

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....	14
1.1 Lugar de aplicación del proyecto.....	15
1.1.1 Centro de Eventos Koriló .....	15
1.1.2 Ubicación geográfica.....	16
1.1.3 Productos y servicios .....	16
1.1.4 Estructura organizacional .....	17
1.2 Problema u oportunidad.....	18
1.3 Objetivos generales y específicos del proyecto.....	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Resultados tangibles esperados .....	20
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA.....	21
2.1. Marco teórico.....	22
2.1.1 Análisis PEST.....	22
2.1.2 Análisis FODA .....	25
2.1.3 Análisis de mercado.....	27
2.1.4 Cinco fuerzas de Porter .....	29
2.1.5 Plan de <i>marketing</i> .....	33
2.1.6 Sistema de información .....	37
2.1.7 Diagrama de flujo de datos.....	43
2.1.8 Requerimientos del sistema de información.....	45
2.1.9 <i>Benchmarking</i> .....	47
2.2. Metodología de solución .....	48
CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	50

3.1 Antecedentes del Centro de Eventos .....	51
3.2 Actividades de diagnóstico de la situación actual .....	51
3.3 Resultados del diagnóstico .....	52
3.3.2 Resultados del análisis PESTEL .....	57
3.3.3 Resultados del análisis FODA .....	65
3.4 Conclusiones del diagnóstico .....	78
<b>CAPÍTULO 4: DISEÑO DE PROPUESTA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>80</b>
4.1 Situación actual del Centro de Eventos .....	81
4.2 Propuesta Organizacional para el Centro de Eventos.....	81
4.2.1 Concepto de Misión, Visión y Valores de la empresa.....	81
4.2.2 Objetivos estratégicos.....	82
4.2.3 Estructura Organizacional .....	84
4.2.4 Estructura del proceso completo para la entrega del servicio .....	88
<b>CAPÍTULO 5: DISEÑO DE PROPUESTA COMERCIAL.....</b>	<b>91</b>
5.1 Situación actual del Centro de Eventos .....	92
5.2 Propuesta comercial para el Centro de Eventos .....	93
5.2.1 Objetivos estratégicos de <i>marketing</i> .....	94
5.2.2 Estrategias de <i>marketing</i> .....	95
5.2.3 Plan de medios.....	107
<b>CAPÍTULO 6: DISEÑO DE MODELO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>113</b>
6.1 Elección de metodología de desarrollo de <i>software</i> .....	114
6.2 Definición del sistema de información.....	114
6.3 Diagrama de contexto.....	115
6.3.1 Diagrama de contexto externo.....	115
6.3.2 Diagrama de contexto interno.....	116

6.4 Módulos del sistema .....	117
6.4.1 Ingresar evento .....	117
6.4.2 Cotizar Evento .....	117
6.4.3 Administración del Centro de Eventos .....	118
<b>CAPÍTULO 7: DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>119</b>
7.1 Diseño físico del sistema de información .....	120
7.2 Módulo de ingreso .....	120
7.2.1 Diagrama de flujo para el módulo de ingreso .....	120
7.2.2 Requerimientos funcionales y no funcionales .....	121
7.2.3 Formulario de ingreso.....	123
7.2.4 Formulario de menú de inicio.....	123
7.3 Modulo de Ingresar evento .....	124
7.3.1 Diagrama de flujo para el módulo Ingresar evento .....	124
7.3.2 Requerimientos funcionales y no funcionales .....	126
7.2.3 Formulario de Ingresar evento.....	127
7.2.4 Formulario de información del cliente .....	128
7.2.5 Formulario de Datos del evento .....	128
7.2.6 Formulario de Servicios externalizados .....	129
7.2.7 Formulario Abono del evento.....	130
7.3 Modulo de Cotizar evento .....	130
7.3.1 Diagrama de flujo para el módulo Ingresar evento .....	130
7.3.2 Requerimientos funcionales y no funcionales .....	131
7.3.3 Formulario de Cotizar evento .....	133
7.3.4 Formulario de Presupuesto del evento .....	133
7.4 Modulo de Administración.....	134

7.4.1 Diagrama de flujo para el módulo Administración .....	134
7.4.2 Requerimientos funcionales y no funcionales .....	134
7.4.3 Formulario de Administración.....	138
7.4.4 Formulario de Utilidad por evento .....	138
7.4.5 Formulario de Ventas mensuales.....	139
7.4.6 Formulario de Gastos mensuales.....	140
7.4.7 Formulario de Personal contratado.....	140
<b>CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DE IMPACTOS .....</b>	<b>142</b>
8.1 Impactos del proyecto.....	143
8.1.1 Impactos organizacionales.....	143
8.1.2 Impactos comerciales .....	143
8.1.3 Impactos operacionales.....	144
8.1.4 Impactos Económicos.....	144
8.1.6 Impactos Tecnológicos .....	146
<b>CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES .....</b>	<b>147</b>
9.1 Conclusiones.....	148
9.2 Recomendaciones .....	149
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>151</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>153</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación geográfica Centro de Eventos Koriló.....	16
Ilustración 2: Esquema simple de análisis PEST .....	22
Ilustración 3: Matriz TOWS .....	26

Ilustración 4: Cinco fuerzas de Porter .....	30
Ilustración 5: Funciones de un sistema de información .....	38
Ilustración 6: Metodología Cascada .....	40
Ilustración 7: Etapas <i>desing thinking</i> .....	41
Ilustración 8: Simbología DFD .....	44
Ilustración 9: Resumen FODA .....	69
Ilustración 10: Principales Competidores.....	76
Ilustración 11: Ubicación de competencia para paseos de cursos .....	76
Ilustración 12: Estructura organizacional para el Centro de Eventos.....	84
Ilustración 13: Diagrama estructura del proceso completo de la entrega del servicio ...	90
Ilustración 14: Logo y eslogan para el Centro de Eventos .....	97
Ilustración 15: Afiche 1 creado para el Centro de Eventos .....	102
Ilustración 16: Afiche 2 creado para el Centro de Eventos .....	103
Ilustración 17: Flyer para el Centro de Eventos .....	104
Ilustración 18: Página de Instagram para el Centro de Eventos .....	105
Ilustración 19: Página de Facebook para el Centro de Eventos .....	106
Ilustración 20: Carta Gantt Plan de medios noviembre de 2020 .....	110
Ilustración 21: Carta Gantt Plan de medios Diciembre de 2020 .....	111
Ilustración 22: Carta Gantt Plan de medios Enero de 2021 .....	112
Ilustración 23: Diagrama de contexto externo sistema de información .....	116
Ilustración 24: Diagrama de contexto interno sistema de información .....	117
Ilustración 25: Diagrama de flujo para el módulo de ingreso .....	121
Ilustración 26: Caso de uso para módulo de ingreso .....	122
Ilustración 27: Formulario de ingreso .....	123
Ilustración 28: Formulario menú de inicio .....	124

Ilustración 29: Diagrama de flujo para módulo de Ingresar evento .....	125
Ilustración 30: Caso de uso módulo de Ingresar evento .....	127
Ilustración 31: Formulario Ingresar evento .....	127
Ilustración 32: Formulario información del cliente .....	128
Ilustración 33: Formulario datos del evento .....	129
Ilustración 34: Formulario Servicios externalizados .....	129
Ilustración 35: Formulario Abono del evento.....	130
Ilustración 36: Diagrama de flujo módulo de Cotizar evento .....	131
Ilustración 37: Caso de uso módulo de Cotizar evento .....	132
Ilustración 38: Formulario Cotizar evento.....	133
Ilustración 39: Formulario de presupuesto del evento.....	134
Ilustración 40: Caso de uso módulo de administración.....	136
Ilustración 41: Diagrama de flujo módulo de administración .....	137
Ilustración 42: Formulario de administración .....	138
Ilustración 43: Formulario Utilidad por evento .....	139
Ilustración 44: Formulario Ventas mensuales .....	139
Ilustración 45: Formulario Gastos mensuales .....	140
Ilustración 46: Formulario Personal contratado .....	141

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA .....	26
Tabla 2: Matrimonios observado en la provincia Curicó .....	54
Tabla 3: Nacidos vivos en la Provincia de Curicó.....	55
Tabla 4: Cantidad de colegios por comuna .....	56
Tabla 5: Escala para ponderación .....	69
Tabla 6: Matriz de ponderación FODA .....	70

Tabla 7: Matriz de totales y porcentajes FODA .....	71
Tabla 8: Balance estratégico FODA .....	71
Tabla 9: Escala de ponderación para 5 fuerzas de Porter .....	72
Tabla 10: Poder de negociación de los proveedores.....	74
Tabla 11: Resumen del grado de las fuerzas de Porter.....	77
Tabla 12: Objetivos estratégicos a Corto plazo para el Centro de Eventos.....	83
Tabla 13: Roles y responsabilidades para el Centro de Eventos .....	86
Tabla 14: Remuneraciones mensuales para el Centro de Eventos .....	87
Tabla 15: Costos totales mensuales del Centro de Eventos.....	87
Tabla 16: Número de eventos mensuales mínimos que debe realizar el Centro de Eventos .....	88
Tabla 17: Eventos en base al período del año .....	96
Tabla 18: Productos y servicios del Centro de Eventos .....	96
Tabla 19: Descuento para el evento por la cantidad de personas .....	100
Tabla 20: Plan de medios para el Centro de Eventos .....	107
Tabla 21: Costos por implementar el proyecto.....	145

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Esquema de un plan de <i>marketing</i> .....	37
Gráfico 2: Contribución PIB según zona geográfica.....	53
Gráfico 3: Variación porcentual PIB por región .....	53
Gráfico 4: PIB región del Maule para la actividad comercio, restaurantes y hoteles.....	54
Gráfico 5: Cantidad de matrimonios en Curicó.....	55
Gráfico 6: Cantidad de nacidos vivos en la provincia de Curicó .....	56
Gráfico 7: Estructura del gasto promedio mensual de los hogares por división .....	59
Gráfico 8: Ingreso medio mensual de los ocupados según sexo y brecha de género desde el 2014 a 2018 .....	60

Gráfico 9: Ingreso medio mensual de los ocupados según provincia..... 60  
Gráfico 10: Ingreso medio mensual según grupo de edad y formalidad laboral ..... 61

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Áreas Verdes del Centro de Eventos ..... 153  
Anexo 2: Lugares del Centro de Eventos ..... 153  
Anexo 3: Precios por arriendo de productos y servicios del Centro de Eventos..... 154