
**PROPUESTA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA UN CENTRO DE EVENTOS
(PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE MARKETING Y SISTEMA DE
INFORMACIÓN AUTOMATIZADO)**

**CARLOS EDUARDO ROJAS BRAVO
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Este documento describe el proyecto realizado a un Centro de Eventos, el cual se dedica a la realización de eventos privados, corporativos y municipales. Dada su informalidad organizacional, comercial y operacional, en conjunto al dueño de la empresa se ha buscado desarrollar una planificación estratégica tanto organizacionalmente como comercialmente, y, además automatizar mediante un sistema de información la administración del local con el fin de mejorar la gestión y desempeño de la organización. En primer lugar, se realizó una descripción de la empresa, detallando su actividad, estructura organizacional y productos y servicios que se ofrecen. A continuación, se desarrolló un diagnóstico de la situación actual del Centro de Eventos a través de un análisis PESTEL, un análisis de mercado, un análisis FODA y un análisis de las 5 fuerzas de Porter. En esta etapa se logró identificar las deficiencias que presenta el Centro de Eventos. Luego, en base a lo obtenido al diagnóstico, se realizó una planificación estratégica la cual consistió en definir la misión, visión, valores, objetivos estratégicos para la empresa como también la definición de los roles y responsabilidades del personal del Centro de Eventos con el fin de corregir y perfeccionar el funcionamiento de la empresa en el día a día. También, se desarrolló un plan de marketing para la empresa, definiendo los objetivos estratégicos de marketing, las estrategias de marketing a desarrollar y el plan de medios a desarrollar para relanzar los productos y servicios al mercado. En cuanto al sistema de información, utilizando la metodología de desarrollo de software design thinking, se diseñó un sistema de información de acuerdo a los requerimientos que presentó el dueño de la empresa. Posteriormente se realizó el diseño lógico y físico del sistema de información el cual tiene como objetivo almacenar y entregar de forma eficaz la información del Centro de Eventos. Las principales características que solicitó la empresa para el

diseño del sistema de información se resumen en 3 grandes aspectos, ingresar eventos a realizar, cotizar eventos para sus clientes y administración del Centro de Eventos. Finalmente, se realizó una evaluación de los impactos generados por el proyecto en la empresa a través de una evaluación organizacional, comercial, operacional, económica y tecnológica.

ABSTRACT

This document describes the project carried out at the "Koriló" Events Center, which is dedicated to the realization of private, corporate and municipal events. Given its organizational, commercial and operational informality, the owner of the company has sought to develop a strategic planning both organizationally and commercially, and also to automate through an information system the administration of the premises in order to improve management and performance of the organization. First, a description of the company was made, detailing its activity, organizational structure and products and services offered. Next, a diagnosis of the current situation of the Event Centre was developed through a PESTEL analysis, a market analysis, a SWOT analysis and an analysis of Porter's 5 forces. At this stage, the deficiencies of the Event Centre were identified and the company's needs were defined. Then, a strategic planning was carried out which consisted in defining the mission, vision, values, strategic objectives for the company as well as defining the roles and responsibilities of the Event Center staff in order to correct and perfect the day-to-day operation of the company. Also, a marketing plan was developed for the company, defining the strategic marketing objectives, the marketing strategies to be developed and the action plan to be used to re-launch the products and services to the market. As for the information system, using the methodology of software development design thinking, an information system was designed according to the requirements presented by the owner of the company. Subsequently, the logical and physical design of the information system was carried out, which aims to effectively store and deliver the information of the Event Center. The main characteristics that the company requested for the design of the information system are summarized in 3 great aspects, to enter events to make, to quote events for its clients and administration of the Center of Events. Finally, an assessment was made of the impacts generated by the project on the company through an organizational, commercial, operational, economic and technological evaluation.