Repositorio Electrónico de Trabajos de Titulación

Facultad de Postgrado

Maestría en Marketing Digital

Proyecto Integrador Caso de Negocio

Plan de implementación de un modelo de mejora en la gestión de inventarios para la compañía Eventos Cumba.

Marcos, Cumba Enríquez[a] bajo la dirección de [b]Adriana Amaya Rivas[b]

a Ingeniero en Marketing y Negocios Internacionales. E-mail marcos.cumba@uees.edu.ec

b PhD en Administración de Empresas. Profesor en Emprendimiento e Innovación. Profesor en la Escuela Superior Politécnica del Litoral y Universidad Espíritu Santo, Ecuador. E-mail adrianaamaya@uees.edu.ec

Fecha de creación: 21/12/2024

SÍNTESIS:	El proyecto de implementación de un modelo de gestión integral en la empresa Eventos Cumba, especializada en la organización de eventos sociales, tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa, la gestión de recursos y la satisfacción del cliente. Este modelo integra la tecnología de gestión avanzada, que optimiza tanto la planificación como la ejecución de los eventos. La empresa busca automatizar procesos clave, desde la organización de eventos hasta la gestión de proveedores, lo que promete una mejora sustancial en la calidad y la personalización de los servicios ofrecidos.
DESCRIPCIÓN:	Eventos Cumba enfrenta a la necesidad de optimizar sus operaciones para mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución. El objetivo principal

	del proyecto es mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, mediante la implementación de un modelo de gestión integral basado en tecnología avanzada.
DEFINICIÓN DE LA OPORTUNIDAD	La posibilidad de este caso de negocio se basa en la necesidad de la compañía Eventos Cumba, experta en la coordinación de eventos sociales, de optimizar sus procesos de operación y la calidad del servicio para mantener su competitividad en un mercado extremadamente exigente y cambiante. El aumento en la demanda de los clientes por experiencias a medida y la necesidad de maximizar los recursos en un contexto competitivo crean una oportunidad importante para modificar y mejorar la administración de los eventos a través de la implementación de tecnologías de vanguardia.
OBJETIVO RELEVANTE DEL NEGOCIO	Implementar servicios y los procesos operativos a través de la integración de un sistema de gestión integral que no solo optimice la logística interna, sino que también proporcione una experiencia mejorada y más personalizada para los clientes, asegurando así el crecimiento sostenible y la rentabilidad a largo plazo.

1 Oportunidad o Problema (O/P)

1.1 Identificación de la Oportunidad/Problema

La ciudad de Guayaquil se distingue por su vitalidad comercial y turística, convirtiéndose en un núcleo de actividad económica y cultural, donde acontecimientos sociales como matrimonios, bautizos, cumpleaños, graduaciones y baby showers, poseen una importancia significativa. Estos acontecimientos demandan una organización detallada, lo que supone un

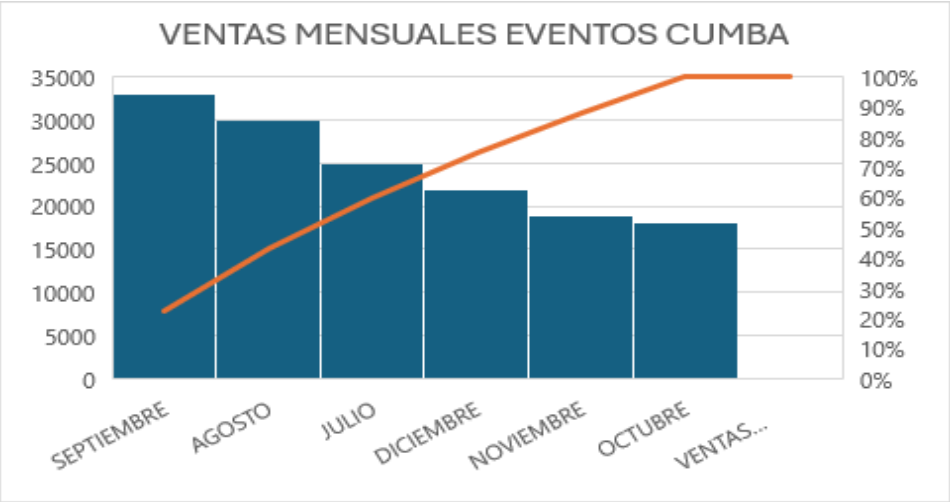
reto para numerosos residentes de la ciudad. Numerosos individuos tienen problemas para planificar sus festejos debido a la escasez de tiempo e información, dado que se hallan inmersos en tareas académicas, laborales o personales (Muñoz, 2020).

La empresa Eventos Cumba fue creada en el año 2023 con el propósito de brindar servicios de organización de eventos sociales, destacándose en un sector altamente competitivo. En sus últimos meses de operación, la empresa enfrentó desafíos considerables que afectaron su capacidad operativa y financiera, tales como cortes de luz, restricciones de toques de queda, y problemas de seguridad. A pesar de estas dificultades, la empresa se adaptó rápidamente y se comprometió a mantener la calidad y la eficiencia de sus servicios.

A lo largo de los últimos meses del año 2024, la empresa implementó una serie de medidas estratégicas para mitigar los efectos negativos de los desafíos enfrentados. En primer lugar, la adaptación a los cortes de luz y las restricciones de circulación, producto de los toques de queda, fue gestionada mediante el cambio de horarios de los eventos y la instalación de generadores eléctricos para asegurar la continuidad de estos. Estas medidas permitieron que la empresa siguiera operando a pesar de las restricciones externas, sin comprometer la calidad de los eventos realizados.

Es importante destacar que la empresa no eliminó ninguno de sus servicios; por el contrario, innovó en sus operaciones, modificando los horarios de trabajo y empleando tecnología para enfrentar los problemas de infraestructura y garantizar la satisfacción de los clientes. Esta capacidad de adaptación resalta la resiliencia de la empresa frente a las circunstancias adversas. Para ilustrar el crecimiento o afectaciones de ventas se presenta, en la figura 1, las estadísticas de los últimos 6 meses.

Figura 1.
Ventas mensuales de los últimos 6 meses de Eventos Cumba



Fuente: Elaboración Propia

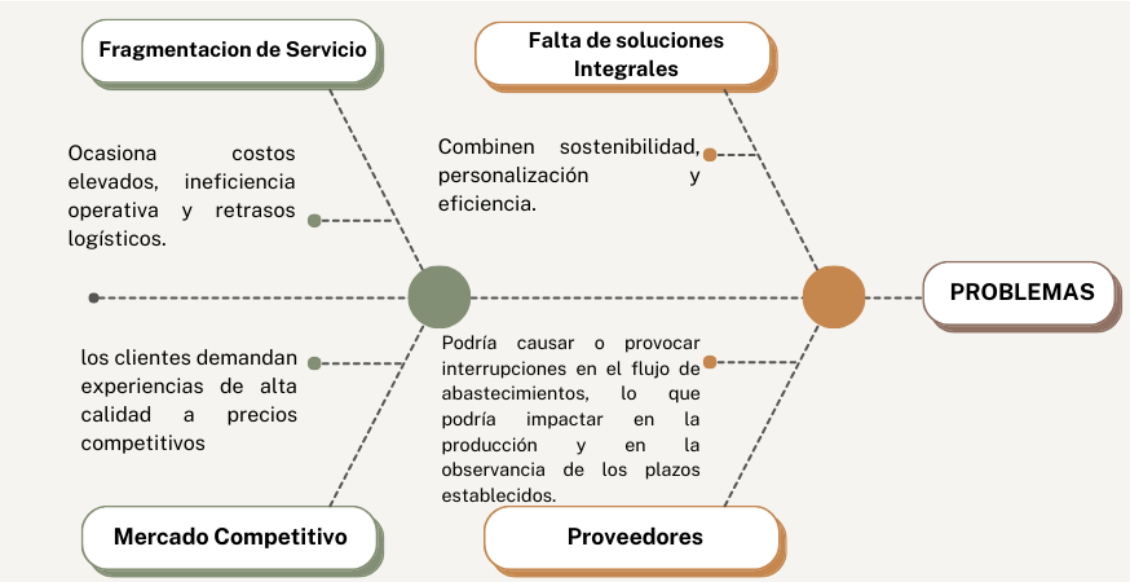
La tendencia de los ingresos en los últimos seis meses muestra un patrón interesante. Después de un inicio prometedor con un crecimiento en los primeros tres meses (julio, agosto y septiembre), la empresa enfrentó una disminución significativa en octubre debido a factores adversos como los problemas de seguridad y los inconvenientes operativos. Sin embargo, la recuperación de noviembre y diciembre sugiere que las medidas de adaptación implementadas (como los cambios de horarios y el uso de generadores) empezaron a dar resultados positivos.

A pesar de no alcanzar el máximo de ingresos registrados en septiembre, la empresa logró estabilizarse y mantener un flujo de ingresos constante en los últimos dos meses del año, lo que refleja una tendencia de recuperación y una respuesta efectiva a los desafíos enfrentados.

A partir de esta problemática, el objetivo principal es posicionar a la agencia como líder en el mercado mediante un enfoque integral y sostenible que combine personalización, tecnología e innovación operativa. Para abordar estos problemas, se emplearán herramientas como el Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto), que permitirá identificar las causas principales detrás de los altos costos y la fragmentación de servicios, y la Matriz de Priorización, que ayudará a establecer qué aspectos son más urgentes para solucionar.

Figura 2

Herramienta 1: Diagrama de Ishikawa de problema de Eventos Cumba



Fuente: Elaboración Propia

En el esquema de ISHAKAWA propuesto, se identifican diversas causas potenciales del problema. Desde la disminución de los servicios hasta los problemas que pueden surgir al manejar con los proveedores, disminuyendo la relevancia de las interconexiones y la adquisición de datos del mercado competitivo. Para evidenciar lo anteriormente expuesto, en la tabla 2 se muestra una comparación del informe de ventas del mes de octubre, correspondiente a los años 2023 y 2024, un mes en un año distinto.

Tabla 2

Reporte de ventas perdidas octubre 2023 y 2024

OCTUBRE	2023	2024
Cotizaciones de servicio	108	237
Cotizaciones perdidas por proveedores	186	203
Falta de soluciones integrales baja rotacion	17	26
Falta de soluciones integrales alta rotacion	32	53

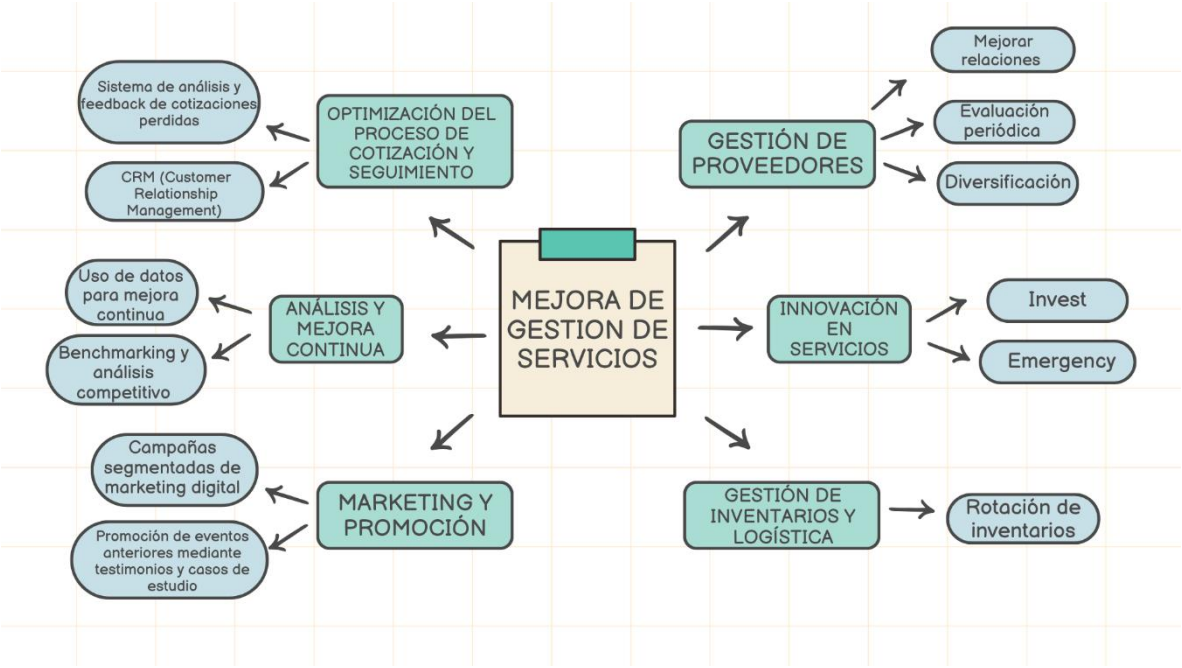
Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 2, se puede deducir que existe una pérdida de servicios de Eventos Cumba esto es evidente en la falta de actualización y registro adecuado de las razones de las cotizaciones no concretadas, lo que podría estar afectando la eficiencia operativa de la empresa. A pesar de que actualmente se reportan menos eventos en comparación con el año 2023, las novedades relacionadas con la falta de stock siguen siendo similares en ambos periodos, lo que sugiere que la falta de un seguimiento detallado y un sistema de gestión adecuado persiste como un problema importante.

Así mismo, la figura 4 muestra un mapa mental donde se han incorporado observaciones enfocadas en optimizar el proceso de administración de servicios.

Figura 3

Herramienta 2: Mapa Mental de mejoras para la gestión actual de inventarios de Eventos Cumba



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3, a través del uso del mapa mental, se presenta una variedad de perspectivas. desde la innovación en servicios hasta la optimización de los procesos de cooperación con los proveedores, subrayando la relevancia de optimizar la administración de servicios para asegurar una transición y implementación eficaz de los nuevos procedimientos. Estos instrumentos. han funcionado como gafas para mostrar las zonas críticas que necesitan atención urgente. y en general. ofrecen un fundamento firme para la puesta en marcha de soluciones estratégicas que robustezcan la cadena de suministro y optimicen la disponibilidad de eventos para cubrir las necesidades del mercado.

1.2 Formalización de la Declaración de la O/P

Con la finalidad de detallar El diagrama de causa-efecto destará factores como:

- Ineficiencias logísticas debido a la falta de integración.
- Altos costos operativos derivados de la contratación de múltiples proveedores.
- Problemas ambientales por el uso excesivo de recursos.

La matriz de priorización permitirá definir objetivos claros y asignar recursos estratégicamente, asegurando que se resuelvan primero los problemas con mayor impacto en el desempeño de la empresa.

1.3 Identificar objetivos a partir de la Oportunidad/Problemas

La industria de eventos sociales y corporativos está fragmentada, lo que provoca costos elevados, baja satisfacción del cliente y pérdida de competitividad. Esto se debe a la falta de un modelo integral que combine eficiencia, sostenibilidad y personalización.

1.1.1. Objetivos Financieros

- Reducir costos operativos: Se buscará integrar servicios para eliminar redundancias y optimizar recursos, reduciendo el costo promedio por evento en al menos un 15% en los próximos meses.
- Optimizar el índice de rentabilidad por actividad económica: Evaluar el balance costo-beneficio de cada acontecimiento, detectar áreas en las que se puedan disminuir los costos sin sacrificar la calidad y explotar los márgenes de beneficio.

- Ampliar las vías de ingreso: Proporcionar servicios complementarios como asesoría en la organización de eventos, comercialización de artículos decorativos o de recuerdos, o renta de equipamiento para eventos.

1.1.2. Objetivos Comerciales

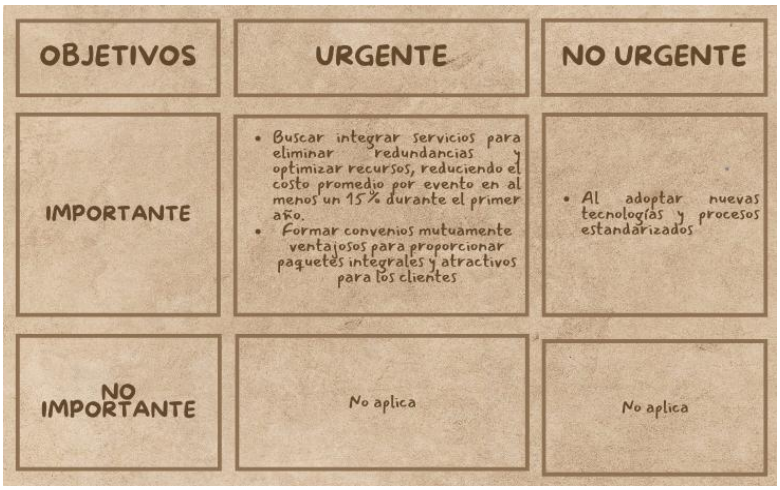
- Incrementar la eficiencia operativa: Al adoptar nuevas tecnologías y procesos estandarizados, se reducirá el tiempo de planificación y ejecución por evento, incrementando la capacidad operativa total.
- Crear colaboraciones estratégicas: Formar convenios mutuamente ventajosos para proporcionar paquetes integrales y atractivos para los clientes, mientras se expande la red de relaciones comerciales.
- Mejorar la experiencia del cliente: Ofrecer servicios personalizados y una experiencia de alta calidad para lograr un índice de satisfacción superior al 90% en las encuestas post-evento.

1.4 Establecimientos de Prioridades

En esta sección se otorgan prioridad a las metas de la compañía. a los que se percibe la propuesta aporta, empleando como instrumento de evaluación el diagrama de Eisenhower, que categoriza las tareas en función de su importancia y urgencia. En este escenario, los objetivos pueden ser alcanzados de la siguiente forma:

Figura 4

Diagrama de Eisenhower para priorización de objetivos.



Fuente: Elaboración Propia

1.5 Asignar indicadores de seguimiento y control para las opciones, además de los criterios o indicadores para comparar las opciones

Tabla 3

Indicadores de seguimiento de los objetivos propuestos

Objetivo	Plan de acción	Indicador	Unidad Medida	KPI	Responsable	Frecuencia revisión	Seguimiento
Reducir costos operativo	Determinar las áreas que están produciendo más costos, tales como transporte, personal, equipos, materiales o marketing.	Integracion de servicios para eliminar redundancias y optimizar recursos, reduciendo el costo promedio por evento en al menos un 15%	%	Inspeccion de metricas	Contador comercial	Semanal	Reunion con departamento de finanzas y marketing
	Examinar los acuerdos vigentes con los proveedores y explorar posibilidades para reevaluar precios o términos de pago.						
	Efectuar un monitoreo exhaustivo del uso de materiales y garantizar que todo se emplee de forma eficaz.						
Ampliar las vías de Ingresos	Diseñar paquetes de servicios completos para diferentes tipos de eventos y segmentos de clientes.	diversificar las fuentes de ingresos	%	Variacion en ventas	Gerente o Contador comercial	Mensual	Revision de los estados financieros
	Realizar un estudio de mercado para identificar áreas con demanda de servicios de eventos y eventos sociales.						
Colaboraciones estratégicas	Formar convenios mutuamente ventajosos para proporcionar paquetes integrales y atractivos	Cantidad de convenios	%	Reporte de colaboraciones	Gerente de Marketing	Mensual	Reunion con los encargados de logisticas dentro del área de marketing

Fuente: Elaboración Propia

2. Exploración de las oportunidades o alternativas

La industria de eventos sociales y corporativos está fragmentada, lo que provoca costos elevados, baja satisfacción del cliente y pérdida de competitividad. Esto se debe a la falta de

un modelo integral que combine eficiencia, sostenibilidad y personalización. Según un informe de Eventbrite, "la falta de integración en los procesos logísticos y operativos contribuye a la ineficiencia y a una experiencia fragmentada tanto para los proveedores como para los clientes (EVENTBRITE, 2020)".

2.1 **Exploración de las opciones**

Las soluciones planteadas responden directamente a los problemas identificados:

1. Aumento de los Recursos y Administración de Inventarios: Centrarse en maximizar los recursos e instaurar un sistema eficaz de administración de inventarios que posibilite disminuir los gastos operativos, como la implementación de un sistema de gestión de inventarios en tiempo real para supervisar el uso de ornamentos, maquinaria y materiales.
2. Ampliación de Servicios a través de Paquetes a Medida: Proporcionar paquetes creados específicamente para diferentes segmentos de mercado, tales como eventos de negocios, matrimonios temáticos o festejos exclusivos, y estos paquetes pueden incorporar diversos niveles de servicios.
3. Incluir Tecnología para Potenciar la Experiencia del Cliente: Utilizar tecnología interactiva para brindar experiencias más cautivadoras y recordables a los asistentes, como la implementación de herramientas digitales que promuevan la interacción entre los organizadores y los asistentes, fomentando un mayor compromiso con el evento. Esta opción no solo incrementa la percepción de calidad, sino que también sitúa la compañía como pionera en su industria.

3. Analizar y valorar las alternativas

Una vez definidas las opciones, se procede a evaluar cada una, considerando las ventajas y desventajas de su implementación, de acuerdo con las necesidades específicas del negocio y los aspectos técnicos y operacionales. Según (Getz, 2012), la planificación de eventos requiere de un análisis exhaustivo de factores tanto estratégicos como logísticos para optimizar los resultados.

3.1 Análisis Cualitativo

A continuación, en la Tabla 4, se presenta un análisis de pros y cons de las alternativas en la organización de eventos sociales

Tabla 4

Matriz de pros y cons de alternativas

Alternativa	Pros	Cons
Paquetes Integrales Personalizados	Centralización de servicios, mayor satisfacción del cliente.	Alta inversión inicial, coordinación de múltiples recursos.
Tecnología de Gestión	Reducción de costos, mejora en logística, aumento de eficiencia.	Requiere capacitación y tiempo para adaptarse al nuevo sistema.
Soluciones Sostenibles	Mejora de la reputación, diferenciación en el mercado.	Incremento de costos operativos iniciales, limitada aceptación en ciertos segmentos de clientes que priorizan costos.

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Análisis Cuantitativo

Debido a que los modelos de administración de inventarios pueden ser ajustados y/o personalizados según las necesidades de la empresa, se analizaron los costos de servicio que pueden proporcionarse. La tabla 5 presenta los costos para las diferentes opciones, teniendo en cuenta la personalización en el módulo de Planificación de requerimientos de servicios, una solución que cumple con elevados criterios de calidad y de integración sencilla.

Tabla 5

Valoración y costeo de servicios o estrategias de Eventos Cumba

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR
BUFFET	**•BUFFET** PROTEÍNAS GUARNICIÓN ENSALADA POSTRE INCLUYE PLATOS BUFFET Y CUBIERTOS CON SERVILLETAS Y CRISTALERIA	2 HORAS	$15,50	230	$3.565
BEBIDAS SOFT ILIMITADAS	**BEBIDAS SOFT ILIMITADAS** AGUA AGUA MINERAL COLAS: COCA COLA, TROPICAL, INCA, SPRITE HIELO **CORTESÍA:** ESTACIÓN DE BEBIDAS CALIENTE CAFÉ Y TÉ	6 HORAS	$2,50	230	$575
MESEROS	RECOMENDACIÓN: MESEROS PARA TODO EL EVENTO, SE RECOMIENDA UNO CADA 25 PERSONAS PARA QUE ATIENDAN A TODOS LOS INVITADOS DURANTE EL EVENTO. 9 MESEROS.	6 HORAS	$45	9	$405

DECORACIÓN	MESAS VESTIDAS PARA 230 PERSONAS (MANTELERÍA A ELECCIÓN CON PALETAS DE COLORES) • CENTROS DE MESA ALTOS CON FLORES DIVIDIDO DISTRIBUIDO PARA 230 PERSONAS • SILLAS TIFFANY PARA 230 PERSONAS • ARREGLOS FLORALES E ILUMINACIÓN ESPARCIDAS EN ÁREAS GENERALES. • MESAS A ELECCIÓN: REDONDAS O CUADRADAS • CABALLETE DE BIENVENIDA CON APLIQUES DE FLORES. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN MESAS ILUMINACIÓN CON 10 TACHOS LED ESTACIONES DE FOTO DECORADAS O BACKING ARREGLO DE MESA DE DIRECTIVOS LOGÍSTICA DE TRANSPORTE MONTAJE Y DESMONTAJE **CORTESÍAS:** 3 SALAS LOUNGE DE JUEGO CON LA DECORACIÓN O BARRAS COCTELERAS	6 HORAS	$4.500	1	$4.500
DJ BOOTH, PANTALLAS	COBERTURA POR 6 HORAS EN EL EVENTO DJ PROFESIONAL ESPECIALIZADO PANTALLAS LED (3M X 2M) UBICACIÓN DE TOTEMS LEDS SONIDO REFORZADO PARA ESPACIO ABIERTO 2 PARLANTES PROFESIONALES MEDIOS 2 PARLANTES PROFESIONALES BAJOS 2 LUCES BEAM 7R 4 TACHOS LED 2 MICRÓFONOS INALÁMBRICOS ACCESORIOS DE HORA LOCA PANTALLA DE PROYECCIONES LUCES ROBOTICAS DE AMBIENTACIÓN TÉCNICO DE OPERACIÓN PARA PANTALLAS, Y EQUIPO LOGÍSTICO.	8 HORAS	$1.500	1	$1.500
ANIMADOR, MAESTRO DE CEREMONIAS, HOST.	PLANIFICACIÓN DE CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES CON REUNIONES PREVIAS AL EVENTO 1 COMUNICADOR PROFESIONAL PARA LA PRESENTACIÓN COMO HOST, MAESTRO DE CEREMONIAS O ANIMADOR ANIMACIÓN CON ACTIVIDADES LÚDICAS PRESENTACIÓN DE CRONOGRAMA. COBERTURA POR 5 HORAS	5 HORAS	$400	1	$400
PLATAFORMA FOTOCABINA	FOTOCABINA INFLABLE FOTOGRAFÍAS IMPRESAS ILIMITADAS ACCESORIOS DE FOTOGRAFÍA STAND PANTALLA MIRROR CAMARA PROFESIONAL ILUMINACIÓN DISEÑO PERSONALIZADO TIRAS PERSONALIZADAS IMPRESA 2 HORAS Y 30 MINUTOS 1 INSTRUCTOR MONTAJE Y DESMONTE	2 HORAS	$400	1	$400

VIDEO 360 PLATAFORMA	1 PLATAFORMA 360 PRO DE VIDEO VIDEOS ILIMTADOS ACCESORIOS DE FOTOGRAFÍA Y VIEO STAND PRO PANTALLA MIRROR CAMARA PROFESIONAL IPHONE O GOPRO ILUMINACIÓN DISEÑO PERSONALIZADO DE TEMATICA 2 HORAS Y 30 MINUTOS 1 INSTRUCTOR MONTAJE Y DESMONTE	2 HORAS	$400	1	$400
COCTELERÍA ILIMITADA (3 CÓCTELES POR PERSONA APROX)	INCLUYE: ILIMITADOS POR EL TIEMPO CONTRATADO 2 BARMAN BAR MÓVIL CRISTALERÍA LICORES E INSUMOS 5 CLASES DE CÓCTELES A ELECCIÓN LISTA DE COCTELERÍA DE MÁS DE 20 TIPOS POR EJEMPLO: MOJITOS CLÁSICOS MOJITOS DE MARACUYÁ PIÑA COLADA ALEXANDER DE CHOCOLATE PONCHE DE FRUTOS ROJOS SANGRÍA CÓCTEL PALOMA **OBSEQUIO:** 3 BOTELLA DE TEQUILA PARA HACER MARGARITAS, MARGARITAS DE MARACUYÁ O PALOMA CÓCTEL (TEQUILA, MÁS ESPECIAS Y TORONJA)	4 HORAS	$1200	1	$1200
SHOW DE ENTRETENIMIENTO	3 PERSONAJES A ELECCIÓN PARA HORA LOCA: - ROBOTS LEDS ALTO - MUÑECO BAJO SHOW - MARCIANO - BAILARINA, GAROTO O GAROTA - CABEZÓN: KAROL G, DADDY YANKEE, BAD BUNNY O FEID. - PISTOLA DE C02	40 MINUTOS	$397	1	$397

SUBTOTAL	*$13.342*

Fuente: Elaboración Propia

4. **Evaluar riesgos de alternativas solucionadas**

La integración de servicios personalizados permite ofrecer un producto único y competitivo en el mercado. Esto no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también posiciona a la agencia como líder en el sector. Además, las herramientas tecnológicas mejorarán la eficiencia y ampliarán la capacidad operativa, permitiendo gestionar un mayor número de eventos sin sacrificar calidad.

Los eventos sociales están expuestos a una variedad de riesgos, que van desde problemas operativos hasta cambios inesperados en la demanda. La gestión efectiva de estos riesgos es esencial para el éxito del evento y para mantener la satisfacción del cliente (Et, 2011). Dentro del marco de la selección de la Alternativa 1, que conlleva la aplicación del modelo ABC, se llevará a cabo el reconocimiento de los potenciales riesgos a través de un intercambio de ideas, el cual se presenta a continuación.

Figura 5

Lluvia de ideas para determinación de riesgos



Fuente: Elaboración Propia

La figura 5 muestra posibles riesgos que deben tenerse en cuenta en el marco de la organización y realización de eventos sociales. Cada categoría trata elementos esenciales vinculados a la planificación de eventos, lo que facilita una valoración detallada de los posibles retos que podrían presentarse durante la realización de las actividades. Una vez detectados estos riesgos, se llevará a cabo la elaboración de la matriz de riesgos, donde se deberá indicar la severidad, probabilidad e influencia de cada uno de los riesgos detectados.

Para comenzar este procedimiento, se determinarán las escalas utilizadas para medir los parámetros mencionados, tal como se especifica en la tabla 11, la cual ofrece un fundamento firme para la valoración y categorización de los riesgos en el proyecto de organización y realización de eventos sociales. Esto abarcará riesgos como la presencia de proveedores, las condiciones meteorológicas, los elementos jurídicos, la protección de los participantes, la organización del evento, y otros elementos que podrían impactar en el éxito del evento.

El estudio exhaustivo de estos peligros facilitará a la organización de eventos sociales la toma de decisiones fundamentadas para minimizar posibles efectos adversos y garantizar la ejecución exitosa de los eventos.

Tabla 6

Evaluación de gravedad y probabilidad de riesgos

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	MITIGACION
Retrasos operativos	Alta	Alto	Contratar proveedores capacitados y usar software de gestion
Costos de inversión	Medio	Alto	Buscar financiamiento externo o alianzas.
Fallos tecnologicos	Bajo	Medio	Realizar pruebas piloto o mantenimiento continuo

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Priorización de riesgos y estrategias de mitigación

Se empleará el Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) para dar prioridad a los riesgos en la organización y realización de eventos sociales, una vez detectados durante la etapa de análisis. Este instrumento sistemático se utiliza extensamente para valorar y otorgar prioridad a los riesgos en procesos y proyectos. Dentro del marco de una organización de eventos sociales, utilizaremos el AMFE para evaluar los riesgos detectados durante el proceso de generación de ideas, teniendo en cuenta elementos esenciales como la logística, la seguridad, el acatamiento de las regulaciones y la calidad de los servicios proporcionados en cada evento.

La tabla AMFE proporciona una visión detallada de los riesgos al combinar la probabilidad y la gravedad, junto con la capacidad de detectarlos a tiempo. Estos elementos son cruciales para determinar la prioridad de acción, permitiendo que la empresa concentre sus recursos en los riesgos más críticos y desarrolle estrategias de mitigación efectivas (Consuegra, 2015).

Tabla 7

Escalas de gravedad y probabilidad para evaluación de riesgo

Escala de Gravedad		**Escala de Probabilidad**		**Niveles de Impacto**	
Insignificante	1	Muy improbable	1	Bajo	1 - 6
Menor	2	No es probable	2	Medio	7 - 12
Moderada	3	Posible	3	Alto	13 - 25
Importante	4	Probable	4		
Catastrófica	5	Muy probable	5		

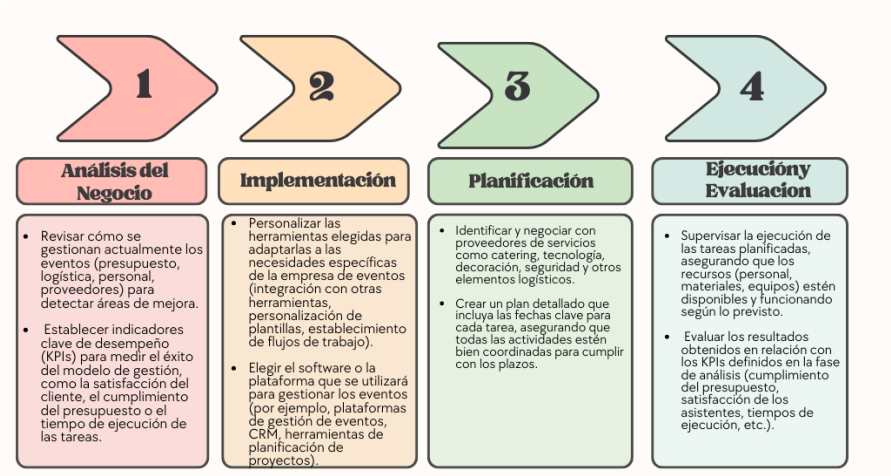
Fuente: Asana.com

5. Plan de implementación

La puesta en marcha del modelo de administración de eventos sociales, mediante una plataforma específica de gestión o un software especializado, se realizará de acuerdo con la metodología sugerida por el proveedor del software. Esta metodología implica la ejecución del proyecto en etapas fundamentales, con la finalidad de asegurar que la transformación sea eficaz, rápida y cuantificable en un periodo de seis meses. Estas etapas se detallan en la ilustración y están concebidas para abarcar todos los elementos del proceso de organización de eventos, desde la planificación inicial hasta la realización y evaluación posterior al evento.

Figura 6

Fases de implementación



Fuente: Elaboración Propia

5.2 Costos de implementación

La aplicación del Modelo ABC en la administración de inventarios requiere una estructura de costos minuciosa, que se muestra en la tabla.

Tabla 7

Costos de Implementación del modelo ABC

DETALLE	MODELO ANÁLISIS ABC
Costo del Software de Gestión de Eventos Sociales	$ 800
Consultoría para Implementación	$ 600
Equipos de servicios con avances tecnológicos	$ 1000
Capacitación y manejo de cambios	$ 350
Total, costos	$ 2750

Fuente: Elaboración Propia

Este desglose cubre todos los aspectos clave de la implementación del sistema desde la adquisición del software hasta la capacitación y los equipos necesarios para soportar su funcionamiento. Con esta inversión, se busca no solo la implementación exitosa del sistema,

sino también maximizar los beneficios en términos de eficiencia operativa y mejora en la gestión de los eventos sociales de la empresa.

La implementación de un sistema ERP no solo facilita la automatización de procesos clave, sino que también ofrece una visión integrada de la empresa, permitiendo a las organizaciones tomar decisiones más rápidas y basadas en datos. La integración de funciones como la gestión de inventarios y la planificación de recursos empresariales es crucial para optimizar la eficiencia operativa en cualquier sector (Laudon, 2020)

6. **Conclusión**

El uso del Modelo ABC para la administración de inventarios requiere una estructura. El proyecto de aplicación del modelo de administración de eventos en la compañía Eventos Cumba constituye un progreso importante hacia la mejora de los procesos de operación y la optimización de la experiencia para los clientes internos y externos. Mediante la puesta en marcha de un sistema ERP sofisticado, se pueden obtener varias conclusiones, resaltando tanto los éxitos obtenidos como los retos afrontados durante todo el procedimiento. En primer lugar, la decisión estratégica de implementar un sistema de administración integral muestra una perspectiva precisa de las metas comerciales de la compañía, particularmente al optimizar la organización de eventos, la administración de proveedores y la satisfacción de las demandas de los clientes.

Esta técnica facilitará una administración de eventos más exacta y eficaz, ajustándose de manera más efectiva a las exigencias del mercado y a las expectativas de los clientes.

Después, la considerable inversión de $2750 en la tecnología de administración integrada, que comprende un software de administración sofisticado y la infraestructura requerida, demuestra el compromiso económico de la compañía con la actualización y el perfeccionamiento constante. A pesar de que esta inversión supone un desembolso considerable, se anticipa que las ventajas a largo plazo, en cuanto a eficiencia en las operaciones, optimización de recursos y satisfacción del cliente, compensen considerablemente estos gastos.

El uso de plataformas tecnológicas en la gestión de eventos ha transformado la industria, permitiendo a las empresas ofrecer experiencias más personalizadas y eficientes. Los

sistemas de gestión de eventos ayudan a las organizaciones a automatizar tareas, gestionar recursos y coordinar actividades, lo que no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también eleva la satisfacción del cliente al optimizar la planificación y ejecución de los eventos (Damster & Tassiopoulos, 2005).

7. Recomendaciones

Después de la puesta en marcha exitosa del nuevo modelo de administración en la empresa Eventos Cumba, surgen diversas sugerencias para mejorar aún más los resultados y garantizar la continuidad operativa en la coordinación de eventos sociales

7.1. Recomendaciones específicas para el mantenimiento del modelo de gestión integral

Para garantizar el éxito continuo del modelo implementado, es importante mantener un enfoque en la flexibilidad y la eficiencia. Se recomienda establecer un sistema de monitoreo constante que permita ajustar los procesos según los cambios en el mercado y las expectativas de los clientes. También es esencial realizar evaluaciones regulares de riesgos y fomentar la retroalimentación tanto de los clientes como de los empleados, lo que ayudará a mantener la solidez del sistema. Igualmente, la capacitación continua del personal en el uso del sistema actualizado resulta clave para maximizar los beneficios operativos y mejorar la personalización de los servicios ofrecidos. "La gestión integral de eventos abarca todas las etapas, desde la planificación hasta la ejecución, asegurando que cada aspecto contribuya al éxito del evento". (CEVENTS, 2010)”

7.2 Recomendaciones generales para mejorar la gestión en la cadena de valor de eventos

El perfeccionamiento constante en la gestión de eventos trasciende la instauración de un sistema de administración. Según Tum (2006), un sistema efectivo de gestión de inventarios no solo reduce los costos, sino que también mejora la capacidad de la empresa para responder rápidamente a las necesidades de los clientes durante un evento. Dicho esto, se recomienda la adopción de tecnologías en auge, como el análisis predictivo, para detectar patrones en la necesidad de servicios y personal, lo que facilitará una planificación más eficiente de los recursos y la optimización de costos. Además, se aconseja adoptar un enfoque enfocado en la lealtad de los clientes, proporcionando servicios a medida acorde a sus

requerimientos específicos y formando al personal en competencias de servicio al cliente y administración de eventos.

En cambio, resulta crucial robustecer las relaciones con proveedores y colaboradores para asegurar la calidad y la puntualidad de los servicios en cada acontecimiento. Un estudio constante de la cadena de valor, desde la compra de materiales hasta la realización del evento, facilitará la detección de oportunidades de mejora que produzcan significativas ventajas competitivas. Además, una actitud proactiva en la innovación de la propuesta de servicios ayudará a retomar y potenciar la cuota de mercado, garantizando la pertinencia y el triunfo de la compañía en el sector competitivo de los eventos sociales.

Referencias

Cevents. (2010). *Gestion de eventos integrales.* Retrieved from https://cevents.es/servicios-eventos/gestion-eventos/?utm_source=chatgpt.com

Consuegra. (2015). *FMEA methodology as a tool for risk management in a University hospitalMetodologia AMFE como ferramenta de gerenciamento de riscoem um hospital universitário.*

Damster, G., & Tassiopoulos, D. (2005). Event management: A professional and developmental approach. Juta and Company ltd.

ECUADOR, C. D. (2022). *Informe sobre el mercado de eventos y catering en Guayaquil.* Guayaquil. Retrieved from https://www.lacamara.org/website/eventos-ccg/

Et, B. (2011). *Events Management: An Integrated and Practical Approac.*

EVENTBRITE. (2020). *Eventos sociales.* Retrieved from https://www.eventbrite.es/d/ecuador/events/

Getz, D. (2012). *Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Events. Routledge.*

Laudon, K. C. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (15th ed.). Pearson.*

Muñoz, A. &. (2020). *La organización de eventos y sus desafíos en el contexto urbano de Guayaquil.* Revista de Ciencias Sociales.

Tum, J. N. (2006). *Management of Event Operations. Elsevier Butterworth-Heinemann.*