( )

Si su respuesta es positiva describa que aspectos influye

.....

**35. La empresa ha aprovechado de las nuevas tecnologías para mejorar sus procesos.**

Sí ( ) No ( )

**36. De qué manera la empresa ayuda a preservar el medio ambiente. Describa**

.....  
.....

**37. Usted considera que su empresa es competitiva**

Si ( ) No ( )

**38. Cuáles son sus competidores directos**

.....  
.....

**39. Que servicios ofrece la empresa. Describa**

.....  
.....

**40. Usted considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad**

Si ( ) No ( )

**41.Cuál cree usted que es la principal razón que los clientes eligen el servicio de la empresa**

- Calidad (x)
- Atención y cumplimiento ( )
- Precio y facilidad de pago ( )
- Variedad en el servicio ( )
- Satisfacción del servicio ( )

**42. En cuanto a los precios de los servicios que ofrece la empresa son:**

Más alto que la competencia ( )

Más bajo que la competencia (x)

Igual a la competencia ( )

**43. La empresa cuenta con todos los servicios que solicita el cliente**

Sí ( ) No ( )

**44. Conoce si sus clientes están satisfechos con los servicios que ofrece la empresa**

Sí ( ) No ( )

**Porque** .....

**45. Que estrategias utiliza la empresa para ser más competitiva. Describa**

.....

**46. Con cuantos proveedores cuanta la empresa**

.....

**47. Como es la relación con los proveedores**

Excelente ( )      Muy Bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

**48. La empresa ha generado barreras que impidan el ingreso fácil a nuevos competidores**

Sí ( )      No ( )

Si la respuesta es positiva describa que barreras

.....  
.....

**49. Al momento de que contratan un servicio a la empresa Deluxe Eventos de qué manera lo realiza**

Verbal ( )      Escrito ( )

**50. La empresa está dispuesta a realizar eventos fuera de la ciudad**

Si (x)      No ( )

Porque-----

**51. Si realiza un servicio fuera de la ciudad el precio del mismo varia**

Si (x)      No ( )

Porque-----

**52. La empresa cuenta con local propio**

Si ( )      No ( )

**53. La empresa cuenta con tecnología de punta**

Si ( )      No ( )

Porque-----

**54. Describa que servicio es el más demandado por sus clientes**

-----

**55. Que servicios ha solicitado el cliente pero la empresa no cuenta con el mismo. Describa él porque**

-----

**56. Cree que la ubicación de la empresa es estratégico**

Si (x) No ( )

Porque-----

**57. El salón cuenta con una infraestructura adecuada y novedosa**

Si ( ) No ( )

**58. La capacidad del local abarca a cuantas personas. Describa**

-----

**59. Cuáles son los días y el horario de atención al cliente para la contratación del servicio. Describa**

-----

**60.Cuál es el tiempo que dura de un evento en la empresa Deluxe Eventos**

-----

**61. Cuáles son los días más demandados para realizar los eventos**

-----

**62. El sector donde se encuentra ubicada la empresa es seguro**

Si ( ) No ( )

**63. Cuenta con parqueadero propio**

Si ( ) No ( )

**64. Cuenta con guardia de seguridad**

Si ( ) No ( )

**65. Que toma en consideración al momento de fijar precios. Describa**

-----

**66. Cuáles son los meses de mayor demanda de los servicios**

-----

**67. Ha recibido felicitaciones por los clientes una vez cumplido el contrato.**

Si ( ) No ( )

**68. Ha recibido quejas por el servicio que ofrece la empresa**

Sí ( ) No (x)

Si su respuesta es positiva enúnciela

.....

**69. Ha utilizado algún tipo de promoción para incentivar la demanda de sus servicios**

Sí ( )                      No ( )

Describa-----

**70. Por qué medio ha realizado publicidad de su empresa**

Tv ( )

Radio ( )

Redes sociales ( )

Volantes ( )

Otros.....

## ANEXO 3: ENCUESTA A COLABORADORES



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JÚRIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA “DELUXE EVENTOS”

Me dirijo a Ud. muy comedidamente para solicitarle se digne proporcionar su valiosa colaboración dando contestación a la siguiente encuesta, con la finalidad de recopilar la información necesaria para la realización de mi proyecto de tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Loja, denominado: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”, esperando que lo haga con absoluta veracidad.

**1. Cuanto tiempo trabaja en la empresa Deluxe Eventos**

Menos de un año ( ) De 1 a 2 años ( ) Mas de 3 años ( )

**2. Qué cargo desempeña en la empresa**

.....

**3. Qué nivel de educación posee usted**

Bachiller ( )

Estudiante Universitario ( )

Educación Tecnológica ( )

Título Profesional ( )

**4. Que funciones cumple dentro de la empresa Deluxe Eventos**

.....

**5. Cuenta la empresa Deluxe Eventos con misión, visión, objetivos, valores y principios.**

Si ( )

No ( )

**6. Conoce usted la visión, misión, objetivos, valores y principios de la empresa Deluxe Eventos**

Si ( )

No ( )

**7. Se aplica en la empresa los valores y principios establecidos.**

Si ( )

No ( )

**8. Como considera usted el servicio que presta la empresa Deluxe Eventos**

Excelente ( )

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**9. Según su criterio como considera el ambiente de trabajo**

Excelente ( )                  Muy Bueno ( )                  Bueno ( )                  Regular ( )                  Malo ( )

**10. Como es la relación entre usted y su jefe**

Excelente ( )                  Muy Bueno ( )                  Bueno ( )                  Regular ( )                  Malo ( )

**11. Lo considera usted un líder**

Si ( )    No ( )

**12. Qué clase de líder lo considera**

Autoritario ( )                  Exigente ( )                  Accesible ( )                  Solidario ( )

**13. La empresa cuenta con manual de bienvenida, manual de funciones.**

Si ( )    No ( )

**14. La empresa cuenta con organigramas estructural, funcional y posicional**

Si ( )    No ( )

**15. Posee usted el manual de funciones para el cargo que desempeña en la empresa**

Si ( )    No ( )

Porque.....  
.....

**16. Las funciones que usted realiza están acorde con su profesión**

Si ( )    No ( )

Porque.....  
.....

**17. Las opiniones vertidas por usted con miras a mejorar las actividades de la empresa son tomadas en cuenta por sus superiores.**

Si ( )    No ( )

Porque.....  
.....

**18. La comunicación que mantiene su jefe con usted es**

Excelente ( )                  Muy Bueno ( )                  Bueno ( )                  Regular ( )                  Malo ( )

**19. Conoce usted si la empresa Deluxe Eventos cuenta con un plan estratégico**

Si ( )    No ( )

Porque.....  
.....

**20. Ha recibido motivación por parte de la empresa**

Sí ( )                      No ( )

Si su respuesta es positiva descríbalo

.....  
.....

**21. Lo motivaron en base a sus necesidades**

Sí ( )                      No ( )

Porque.....

.....

**22. Ha recibido capacitación por parte de la empresa**

Sí ( )                      No ( )

Si su respuesta es positiva descríbalo

.....  
.....

**23. El sueldo que recibe está de acuerdo a las funciones que usted realiza**

Sí ( )                      No ( )

**24. Al momento que ingreso a la empresa lo hizo por medio de:**

Concurso ( )                      Por amistad ( )                      Por experiencia ( )

**25. Usted estuvo en un proceso de selección en la empresa**

Sí ( )                      No ( )

Si su respuesta es positiva cual fue el proceso

.....  
.....

**26. Existe en la empresa estándares o directrices para evaluar el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados**

Sí ( )                      No ( )

Describa:

**27. Ha tenido usted evaluación del desempeño**

Sí ( )                      No ( )

Si su respuesta es positiva enúnciela

.....  
.....

**28. Usted considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad**

Si ( ) No ( )

**29. Conoce cuales son los competidores directos de la empresa**

Sí ( ) No ( )

Describa:

.....

**30. Conoce usted porque prefieren los clientes contratar los servicios de la empresa**

Calidad en el servicio ( ) Atención y cumplimiento en el contrato ( )

Precio y facilidad de pago ( ) Variedad de servicios ( )

**31. La empresa cumple a cabalidad con lo establecido en el contrato con el cliente**

Si ( ) No ( )

**32. Ha recibido felicitaciones de los clientes una vez cumplido el contrato.**

Si ( ) No ( )

**33. Que servicios ofrece la empresa. Describa**

.....  
.....

**34. Ha recibido reclamos por el servicio que ofrece la empresa**

Sí ( ) No ( )

Si su respuesta es positiva describa el porqué de los reclamos

.....  
.....

**35. La empresa cuenta con variedad de menús**

Si ( ) No ( )

**36. La empresa está dispuesta a realizar eventos fuera de la ciudad**

Si ( ) No ( )

Porque.....  
.....

**37. Al momento de que contratan un servicio de qué manera lo realiza**

Verbal ( ) Escrito ( )

**38. Si realiza un servicio fuera de la ciudad el precio del mismo varia**

Si ( ) No ( )





## ANEXO 4: ENCUESTA A CLIENTES



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ÁREA JÚRIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “DELUXE EVENTOS”

Me dirijo a Ud. muy comedidamente para solicitarle se digne proporcionar su valiosa colaboración dando contestación a la siguiente encuesta, con la finalidad de recopilar la información necesaria para la realización de mi proyecto de tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Loja, denominado: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DELUXE EVENTOS DE LA CIUDAD DE LOJA”, esperando que lo haga con absoluta veracidad.

#### 1. ¿Por qué utiliza los servicios que ofrece la empresa Deluxe Eventos?

Prestigio ( )  
Calidad en el servicio ( )  
Elegancia ( )  
Ubicación ( )  
Moderno ( )  
Acogedor ( )

#### 2. ¿Cómo califica el servicio que recibió en el salón de recepciones?

Excelente ( )      Muy Bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )  
Malo ( )

#### 3. ¿Cuántas personas aproximadamente invito en su último evento?

Menos de 100 ( )      Entre 100-200 ( )      Entre 200-300 ( )      Más de 300 ( )

#### 4. ¿Qué servicios prefirió contratar en la empresa Deluxe Eventos?

Decoración ( )  
Gastronomía ( )  
Arreglos Florales ( )  
Música y Amplificación ( )  
Animación ( )  
Iluminación ( )  
Servicio Completo ( )  
Salón Social ( )

#### 5. En cuanto a los precios de los servicios que ofrece la empresa son:

Más alto que la competencia ( )  
Más bajo que la competencia ( )

Igual a la competencia ( )

**6. ¿Al momento que contrató el servicio, de qué manera lo realizo?**

Verbal ( )

Escrito ( )

**7. ¿Cómo conoció a la empresa Deluxe Eventos?**

Amigos ( )

Familiares ( )

Internet ( )

Revistas ( )

Tv ( )

Otro.....

**8. ¿La empresa cumplió a cabalidad con lo establecido en el contrato?**

Si ( )

No ( )

**9. ¿Cuándo acudió a la empresa a contratar los servicios encontró todo lo que usted buscaba?**

Si ( )

No ( )

**10. ¿La empresa Deluxe Eventos cumplió con sus expectativas?**

Si ( )

No ( )

**11. ¿Cómo considera usted a la infraestructura del salón social que ofrece la empresa Deluxe Eventos?**

Excelente ( )

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**12. ¿Qué personal le atendió al momento de realizar el contrato de su evento social?**

Gerente-Propietario ( )

Secretaria ( )

**13. ¿De qué manera se realizó el pago por el servicio?**

Efectivo ( )

Crédito Directo ( )

Tarjeta de crédito ( )

**14. ¿Cree usted que la ubicación de la empresa es estratégico?**

Si ( )

No ( )

**15. ¿Se llega con facilidad y en el tiempo esperado a los eventos sociales realizados en la empresa Deluxe Eventos?**

Si ( )

No ( )

**16. ¿Considera usted que la atención de los empleados es?**

Excelente ( )

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**17. ¿La empresa Deluxe Eventos cumplió a cabalidad con lo acordado en el contrato?**

Si ( )

No ( )

**18. ¿La empresa Deluxe Eventos cumple con el horario establecido para el evento?**

Si ( ) No ( )

Porque.....  
.....  
.....

**19. ¿Ha recomendado usted a la empresa Deluxe Eventos a otras personas?**

Si ( ) No ( )

**20. ¿Recibió algún tipo de promoción por la contratación de los servicios de la empresa Deluxe Eventos?**

Si ( ) No ( )

Si su respuesta es positiva describa que promociones

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

**21. ¿Ha escuchado publicidad de la empresa Deluxe Eventos?**

Si ( ) No ( )

Si su respuesta es positiva describa por qué medios

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

**22. ¿Cree usted que Deluxe Eventos debe incrementar su publicidad?**

Si ( ) No ( )

## **INDICE**

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
<b>a. TÍTULO .....</b>	<b>1</b>
<b>b. RESUMEN .....</b>	<b>2</b>
<b>c. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>d. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 ECUADOR ES POTENCIA TURÍSTICA PARA     CONVENCIONES, CONGRESOS Y EVENTOS.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 HISTORIA DE LOS EVENTOS .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.1. TIPOS DE EVENTOS .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2. MARCO TEORICO.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2.2. BENEFICIOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ....</b>	<b>12</b>
<b>4.3. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3.1. ANÁLISIS EXTERNO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3.3. ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS PORTER .....</b>	<b>19</b>
<b>4.3.4. MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (MPC) .....</b>	<b>21</b>
<b>4.4. ANALISIS INTERNO .....</b>	<b>22</b>
<b>4.4.1. ANALISIS SITUACIONAL .....</b>	<b>23</b>
<b>4.4.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS .....</b>	<b>28</b>
<b>4.4.3. ANALISIS FODA.....</b>	<b>30</b>
<b>4.4.4. MATRIZ DE ALTO IMPACTO .....</b>	<b>30</b>
<b>4.4.5. FILOSOFIA EMPRESARIAL .....</b>	<b>32</b>
<b>e. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1. MATERIALES .....</b>	<b>34</b>

5.2. MÉTODOS:	34
5.3. TÉCNICAS	35
5.4. PROCEDIMIENTO	37
f. RESULTADOS	39
6.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	116
6.1.1. ANÁLISIS EXTERNO	116
6.1.2. MATRIZ EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS	127
6.1.3. ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER	130
6.1.4. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO	132
6.2. ANALISIS INTERNO	136
6.2.1. RESEÑA HISTORICA	136
6.2.2. SITUACION A ACTUAL	142
6.2.3. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS	143
6.2.4. ANALISIS FODA	146
6.2.5. MATRIZ DE ALTO IMPACTO (FODA)	148
6.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PROPUESTOS	150
g. DISCUSIÓN	152
7.1. PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO	152
7.2. RESUMEN DEL PRESUPUESTO TOTAL DEL PLAN ESTRATÉGICO	200
h. CONCLUIONES	202
i. RECOMENDACIONES	204
j. BIBLIOGRAFÍA	205
k. ANEXOS	206
ANEXO 1: RESUMEN DEL ANTEPROYECTO	206
ANEXO 2: ENTREVISTA A GERENTE	209
ANEXO 3: ENCUESTA A COLABORADORES	217
ANEXO 4: ENCUESTA A CLIENTES	223