



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**

**Proyecto de grado para la obtención del Título de Magíster en  
Administración de Negocios**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA OFRECER  
SERVICIOS DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN ÁREAS ABIERTAS  
PARA EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO EN LA CIUDAD DE QUITO.  
ANÁLISIS DE CASO: QUINTA MANZANARES.

**Autor:** DANIEL ALEJANDRO DÍAZ LUNA

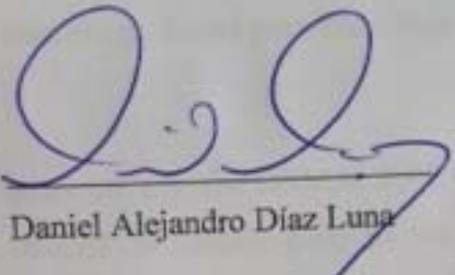
**DIRECTOR:** Econ. RAMIRO CANELOS

Agosto 2016

**QUITO-ECUADOR**

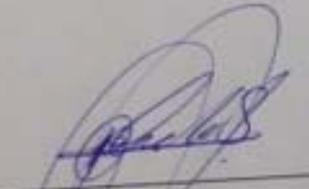
## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Daniel Alejandro Díaz Luna, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.



Daniel Alejandro Díaz Luna

Yo, Ramiro Canelos, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo él el responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



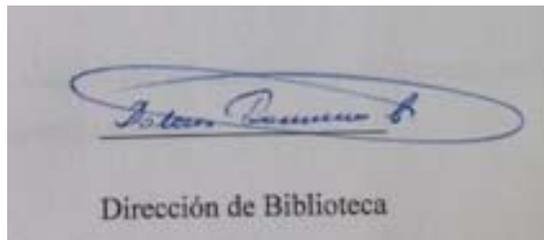
Econ. Ramiro Canelos  
Director

## **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

La Biblioteca de la Universidad Internacional del Ecuador se compromete a:

No divulgar, utilizar ni revelar a otros LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL obtenida en el presente trabajo, ya sea intencionalmente o por falta de cuidado en su manejo, en forma personal o bien a través de sus empleados.

Manejar LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de la misma manera en que se maneja la información propia de carácter confidencial, la cual bajo ninguna circunstancia podrá estar por debajo de los estándares aceptables de debida diligencia y prudencia.



## **RESUMEN**

Esta investigación se ha desarrollado con el objetivo de diseñar de un sistema de gestión estratégica para ofrecer servicios de organización de eventos en áreas abiertas para el sector público y privado en la ciudad de Quito, el cual servirá para alcanzar más eficientemente las estrategias definidas por las empresas que lo utilicen.

En este sentido se realizó una investigación de mercado, a través de métodos cuantitativos y cualitativos, en la que se pudo contar con información de los principales prestadores de este servicio y expertos del medio, a fin de analizar la oferta y la demanda de este servicio, lo cual permitió contar con elementos e información relevante para desarrollar la propuesta que se presenta a continuación.

Una vez analizado el mercado se procedió a desarrollar la propuesta del sistema de gestión estratégica, el cual se sustenta en cuatro ejes estratégicos alrededor de los cuales se desarrollan todas las actividades claves que promueven el alcance de los objetivos planteados, los cuales son los siguientes: Gestión Administrativa Financiera, Gestión Comercial y de Marketing, Gestión Logística y Gestión de Talento Humano.

Finalmente, se procedió a aplicar la propuesta en el caso de la “Quinta Manzanares”, para lo cual se establecieron estrategias en cada uno de los ejes contemplados en la propuesta, indicadores para medir los resultados y se determinaron los resultados que se esperados.

Palabras claves: organización de eventos, áreas abiertas, sistema de gestión estratégica, atención al cliente, estrategia.

## **ABSTRACT**

This research has been developed in order to design a strategic management system to offer services of events organization in open spaces to the public and the private sector in the city of Quito. This system will aid open spaces events companies to achieve their strategies more efficiently.

Therefore, qualitative and quantitative market research was conducted in order to have relevant elements and information from its providers, hence, analyzing the supply and demand of the service to develop the proposal for this paperwork.

The proposal is based on four strategic axes: Administrative Financial management, Commercial and Marketing management, Logistics management and Human Resources management.

As a final point, the proposed system was implemented at "Quinta Manzanares", establishing the strategies for each of the mentioned strategic axes and its indicators to measure their results.

Keywords: events organization, open areas, strategic management system, customer service strategy.