



**UNIVERSIDAD ECOTEC**  
**FACULTAD DE MARKETING Y COMUNICACIÓN LICENCIATURA EN**  
**COMUNICACIÓN CON ÉNFASIS EN RELACIONES PÚBLICAS**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EVENTOS**  
**MATRIMONIALES**  
**DE LA EMPRESA “MARANTA EVENTS” GUAYAQUIL 2020**

Trabajo de titulación para obtener el nivel de  
LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN

Autor:

Mariana Esperanza Peña Gallo

Tutor:

Christian Gutierrez

Samborondón

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios, que siempre me ha guiado por el camino correcto, a mis padres por su infinito amor, por la confianza que tienen en mí y en las decisiones que tomo, a mi hermano, que es mi mejor consejero y a mi novio por siempre creer en mí y motivarme con los estudios.

Mariana Esperanza Peña Gallo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco una vez más a mi familia, agradezco también a todos los profesores que han estado en el transcurso de mi carrera por todas sus enseñanzas y lecciones de vida y especialmente agradezco al Profesor Christian, a la miss Kerly, a el Profesor Reinaldo, a la miss Anita, a la querida Naty y a mi Decana Verónica, a todos ellos por su inmensa paciencia y fe en mí. Gracias a la ayuda de ustedes mis años por los pasillos de la universidad están llenos de los mejores recuerdos.

Mariana Esperanza Peña Gallo

# CERTIFICACION DE REVISION FINAL

QUE EL PRESENTE EXAMEN COMPLEXIVO TITULADO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EVENTOS MATRIMONIALES

### DE LA EMPRESA “MARANTA EVENTS” GUAYAQUIL 2020

, FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN LA GUÍA DE ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, POR LO QUE SE AUTORIZA A: **(Mariana Peña Gallo)** QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.

**Samborondón, 05/10/2020**

**Nombres y Apellidos del Tutor:**

**Christian Gutierrez**



Christian Gutierrez  
para mi

18:36 (hace 1 hora)

Estimada Srta. Mariana Peña,

Su tesis: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS MATRIMONIALES PARA LA EMPRESA "MARANTA EVENTS" GUAYAQUIL 2020 **está aprobada para primera entrega.**

Saludos cordiales.

Psic. Christian Gutiérrez, Mg.  
Facultad de Marketing y Comunicación  
PBX: 04 3723400

Universidad  
**Ecotec**  
Generando desarrollo, cambiando el futuro

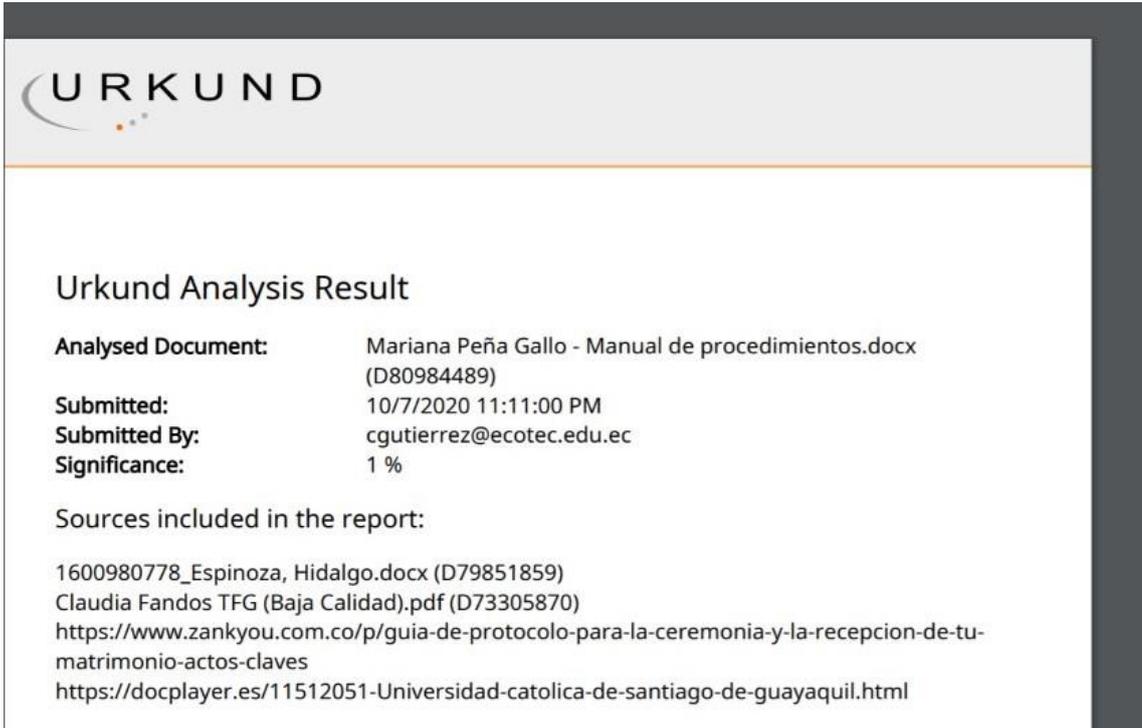
## CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado Christian Gutiérrez, tutor del trabajo de titulación”  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EVENTOS  
MATRIMONIALES DE LA EMPRESA “MARANTA EVENTS” GUAYAQUIL  
2020” elaborado por Mariana Esperanza Peña Gallo con mi respectiva  
supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Licenciada  
en Comunicación con énfasis en Relaciones Públicas.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias 1%  
mismo que se puede verificar en el siguiente link:

<https://secure.orkund.com/old/view/77470054-992877-895901#q1bKLvayijbQMdQx0jHWMYnVUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYMtAzMDC2NLE0N7UwMwJiQ3NT41oA>

. Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.



**URKUND**

### Urkund Analysis Result

<b>Analysed Document:</b>	Mariana Peña Gallo - Manual de procedimientos.docx (D80984489)
<b>Submitted:</b>	10/7/2020 11:11:00 PM
<b>Submitted By:</b>	cgutierrez@ecotec.edu.ec
<b>Significance:</b>	1 %

Sources included in the report:

- 1600980778\_Espinoza, Hidalgo.docx (D79851859)
- Claudia Fandos TFG (Baja Calidad).pdf (D73305870)
- <https://www.zankyou.com.co/p/guia-de-protocolo-para-la-ceremonia-y-la-recepcion-de-tu-matrimonio-actos-claves>
- <https://docplayer.es/11512051-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil.html>



ANEXO N°16

# CERTIFICACION DE REVISION FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE EXAMEN COMPLEXIVO TITULADO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS MATRIMONIALES PARA LA EMPRESA “MARANTA EVENTS” GUAYAQUIL 2020

ACOGIÓ E INCORPORÓ TODAS LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL ASIGNADO Y CUMPLE CON LA CALIDAD EXIGIDA PARA UN TRABAJO DE TITULACIÓN, POR LO QUE SE AUTORIZA A: **Mariana Esperanza Peña Gallo** QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.

**Samborondón, 05-11-20**





### **CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL**

QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EVENTOS MATRIMONIALES DE LA EMPRESA "MARANTA EVENTS" GUAYAQUIL 2020.

FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A: **MARIANA ESPERANZA PEÑA GALLO**, QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.

Guayaquil, 5 de noviembre de 2020.

---

**Mgtr. Christian Gutiérrez Chiquito**

**TUTOR**

## RESUMEN

En la industria del turismo se encuentra el sector del entretenimiento dedicado a las actividades de ocio, como; eventos culturales, sociales y corporativos, ferias, conciertos, congresos, teatro que activan la económica, expandiéndose y creando oportunidades de negocio que demanda el mercado nacional e internacional. El servicio de organización de bodas requiere planificación y organización paso a paso por ser único, exclusivo, no se repite, y de muchos detalles. Al ser un proceso de producción complejo por múltiples servicios presentados, y es necesario diseñar un manual de planificación de eventos matrimoniales para mejorar la comunicación e imagen de la Marca Maranta Events. Se plantea estudio exploratorio, identificando una muestra infinita a través de los criterios estadísticos, con la cual se estima encuestar a 370 personas en la ciudad de Guayaquil. Mediante la investigación realizada se obtendrá datos relevantes para la toma de decisiones, el contenido de la misma y la aceptación que tendrá en la sociedad, detallando a su vez los atributos necesarios para ser un proveedor calificado. Finalmente, con toda la información obtenida de la investigación se espera diseñar el documento que faculte el desarrollo apropiado de una boda con un proveedor que organiza eventos específicamente bodas, con el cual se permita el correcto funcionamiento de actividades y comunicando pasos a seguir, a diferencia de otros eventos, dado que las bodas cuentan con tiempos de ejecución y procesos que deben ser comunicados a clientes mediante un timing, que brinde seguridad y profesionalismo al momento de seleccionar quien proveerá el servicio.

## **ABSTRACT**

In the industry of tourism one finds the sector of the entertainment dedicated to the activities of leisure, like; cultural, social and corporate events, fairs, concerts, congresses, theater that activate the economic one, expanding and creating more opportunities of business that the national and international market demands. The wedding planning service requires a step-by-step planning and organization, since it is a unique, exclusive, non-repeating event with many details. As it is a complex production process due to the multiple services that are presented, it is necessary and important to design a wedding event planning manual to improve the communication and image of the Maranta Events brand. An exploratory study is proposed, identifying an infinite sample through statistical criteria, with which it is estimated to survey 370 people in the city of Guayaquil. Through the research carried out, relevant data will be obtained for decision making, the content of the same and the acceptance it will have in society, detailing in turn the attributes necessary to be a qualified supplier. Finally, with all the information obtained from the research we hope to design the document that enables the appropriate development of a wedding with a provider that organizes events specifically weddings, which allows the proper functioning of the activities and communicating the steps to follow, unlike other types of events, since weddings have execution times stages and processes that must be communicated to customers through a properly prepared timing, which provides security and professionalism when selecting who will provide the service.

## INDICE

CERTIFICACION DE REVISION FINAL .....	iv
CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
Antecedentes.....	2
Planteamiento del problema científico .....	7
Pregunta problemica .....	8
Delimitación.....	9
Límites temporales de la investigación .....	9
Limites espaciales de la investigación .....	9
Objetivos .....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos.....	10
Hipótesis .....	10
Variables .....	10
Variable independiente: manual de planificación de eventos matrimoniales .....	10
Justificación.....	13
Novedad.....	14
Alcance de la investigación .....	14
1.1 Plan de mejoras.....	16
1.1.1 Pasos para elaborar e implementar plan de mejora .....	16
1.1.2 Fases del plan de mejora .....	17
1.1.3 Aspectos relevantes para el sistema de control interno .....	19
1.2 Manual de procedimientos.....	20
1.2.1 Manual de funciones .....	20
1.3 Comunicación.....	21
1.3.1 Comunicación organizacional.....	21
1.3.2 Comunicación e imagen corporativa.....	23
1.3.3 Reputación e imagen, similitudes y diferencias .....	24

1.3.4 Imagen y reputación corporativa .....	24
1.4 Organización de Eventos.....	25
1.4.1 Lista de Invitados .....	26
1.4.2 Fecha de la Boda .....	27
1.4.3 Presupuesto .....	27
1.4.4 Lugar de la Boda .....	29
1.4.5 Mood boards o tabla de inspiración .....	29
1.4.6 Planificación de Boda .....	30
1.5 Inicios de los matrimonios .....	30
1.5.1 Tipos de Bodas .....	31
1.6 Marco Legal.....	34
1.6.1 Protocolo Industria de reuniones eventos sociales .....	35
CAPITULO II: METODOLÓGICO .....	39
2.1 Enfoque de la investigación.....	39
2.2 Diseño investigativo.....	39
2.3 Variables .....	39
V.I manual de planificación de eventos matrimoniales.....	39
2.4 Conceptualización .....	40
2.5 Operacionalización .....	41
2.6 Definición de la población.....	42
CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	46
3.1 Análisis e interpretación de resultados .....	46
3.2 Resultados de método cuantitativo .....	46
¿Qué tipo de servicios se requieren en una boda? .....	47
Según su opinión, en donde 1 es poco y 5 es mucho, los siguientes criterios dentro de una boda requieren:.....	49
¿Qué debería tener tu proveedor de bodas para contratarlo? .....	50
¿Usted considera importante el uso de un manual para organizar una boda? .....	52
¿Cree que es necesario que tu proveedor cuente con un manual para organizar tu boda? .....	53
¿Por qué es necesario manejar un manual de ejecución de bodas? .....	54
3.3 Conclusiones de investigación.....	58
CÁPITULO IV: PROPUESTA .....	61

4.1	Introducción.....	61
4.2	Antecedentes de la propuesta .....	61
4.3	Justificación de la propuesta.....	61
4.4	Objetivo de la propuesta.....	62
4.5	Etapas de la propuesta.....	62
4.6	Contenido del Manual.....	63
	CONCLUSIONES.....	64
	RECOMENDACIONES .....	65
	BIBLIOGRAFIA .....	66
	ANEXOS .....	68
1.	Introducción .....	3
2.	Objetivo General .....	3
3.	Alcance del Manual de Organización de Eventos Matrimoniales.....	3
4.	Políticas Generales .....	4
5.	Proceso de Producción de Eventos.....	5
5.1.	Proceso de Preproducción.....	5
5.1.1.	Diagrama de preproducción .....	6
5.2.	Proceso de Producción en el Evento .....	7
5.2.1.	Diagrama de producción .....	8
5.3.	Proceso de Postproducción .....	9
5.3.1.	Diagrama de Postproducción .....	10
5.4.	Proceso de Selección de Proveedores .....	11
5.4.1.	Diagrama de Selección de Proveedores .....	12
5.5.	Proceso de decoración .....	13
5.5.1.	Diagrama de proceso de decoración .....	14
5.6.	Proceso de Ambientación .....	15
5.6.1.	Diagrama de proceso de ambientación .....	16
5.7.	Proceso de Servicio al Cliente .....	17
5.7.1.	Diagrama de Proceso de Servicio al cliente .....	18
5.8.	Proceso de Ejecución de Comunicación Estratégica .....	19
5.8.1.	Diagrama de Proceso de Comunicación Estratégica.....	20
5.9.	Proceso de Ejecución de Medidas de Bioseguridad .....	21
5.9.1.	Diagrama de Ejecución de Medidas de Bioseguridad.....	23
6.	Manual de Funciones .....	24

6.1. Wedding Planner .....	24
6.2. Bridal Assistant.....	25
6.3. Coordinación de producción .....	26
7. Anexo de formatos .....	27
7.1. Cotización.....	27
7.2. Orden de Pedido.....	28
7.3. Timing Wedding Planner.....	29
7.4. Timing Bridal.....	30

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz auxiliar para el diseño de la investigación .....	11
Tabla 2 Variables de la investigación.....	39
Tabla 3 Operacionalización de variables .....	41
Tabla 4 Población Total .....	42
Tabla 5 Definición de la población .....	42
Tabla 6 Cálculo de muestra .....	43
Tabla 7 Servicios Requeridos .....	47
Tabla 8 Criterio que requieren boda .....	49
Tabla 9 Deberes de un proveedor de Bodas.....	51
Tabla 10 Importancia del uso del Manual .....	52
Tabla 11 Necesidad de contar con un manual el proveedor .....	53
Tabla 12 Necesidad de manejar un manual de ejecución de Bodas .....	54
Tabla 13 Importancia de protocolos .....	55
Tabla 14 Razones de usar un Manual .....	56

## INDICE DE FIGURA

Figura 1 Aspectos relevantes del control interno .....	19
Figura 2 Comunicación interna y externa.....	22
Figura 3 Boda Religiosa.....	31
Figura 4 Boda Civil .....	32
Figura 5 Boda Simbólica.....	32
Figura 6 Boda todo en uno .....	33
Figura 7 Boda con estilo .....	33
Figura 8 Bodas temáticas .....	34
Figura 9 Encuesta digital .....	46
Figura 10 Resultado de la primera pregunta del cuestionario .....	47
Figura 11 Servicios requeridos .....	48
Figura 12 Criterios que se requieren en una boda .....	49
Figura 13 Criterio que requieren boda .....	49
Figura 14 Deberes de un proveedor de Bodas .....	50
Figura 15 Deberes de un proveedor de Bodas .....	51
Figura 16 Importancia del uso del Manual .....	52
Figura 17 Necesidad de contar con un manual el proveedor .....	53
Figura 18 Necesidad de manejar un manual de ejecución de Bodas.....	54
Figura 19 Importancia de protocolos.....	55
Figura 20 Razones de usar un Manual .....	56
Figura 21 Contenido que debe tener el Manual .....	57
Figura 22 Contenido que debe tener el Manual .....	57
Figura 23 Etapas de la propuesta .....	62
Figura 24 Propuesta de Manual.....	63



## INTRODUCCIÓN

La industria del turismo y del entretenimiento cada año se expande, creando más servicios según las demandas que existen en la sociedad, buscando satisfacción en todo lo contratado. En cuanto al entretenimiento, específicamente en la organización de matrimonios se manejan varios servicios que deben ser ejecutados mediante una planificación bien organizada.

En cuanto a la elaboración de una boda, los procedimientos que ejecutan muchas empresas son poco formales, donde la mayoría de ellas, siendo empresas, negocios, personas, no cuentan con manuales de cómo elaborar cada proceso, etapa o servicio, basándose únicamente a un check list y un cronograma del día de la boda. Todos los años existen muchas parejas que contraen matrimonio civil como eclesiástico, cada día crece más la demanda y las empresas que proveen estos servicios buscando captar clientes. En este caso los novios, que contratan el servicio, hoy en día exigen una atención personalizada, y se inspiran en el material encontrado en redes sociales y esperando tener del proveedor nuevas ideas.

Debido a la demanda de los servicios matrimoniales que cada vez exigen ser más estructurados, se propone que la empresa organizadora de eventos, “Maranta Events” considere necesario el mantener una guía en el momento de organizar un matrimonio, para tener un mejor control de presupuestos, decoración, las fases del evento, contratos, horarios y todo lo que abarca la organización. Su importancia consiste en controlar todas las actividades que requiere el cliente, dejando detallado el proceso por medio de un contrato, para evitar imprevisto que posiblemente afecten la ejecución de la boda a la perfección.

El desarrollo de la investigación tiene como finalidad elaborar el manual que permita evidenciar como se debe ejecutar una boda, el proceso con todas las actividades que se requieren al realizar este tipo de evento. En cuanto a la propuesta de investigación se considera el desarrollo de un estudio

exploratorio y descriptivo para conocer el comportamiento de lo que se realiza en la actualidad con las casas de eventos, y la necesidad que tienen los novios de contratar una empresa, los criterios importantes para decidirse por un proveedor de bodas. En conclusión, se evaluará la necesidad de la formalidad al ejecutar una boda, como también los recursos humanos y financieros que implica hacer uso de un manual.

## **Antecedentes**

La celebración del matrimonio comenzó en que las culturas antiguas celebraban y formalizaban la unión de sus reyes y nobles. Dependiendo de la cultura y la religión, el matrimonio podía ser monogámico o poligámico como en la tradición oriental. El matrimonio nace en la Antigua Roma, su nombre en latín “matrimonium”, derivado de la unión de los vocablos mater (“madre”) y monia, un término que se usaba para referirse a situaciones ceremoniales o legales, como en patrimonium (“patrimonio”, es decir, la herencia que el padre deja al morir).

Este término se empleaba en la Antigua Roma para referirse al derecho de una mujer, al ser madre legítima y reconocible de los hijos de un varón, lo cual le confería el estado de casada, es decir no disponible y el derecho a heredar los bienes que dejará su marido al fallecer. Luego fue asimilado por la naciente cultura cristiana, la cual se convirtió en un vínculo sagrado, celebrado ante Dios y conforme a ciertos ritos provenientes del Antiguo Testamento. Uno de los matrimonios más recordados del cristianismo son las bodas de Caná en la que asiste la Virgen María, Jesús y sus discípulos, donde Jesús multiplica el pan y el vino. (Diccionario Bíblico Digital, 2003)

Se describe al matrimonio como una figura legal, una ceremonia social y religiosa, y una entidad cultural tradicional. Una costumbre que formaliza y legaliza la unión de pareja, y su importancia siempre ha existido ya que significa el inicio de la familia y es por eso que es una celebración importante.

En la actualidad existen varios medios de información acerca de protocolo y etiqueta, que describen como llevar a cabo un matrimonio. Uno de los más tradicionales es el manual de urbanidad y buenas maneras de Manuel Antonio Carreño. Sin embargo, estos medios son solo algunas pautas de las normas de etiqueta, no abarcan todo el orden y la logística que un organizador de eventos o wedding planner necesita.

Se mencionan algunos de los actos previos a la boda como; la despedida de soltera/o, acto que empezó siendo exclusivo del novio, pero que hoy también aplica para las novias, otro de estos eventos previos al matrimonio está el kitchen shower, considerado un servicio nuevo que hace unos años se comenzó a organizar. Algo nuevo que antes no se acostumbraba, entonces se explica muy poco el cómo llevarlo a cabo, ya que normalmente es la madre de la novia la que toma las riendas de este evento.

Menciona Vivian Benavides que existe un protocolo previo a la celebración de la boda, que deben prepararse con bastante antelación (Zanky, 2020).

Entre estos últimos actos figuran los siguientes:

- Fijación de la fecha de celebración
- Preparación y gestiones necesarias sobre la iglesia
- Elección del lugar de la celebración
- Designación de los padrinos y testigos
- Confección de la lista de personas
- Remisión de las invitaciones a las personas incluidas en la lista
- Si la boda se deshace cual es el protocolo a seguir.
- Confirmación de asistencias a la ceremonia
- Confección de la lista definitiva de la ceremonia y recepción

Estos actos previos a la boda son de una planeación minuciosa para que todo salga a lujo de detalle, sin embargo, la información que se encuentra

usualmente no es suficiente, pues no se especifica a fondo como ejecutarlos y en muchas ocasiones (especialmente la novia), contrata un servicio de organización de eventos desde cero, pidiendo así, que se organice desde la despedida, el kitchen shower, hasta llegar al gran día del matrimonio. Es ahí cuando el trabajo del organizador de eventos o wedding planner entra y debe utilizar toda esta información y aplicarla en la práctica, pero al momento de ejecutar, las cosas no son tan protocolarias, pues cada uno de los novios son un mundo distinto a otros y están llenos de exigencias que pueden confundir y llevar a cometer equivocaciones.

Por esa razón, se detecta la necesidad de un manual que se ajuste a las necesidades de los novios y del wedding planner, una guía que permita que no haya confusiones y sin detalles que enriquecen el concepto de un evento tipo boda.

La elaboración de una guía permitirá al planner mantenerse organizado, en vista que son varias las actividades a realizar, no solo previo a la celebración, si no también, durante y después del evento. Al ejecutarlas, se puede evaluar de manera integral el servicio, dado que no es solo protocolo y etiqueta si no, un trabajo más profundo (dependiendo las exigencias y gustos de cada pareja).

Tener un manual permitirá al profesional de eventos, organizarse y colocar las actividades a realizar en tiempo y espacio, ya que existen diligencias (sea de decoración o invitaciones) que no pueden empezar sin que se termine la anterior, así mismo, hay otras que se pueden llevar a cabo a la par. Con la guía se puede plasmar todas las ideas en los tiempos adecuados, sin divagar o suponer y así cumplir con los *deathlines* en las fechas correspondientes, para que el evento sea lo esperado.

Maranta Events es una empresa de organización y decoración de eventos con tres años en el mercado que ha logrado abarcar una variedad de eventos significativos con gran éxito como; cumpleaños, fiestas privadas, brunch, eventos empresariales (lanzamientos, congresos), pero ha incursionado poco en la organización de matrimonios por el desafío que

conlleva. No está estipulado como llevar la organización completa de este tipo de eventos, existen distintos proveedores que se encargan de diferentes áreas y en conjunto arman un matrimonio, pero no existe un manual que especifique como una sola persona o empresa debe manejar la organización de toda la boda.

Existen empresas que se dedican a esto y tiene años en el mercado, han empezado organizando otro tipo de eventos y la experiencia los ha convertido en pioneros en organización de eventos matrimoniales, pero lo han hecho de una forma empírica y a su vez con gran éxito, sin embargo, no todas las empresas dedicadas a eventos toman ese riesgo.

Así como Maranta, muchas compañías tienen la inseguridad de incursionar o dedicarse a los eventos matrimoniales, pues el trabajo es arduo y meticuloso y no está especificado como realizarlo. Es por eso necesario la creación de un manual para establecer las actividades y responsabilidades que Maranta Events adquiere cuando organiza un matrimonio. Con el manual se puede determinar el tiempo que se va a emplear, el paso a paso, minuto a minuto y las diferentes fases del proceso.

“Tanto la novia como el novio quieren recordar su boda como la experiencia más hermosa y perfecta de sus vidas, y el logro de cualquier cosa perfecta siempre implica una multitud de cosas que hacer y no hacer” (Harriman, 1942).

El objetivo de este Manual es colaborar con los organizadores de eventos para que puedan planificar una boda, y a los novios brindar seguridad, demostrando ser un profesional en la industria. Son muchos los factores que pueden impedir que la boda no se satisfactoria, y es que esta primero el gasto económico, dado que las novias sueñan con un matrimonio “full package” con todo lo que han encontrado en revistas y redes sociales, pero al momento de costearlo, esos sueños se terminan, por lo tanto es importante tomar desde el inicio un presupuesto.

Otro factor puede ser el clima, la época del año en la que se realice el matrimonio, un embarazo inesperado, o en la actualidad el más común, que se está viviendo y causando dolores de cabeza a todos los novios, wedding planners y proveedores es la pandemia del covid 19, siendo una situación que a toda la industria tiene limitada, y donde lo más importante es mitigar el riesgo de contagio. Por lo tanto, es necesario obtener un manual de manejo de eventos matrimoniales, sobre todo por los momentos de que se presentan, y de tal forma que se comunique a los clientes que la empresa está preparada para atender un evento en tiempos de pandemia.

Maranta events enfoca la elaboración de este manual a matrimonios de un nivel socioeconómico medio alto-alto de las zonas más exclusivas de la ciudad de Guayaquil, dado que es el target que solicita una boda full package en la que se necesita una organización personalizada y extensa, llena de proveedores y detalles, o también las reconocidas y más demandadas “destination wedding” en la que involucra viajar a otro país para que se dé la boda, pero usualmente acostumbran a escoger sus proveedores de Guayaquil y armar y ejecutar toda la logística de transportación, visas, pasajes y estadía para estas personas, así como también, conseguir la lista de requisitos que los distintos proveedores necesitan para poder ejecutarla y realizar actividades en este país destino a realizar el matrimonio.

Con la propuesta de realizar un manual de procedimientos, Maranta Events brindará una guía en donde se explore el mundo de posibilidades al momento de organizar un matrimonio, los deseos y exigencias de los novios, las posibles problemáticas con las que se encontraran en el camino, los momentos, situaciones de crisis y como resolverlas, los contratos con proveedores, y el objetivo de poder llevar todo acabo con un orden impecable, plasmar el paso a paso de la elaboración de un matrimonio y ejecutarlo como planeadores de eventos de una forma organizada y optima, diagnosticando los escenarios, el público y las tendencias y así, fundamentar las bases teóricas sobre la organización de eventos matrimoniales.

La creación de este manual como se ha mencionado anteriormente, se debe a la ausencia de información acerca de los procesos que se deben realizar al organizar un evento matrimonial, ya que no son los mismos que cualquier otro tipo de evento, este manual va a ser una herramienta de ayuda para los organizadores de eventos que desean dedicarse a los matrimonios, como también a la organización detallada de los actuales wedding planners.

También es una guía para los contrayentes, pues tendrán el conocimiento de dónde empezar al momento de planear su matrimonio, estando encaminados con su wedding planner en la dirección correcta, sintiéndose seguro para que en el transcurso de la organización ninguna de las partes se encuentre con sorpresas.

A su vez también es una forma de culturizar a los interesados, tanto sean organizadores de eventos como futuros novios ya que, estarán informados de lo que conlleva armar un evento de dicha magnitud, las tendencias y normas de etiquetas que muchas personas desconocen, pues, aunque con el pasar de los años, las temporadas y tendencias pasan de moda o evolucionan; las normas de etiquetas, como reaccionar ante una crisis y los procedimientos siempre se mantienen, y es ahí la importancia de poder plasmar un manual que permita la ejecución efectiva de una boda y la comunicación ante las partes que este evento involucra.

### **Planteamiento del problema científico**

Realizar una boda demanda de una planificación anticipada, dado que cuenta con muchos servicios que se deben tratar al mismo tiempo, donde lo más importante es la coordinación de cada detalle. Es por esa razón que es necesario hacer uso de un manual de organización de servicio matrimoniales donde se evidencia los pasos a seguir para realizarla.

Debido a la importancia que este tiene en una organización de eventos, se propone la elaboración de esta guía que permita trabajar este tipo de evento de manera formal, el mismo que deberá ser actualizado

anualmente, ya que se debe tomar en cuenta las tendencias que se generan en la industria de la moda y aquellos iconos de opinión mundial que marcan un estilo para realizar bodas cada año.

En cuanto a los presupuesto de realizar una boda son relativamente altos, la empresa Maranta Events desea ampliar los servicios de organización y planificación dedicados a los matrimonios en la ciudad de Guayaquil, asegurando a través de buenas prácticas profesionales la formalidad de elaborar este tipo de evento con todos los lineamientos necesarios, garantizando el éxito, y de tal manera que permita mediante esta estrategia de producto lograr posicionarse en el mercado objetivo que demanda el desarrollo de bodas.

Mediante un manual se permitirá el correcto funcionamiento de las actividades y pasos a seguir que tiene este tipo de evento, a diferencia de otros, las bodas cuentan con tiempos de ejecución etapas y procesos que deben ser comunicados a los clientes mediante un documento que muestre lo importante de contar con una empresa que está correctamente asistida y brinde seguridad y profesionalismo de elaborar servicios nupciales.

Comunicar los protocolos que tiene el desarrollo de una boda a través de un manual influirá positivamente a la empresa, dado que es una formalidad de trabajo, demostrando la organización de cada actividad que se realizará el de la boda, de tal forma que los novios tengan un respaldo del cumplimiento de estas actividades adaptadas a las necesidades de cada uno.

### **Pregunta problemica**

¿Con la elaboración de un manual para la organización de servicios matrimoniales, la empresa Maratan Events mejorara la comunicación e imagen a sus clientes en la ciudad de Guayaquil?

## **Delimitación**

Límites temporales y espaciales de la investigación.

### **Límites temporales de la investigación**

En cuanto a la limitación temporal de la investigación se detecta la situación limitada de realizar estudios persona a persona, ya que el país y el mundo se encuentra en tiempos difíciles a causa de la pandemia, esto ocasionando que la sociedad se encuentre sensible y se limite a compartir información.

Otra de las limitaciones puede darse con la falta de actualización basadas en las tendencias, las cuales cumplen un papel muy importante en la elaboración de este manual, debido a que puede implicar nuevos servicios o formas de ejecutar una boda, por lo tanto es necesario tener en cuenta estos cambios en la moda o diseño de bodas que siempre buscan hacer diferente un matrimonio, por esta razón es importante investigar constantemente para realizar dichas actualizaciones de manera oportuna para que los novios cuenten con un servicios actualizados que vayan con los estilo que deseen para su día especial.

### **Limites espaciales de la investigación**

La empresa Maranta events se dirige al nivel socioeconómico medio alto-alto de las zonas más exclusivas de la ciudad de Guayaquil, debido a que este target solicita bodas *full package* donde se ofrece todos los servicios mediante un solo proveedor encargado de la ejecución de la boda. Los novios que se establecen como público objetivo son aquellos que cuentan con presupuestos significativos para realizar la boda y contratar diversos servicios que generan valor a la ceremonia y recepción.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un manual de planificación de eventos matrimoniales para mejorar la comunicación e imagen de Marca Maranta Events en la ciudad de Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Examinar las teorías relacionadas con la imagen, comunicación entre otros conceptos y generalidades sobre la organización de eventos matrimoniales.
- Determinar los atributos empresariales necesarios para mejorar la comunicación e imagen de la Marca Maranta en la ciudad de Guayaquil, empleando una muestra de clientes que requieren eventos matrimoniales.
- Diseñar un manual para elaborar servicios matrimoniales que mejoren la comunicación e imagen de la Marca Maranta.

## **Hipótesis**

¿El uso del manual para elaborar servicios matrimoniales permitirá una mejora en la comunicación e imagen de la empresa Maranta Events en la ciudad de Guayaquil?

## **Variables**

Variable independiente: manual de planificación de eventos matrimoniales

Variable dependiente: comunicación e imagen de Marca Maranta Events

**Tabla 1 Matriz auxiliar para el diseño de la investigación**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</b>				
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES</b>		<b>VARIABLES EMPIRICAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
¿Con la elaboración de un manual para la organización de servicios matrimoniales, la empresa Maranta Events mejorara la comunicación e imagen a sus clientes en la ciudad de Guayaquil?	Diseñar un manual de planificación de eventos matrimoniales para mejorar la comunicación e imagen de Marca Maranta Events en la ciudad de Guayaquil.	¿El uso del manual para elaborar servicios matrimoniales permitirá una mejora en la comunicación e imagen de la empresa Maranta Events en la ciudad de Guayaquil?	<b>VI</b>	Diseñar un manual para la planificación de eventos matrimoniales de Maranta Events en la ciudad de Guayaquil.	Diseño	Procedimientos	¿Cuáles es el contenido del manual de la organización de bodas ?
			<b>VD</b>	Comunicar e imagen	Comunicación/ imagen	Porcentaje de aceptación.	¿Usted contrataría a una empresa con este servicio?
<b>SUBPROBLEMAS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>PARTICULARES</b>					
1. ¿Por qué es importante examinar las teorías paso a paso?	1. Examinar las teorías relacionadas con la imagen, comunicación entre otros conceptos y generalidades sobre la organización de eventos matrimoniales.	Las novios actualmente no saben cómo realizar su boda , por esa razón tienen la necesidad de una empresa que ejecute formalmente el step by step de este tipo de evento.	<b>VI</b>	ejecución de boda	ejecución	Promedio de tiempo de duración de boda	¿Cuánto tiempo en promedio dura una boda?
			<b>VD</b>	novios con desconocimiento	novios	Porcentaje de personas que desean casarse.	¿Usted considera que conoce como realizar su boda?

2. ¿Cuáles son los atributos que los clientes requieren para realizar organización de servicios matrimoniales?	2. Determinar los atributos empresariales necesarios para mejorar la comunicación e imagen de la Marca Maranta en la ciudad de Guayaquil, empleando una muestra de clientes que requieren eventos matrimoniales.	Con la identificación de los atributos mejora comunicación e imagen	<b>VI</b>	Atributos que demanda la organización de matrimonios	Organización de matrimonios	Cuantos atributos seleccionan una organización de matrimonios	¿Cuáles son los atributos que influyen en contratar servicios matrimoniales en Guayaquil?
			<b>VD</b>	Mejora de la comunicación e imagen	Comunicación Imagen	Calificación de clientes en cuanto a la comunicación e imagen	Presupuesto para mejorar la comunicación e imagen
3. ¿Qué impulsa al desarrollo de un manual?	3- Diseñar un manual para elaborar servicios matrimoniales que mejoren la comunicación e imagen de la Marca Maranta.	Los novios necesitan el éxito en su boda, por eso la razón de realizar un manual de la organización	<b>VI</b>	Manual	Manual	Costo de manual	¿Qué contenido tiene el manual?
			<b>VD</b>	Comunicación e imagen	Imagen de marca	Calificación de imagen actual de la marca	Impacto de imagen de marca  Satisfacción en cuanto a la comunicación de marca

Elaborado por: Mariana Peña

## **Justificación**

La elaboración de un manual es importante, ya que permite tener correctamente organizado los procesos y así poder planificarse en cada boda, debido a que las necesidades son ilimitadas y sin éste se pueden cometer errores. Los beneficios del manual son mantener un orden al trabajar, establecer las funciones a cumplir en los eventos según los servicios solicitados y dar a conocer al cliente las fantasías, necesidades y lo indispensable de una boda al detalle. Mediante este documento se logra un sistema de control interno, en donde se encuentra la información detallada, ordenada, sistemática e integral, con todas las instrucciones, responsabilidades que con lleva el proceso, así también las funciones para operar la boda.

Es necesario realizar eventos de manera planificada porque así se puede llevar un control tanto de las actividades a realizar como organizador, como, las peticiones del cliente, sin correr riesgos y considerar imprevistos, dicha planificación debe luego ser plasmada por medio de un contrato, el cual permita formalizar la negociación de las partes.

En todos los casos un contrato establece derechos y obligaciones de común acuerdo, deben especificarse los servicios que ofrecerá el profesional de la organización Wedding & Event Planner los límites del servicio, lo que no está incluido, honorarios, forma de pago, servicios extras, cancelaciones de servicio, y todo aquello que se considere como una exigencia por parte del planner hacia los clientes, y responsabilidades (INIBEP, 2019).

Un matrimonio es tan lleno de detalles. Por lo tanto es importante enumerar las actividades para tener un orden de cómo se van a realizar, algunas se

pueden llevar a la par, otras solo pueden empezar una vez finalizada la anterior por eso la importancia del manual para controlar los procesos, estar conscientes de la importancia de organizarse y colocar las actividades del evento en tiempo y espacio.

### **Novedad**

El elemento de innovación es crear un manual de procedimiento para que los organizadores de matrimonios (wedding planner) tengan de manera formal un documento que demuestra el profesionalismo con el que se trabaja cuidando el mínimo detalle, abarcando todas las posibilidades para el día tan especial de dos personas.

Con el manual de procedimientos los novios pueden conocer cómo organizar su boda, y de tal manera reconozcan la importancia de una planificadora al evidenciar todo lo que conlleva, las diferentes etapas que tiene la elaboración de bodas, dando a conocer cómo se va planificando su evento. Es una guía para tener claro cuándo deben tener al cliente, que hacer en la primera cita, como llevar el pre evento, el evento y por último como encargarse del post evento.

### **Alcance de la investigación**

El tipo de investigación que se realizará en este proyecto será exploratorio y descriptivo, con un enfoque mixto. En cuanto al estudio exploratorio se propone trabajar con la herramienta entrevista a profundidad dirigida a expertos, siendo un método cualitativo para levantar información dirigido a organizadores de eventos. Por otro lado, se desarrollará un cuestionario para los posibles clientes potenciales “novios” que desean contratar el servicio matrimonial, de tal forma se mida la disponibilidad de compra.

## **MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO I**

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Plan de mejoras**

Domingo (2012) Un plan de mejoras es el conjunto de acciones planificadas, organizadas, integrales y sistematizadas que se implementan en la organización para producir cambios que ayuden a dar resultados positivos a la gestión, mediante la mejora de procedimientos y estándares de los servicios. Para que las acciones sean efectivas se toman en cuenta los siguientes atributos;

- Deben ser consensuadas, acciones debatidas que los involucrados deben tomar.
- Ser coherentes; Mejoras que son identificadas en el proceso de evaluación y mención de objetivos que se pretenden lograr.
- Ser realistas; todas las acciones deben ser viables para ser realizadas.
- Sean Flexibles; Acciones susceptibles, pueden ser modificables por imprevistos internos o del entorno, sin perder el objeto original.

#### **1.1.1 Pasos para elaborar e implementar plan de mejora**

Domingo (2012) Un plan de mejora debe realizarse paso a paso, de manera ordena se realizan las siguientes preguntas;

- ¿Qué se incluye?
- ¿Quién o quienes deben involucrarse?
- ¿Dónde se desarrolla (que unidades o áreas están afectadas)?
- ¿Cómo se va a desarrollar o se ejecuta las acciones?
- ¿Cuándo o en qué período de tiempo se llevará a cabo?
- ¿Por qué es necesario realizar estas acciones?

- ¿Cuánto cuesta implementar este plan en términos operativos (que recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos)

### **1.1.2 Fases del plan de mejora**

#### 1.- Conformar el equipo de mejora

Se encargan de elaborar, desarrollar y dar el respectivo seguimiento al plan de mejora, debe ser integral, incluir a los miembros de calidad, directivos, técnicos, y profesionales en cada área, siendo el líder del todo el proceso que realice las gestiones pertinentes para superar cualquier obstáculo.

#### 2.- Elaborar el Plan

En donde se incluye las acciones y actividades para ejecutar, quienes son los responsables de ejecución realizan una breve descripción, se muestran los plazos de ejecución e indicadores de seguimiento.

#### 3.- Identificar y seleccionar las áreas de mejora

Se debe identificar las áreas de mejoras para un proceso de evaluación, dicho plan se selecciona jerárquicamente aquellas áreas prioritarias o que pueden ser abordadas en un plazo no mayor a 2 años. Dentro del proceso de selección se recomienda, conocer el problema, porque se está produciendo y quien lo está causando.

Se recomienda hacer uso de herramientas necesarias para identificar las posibles causas de un problema.

### **Seguimiento interno**

Domingo (2012) El seguimiento interno es vital en la elaboración de procesos. Es por eso que durante la revisión interna cada responsable debe rendir informes a los líderes, para que exista una retroalimentación.

## **Control interno**

Coopers & Lybrand (2012) mencionan que el control interno es “ una actividad dirigida por la administración de la empresa, encargada de la supervisión de gestiones ejercida dentro de una organización, a través de procesos y métodos que se encaminan a lograr objetivos y cumplir políticas de empresa, permite la confiabilidad, efectividad de operaciones” Por lo tanto el control interno es un procesos sistemático de acciones que verifican las partes relevantes del proceso, y que se pueda cumplir las funciones dando seguimiento.

Es importante mantener el control interno una vez que se obtenga el manual de organización de eventos matrimoniales, lo cual permitirá manejar efectivamente las situaciones que pretendan ir en sentido equivocado por imprevistos o políticas externas. La empresa mediante el control de los procesos planeados tendrá el correcto funcionamiento al momento de ejecutar la boda.

Fonseca (2011: 78) define que “el control interno es un sistema que se proporciona como herramienta para supervisión de acciones de la organización y desarrollo de funciones vinculadas con objetivos”

Al ser una herramienta de supervisión, los controles internos logran encaminar a la empresa hacia una dirección correcta del producto o servicio, es de gran utilidad para el desarrollo operacional y administrativo. En el caso de las empresas pequeñas como es Maranta Events dedicada a la organización de eventos mediante un manual se tendrá control interno del servicio de bodas, con el cual podrá detectar a tiempo situaciones adversas a la planificación, y un medio de comunicación para manifestar los objetivos de la empresa, generando un rendimiento efectivo a la organización.

El control interno cuenta con cuatro propósitos fundamentales;

1. Principios de control interno; eficacia y eficiencia, es cuando se requiere esfuerzos del control para optimizar procesos relacionados a las actividades de la empresa en relación con objetivos.
2. Seguridad y fiabilidad con los recursos financieros; se considera la presentación de estados financieros de la compañía para que garantice el desarrollo y proceso de empresa en el marco contable.
3. Cumplimiento; se refiere a la participación de actividades empresariales, además del cumplimiento de las normativas, reglamentos, políticas de la dirección de la empresa.
4. Seguridad del patrimonio; adquisición y uso de activos, incluyen bienes, recurso humano.

### 1.1.3 Aspectos relevantes para el sistema de control interno

**Figura 1 Aspectos relevantes del control interno**



Fuente: (Cepeda, 2013)

- **Ambiente de control**; este ambiente de control lo ejerce la administración, obliga a las operaciones tener una dirección integral con los interesados de la organización.

- **Evaluación de riesgo;** es necesario la evaluación para detectar los indicios que incumplan responsabilidades. Evita riesgos que pueden afectar a la organización.
- **Monitoreo y revisión;** Se debe examinar a través de la dirección de la empresa, lo cual asegura la gestión de dicho proceso, proporciona nivel de integridad de funciones realizadas por empleados y de tal manera que se monitoree y se revise frecuentemente.
- **Información y Comunicación;** Se desarrolla a través de la distribución y aplicación adecuada de procesos y responsabilidad, el control interno permite comunicar a directivos, de tal forma que se lleve un respectivo análisis y se pueda tomar decisiones.

## **1.2 Manual de procedimientos**

Para Pérez (2014) el manual de procedimiento quiere decir “logro de independencia de trabajadores en el desempeño de que sus funciones disponiendo de todas las instrucciones para realizar el trabajo. Es importante que se ejecute de manera eficiente y precisa todas las actividades acompañadas de documentos organizacionales siendo una herramienta indispensable.

En conclusión, el manual de procedimientos es un documento administrativo que sirve para comunicar, registrar y transmitir información, relacionada a un área de la empresa. Debe existir una sucesión secuencial y cronológica de actividades para realizar una función. En el caso de las bodas es necesario realizar un manual debido a todas las actividades que se requieren para desarrollar un evento con tantos servicios antes y durante el evento.

### **1.2.1 Manual de funciones**

Jiménez (2016) Un manual de funciones se define como “información específica que se relaciona con el trabajador, se refiere al puesto donde se

identifica las áreas y obligaciones específicas que el ejercicio genera” Por otra parte conlleva información relacionada con puestos que comparan la gestión de las compensaciones, es la información estandarizada que se relaciona con la organización y afecta al conjunto de relaciones internas y externa.

### **1.3 Comunicación**

Lozano (2007) la comunicación es un proceso social tan amplio y tan complejo que requiere un estudio interdisciplinario, mientras por otro lado también se menciona que la comunicación es la constitución de una ciencia factible y deseable. En el caso de la comunicación de masas son también identificadas como; empirista, funcionalista, conductistas o administrativas, enfatizan la utilidad de los sistemas y fenómenos comunicacionales para la estabilidad y preservación de las sociedades actuales, tienden a evitar cuestiones sobre rol de comunicación en la distribución desigual del poder y control de grupos sociales.

Menciona García Masip (2008: 6) que la comunicación es “un concepto metafísico, se presenta siempre con una alegría positiva, con relación a sus posibilidades aparentemente infinitas de transmitir algo, de algún modo, para alguien”. Es inusual que se cuestione tipo de procedimiento y auténticas estrategias e imposibilidades estructurales. La comunicación está compuesta de estrategias operativas y realizables, concentradas en determinados acontecimientos de comunicaciones, de orden lingüístico y estructura técnica. Por tanto, se considera que la comunicación es tratada como un texto, con una demarcación entre teoría y práctica de la comunicación.

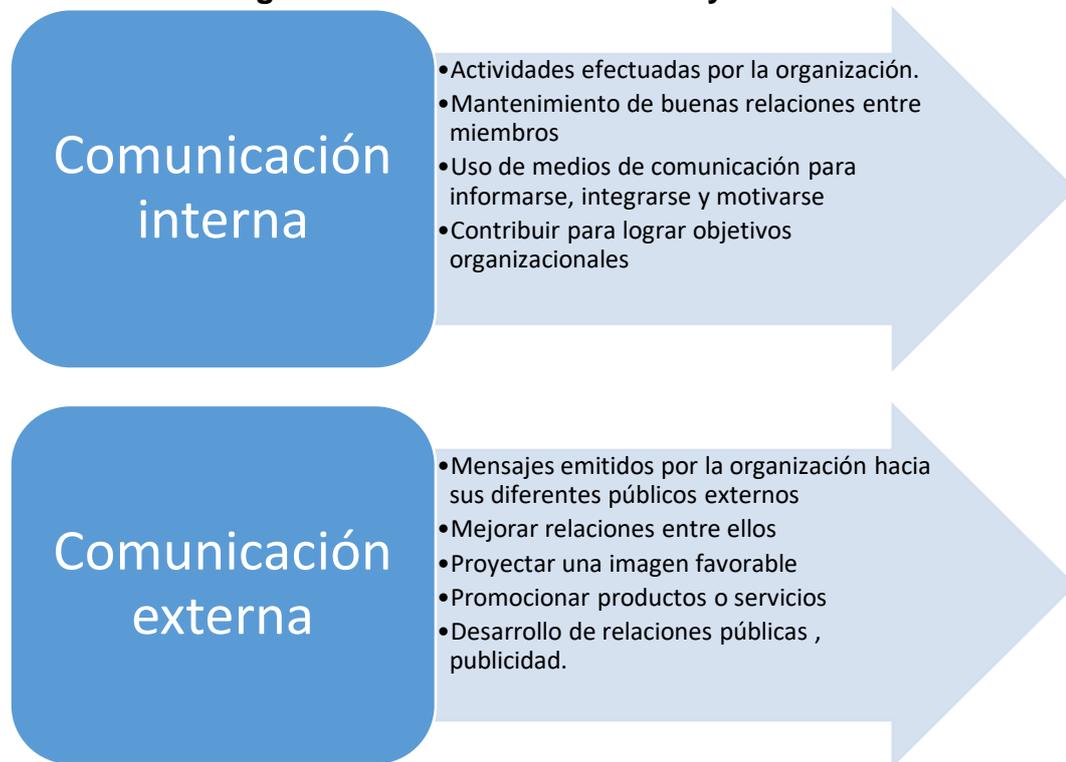
#### **1.3.1 Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre integrantes de una organización, y sus diferentes públicos externos. Es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de organizaciones

y su medio, consolidando así asociaciones de profesionales en comunicación organizacional, lo que dio impulso importante del conocimiento a partir de la investigación, y en las organizaciones.

Andrade (2005) los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar estrategias encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre miembros, organización y diferentes públicos que tiene en su entorno, siendo accionistas, competidores, distribuidores, asociaciones y cámaras, organismos diversos y público general.

**Figura 2 Comunicación interna y externa**



**Fuente:** (Andrade, 2005)

**Elaborado por:** Mariana Peña

Las comunicaciones dentro de actividades comerciales cumplen la función persuasiva, donde el mensaje se dirige a muchos receptores. Comunicar comercialmente es un conjunto de mensajes, información, señales que emite la empresa a diferentes públicos, proveedores, distribuidores, clientes, empleados, organismos oficiales.

### **1.3.2 Comunicación e imagen corporativa**

Escudero (2017) la empresa utiliza comunicaciones orales para presentar productos, mantener relaciones con clientes, proveedores, organismos, entre otros. Los que conforman la empresa deben vender la imagen corporativa, por lo cual utilizan técnicas que ayuden a transmitir una comunicación convincente. Comunicar es “la transmisión de ideas con claridad y utilizar el mínimo de palabras y esfuerzo”

Sánchez (2018) el estudio de la imagen de la empresa implica analizar la percepción que un individuo tiene de una marca, producto, empresa o servicio. La imagen mental que se forma con la ayuda de las experiencias, la información o necesidades. Se mide también aspectos y características tangibles, atributos intangibles, subjetivos y de carácter múltiple que conforman la marca o empresa.

En el ámbito empresarial de la organización de eventos, el análisis de la percepción que se tenga de la empresa debe poner de manifiesto, lo que quiere dar y lo que en realidad se entrega al público objetivo. Una mala imagen puede frenar la adquisición de productos o servicios, debido a los estímulos que reciben los individuos respecto a una determinada entidad. Es necesario crear atributos que generen expectativas y creencias respecto a la organización.

La imagen de la empresa de eventos genera dos tipos de respuesta al tener una buena imagen, En primer lugar, una de tipo afectivo y posteriormente una de tipo de comportamental. Por tanto, se debe conocer a detalle lo que sus públicos piensan de ella, dinamizarla, modificarla y trabajar en ella para resultados favorables.

### **1.3.3 Reputación e imagen, similitudes y diferencias**

Se define como “el reconocimiento que los *stakeholders* de una compañía hacen de su comportamiento corporativo a partir del grado de cumplimiento de su compromiso con la relación a sus clientes, accionistas, empleados si los hubiera y la comunidad en general” la reputación es la clave del valor intangible de las empresas, por eso se debe cuidar, de nada sirve obtener una buena marca, y una buena compañía si la operación es ineficiente. (Fundacom, 2020).

Menciona Manuel Sevillano que la reputación es el origen de cada una, es la realidad empresarial con origen de la historia consolidada y demostrada, tienen a estabilidad, es estructural, es medible, verificable empíricamente, se mide mediante resultados y en el balance, generándose y gestionando desde adentro (Fundacom, 2020)

### **1.3.4 Imagen y reputación corporativa**

La imagen y la reputación corporativa constituyen activos intangibles, fuentes de numerosas ventajas competitivas que no pueden dejarse al azar y deben gestionarse cuidadosamente. Toda organización trasmite una imagen por medio de actos comunicativos, así como una imagen pública percibida por los consumidores y derivada de su comportamiento, de los medios de comunicación, de relaciones interpersonales y de la experiencia personal.

La imagen se conecta con la reputación de la empresa, dado que surge de la comparación, en la mente del individuo, en cuanto a la imagen es relacionado con las características que atribuye a la experiencia y conocimiento, con lo que deben ser los valores y comportamientos ideales para este tipo de organización. En el caso de los eventos, especialmente en servicios matrimoniales la imagen ante los clientes debe comunicar experiencia en el mercado y conocimiento de cómo realizar una boda, con ello se puede conseguir que la percepción de la empresa tenga una reputación empresarial a través de atributos empresariales.

Para Schlesinger (2009) se define como la percepción otorgada en el mercado, teniendo en cuenta atributos empresariales. Es el proceso de acumulación de información que los grupos de interés realizan a partir una serie de señales de mercado, resultados contables, responsabilidad social, tamaño de la empresa, estrategias, como la diferenciación y la diversificación.

Según los beneficios de una buena reputación son la posibilidad de exigir un sobreprecio por los productos que se ofrecen o los servicios que prestan, precios bajos en compras, lealtad de consumidores y empleados, estabilidad en ingresos. La reputación por lo tanto es un capital valioso para la organización, genera valor que se construye mediante una planificación y una gestión eficaz a lo largo del tiempo. (Wessels, 2003; Schlesinger, 2009).

#### **1.4 Organización de Eventos**

Organizar un evento requiere una serie de etapas, las cuales deben estar planificadas, con la descripción de actividades en cada uno de los pasos y con los recursos necesarios para ejecutarlo. En el caso de las Bodas, la decisión comienza con la noticia que el novio pide la mano de la novia, la misma que empieza a recordar todo lo que desearía en ese día importante, tal vez colocando en su check list, su vestido, colores, invitados, corte de

honor, lugar de recepción y una lista interminable de situaciones que hacen requerir los servicios de una planificadora.

Adquirir un folder o carpeta será lo necesario para un correcto trabajo de planificar la boda soñada o lo que están buscando los novios. Si existen involucrados, será necesario realizar una reunión previa para tratar lo siguiente;

1. Lista de invitados
2. Fecha de la boda
3. Presupuesto
4. Lugar de la Boda
5. Mood Boards o tablas de inspiración

#### **1.4.1 Lista de Invitados**

Según Muzo (2019) la regla de oro es no invitar por compromiso, pues los invitados son quienes hacen la fiesta, y sí existen invitados que no comparten ese mismo sentir. Es importante que los novios estén rodeados de personas que les quieren y están felices compartiendo la decisión de casarse. Se siente un ambiente lleno de buenas energías, sonrisas y diversión.

La presentación de la lista deberá ser en mismo formato, tipo de letra, con mayúsculas los Apellidos y Nombres, consideran también los números de teléfonos, sobre todo de los familiares cercanos que están siendo parte de la toma de decisiones para la boda, no olvidar los títulos de los invitados, si tiene acompañante, número de invitados y el tipo de invitado, si hay niños y adultos.

La lista deberá estar ordenada alfabéticamente, en una casilla constar apellidos y en otra los nombres. En cuanto a los títulos, según la norma se contempla que vaya Señor Don, Señor Doña. Los números telefónicos de los invitados serán utilizados para confirmación de asistencia, y de tal forma

que se haga un previo conteo para alimentos y otros. También la dirección es necesario tenerla para las respectivas entregas, para hacer rutas de repartición de invitaciones o también para ser entregada a un courier.

Todo parte de la lista de invitados, se deberá tener el número de invitados para los *souvenirs* que se utilizarán, las líneas del banquete se propondrán, las mesas y sillas que se montarán, y la cantidad de flores que se trabajará en la boda por la cantidad de centros de mesas que se propongan. Es modificada incluso días previos a la boda, pero no es aconsejable faltando 2 semanas a la boda invitar a más personas.

#### **1.4.2 Fecha de la Boda**

Una vez finalizada la lista, se podrá determinar quiénes son los invitados, si todos o ciertos de ellos viven dentro o fuera de la ciudad y especificar su edad. Se reconoce a los invitados, quienes son universitarios que dependen de terceros, y otros que soy independientes. La fecha de boda deberá estar lejos de feriados, fechas cercanas a elecciones electorales, fechas de cumpleaños de uno de los contrayentes, fechas importantes en el ámbito deportivo. Hay parejas que deciden casarse en su aniversario de novios, lo cual es muy válido.

Fijar la fecha de bodas es de gran importancia, dependerá de los meses de mayor riesgo de lluvia, y cuales no son de alto riesgo. Una de las formas de no arriesgar es realizarlo en ambientes seguros y cerrados, aunque las áreas abierta son espectaculares para hacer un montaje de bodas.

#### **1.4.3 Presupuesto**

Muchas parejas, sobretodo las novias, desean una boda de revistas, programas de televisión y videos, pero es casi imposible el costeo de todo lo que implica un montaje de ensueño, en especial las latinas, donde los

gastos son asumidos por los novios, asumidos por padres o familiar que los aprecien.

Un presupuesto esta direccionado por la cantidad de invitados, el cálculo es medido por el costo del paquete por persona con el contratista, multiplicado por el número de invitados, muy parte se considera también costos de decoración, establecimiento, entretenimiento, dulces, foto y video siendo rubros globales que se puede dividir para conocer el costo que representa por invitado dentro de la boda.

Los gastos primordiales de una boda y que tiene gran porcentaje de participación son la decoración y el catering, por lo que son rubros que los novios siempre tendrán que priorizar. Otros de los gastos primordiales son; el juez, la fiesta de boda civil, la decoración de iglesia, música de iglesia, sacerdote, fotógrafo, iluminación-sonido-tarima, licor, lugar, luna de miel, material gráfico, música, vestido de novia, traje de novio, torta y dulces, transporte novios, videógrafo, wedding planner.

Cabe resaltar que los rubros de video, foto y planificadora son inversión dentro de la boda, ya que agregan un importante valor dentro de la boda, sin ellos no existirá una boda.

Dentro de los gastos secundarios se encuentran el de bartenders flairs, pirotecnia, máquina de confeti y burbujas, habitaciones para maquillaje, estética de novios, fiesta de despedida de solteros, ensayo, brunch día después, música en vivo, shows especiales, iluminación extra, mesa de cigarros, photo booth, otros.

Lo importante de celebrar una boda, es no endeudarse, por lo que se propone determinar estos rubros y lo que se estimaría gastar e invertir, de tal forma que se tenga de manera muy clara el presupuesto tentativo que se espera tener para la boda. Es importante no contar con los obsequios monetarios de la boda, ya que eso servirá para un ahorro, o inversión en tangibles que servirán para el hogar.

#### **1.4.4 Lugar de la Boda**

Es recomendable organizar una boda con un mínimo de 8 meses, si es en menos tiempo, es posible, pero tomando en cuenta que se debe tener cubierto los gastos primordiales dentro de la boda. La locación de la boda va de mano del presupuesto que se asignó. Si es al aire libre o en un lugar cerrado.

La iglesia en el caso de las bodas religiosas, es un rubro que hay que tomar en cuenta, horarios, parqueaderos, espacio, tiempo de decoradores y colación de los instrumentos musicales, penalidades. Separar la iglesia será uno de los puntos importantes al inicio de la planificación, sobre todo para luego decidir la localidad donde será la recepción.

En vista de los últimos acontecimientos que se han dado a nivel mundial, se debe conocer los contratos de los proveedores en relación a los casos fortuitos y desastres naturales que no siempre son agradables, pero se debe prever.

#### **1.4.5 Mood boards o tabla de inspiración**

Es necesario contar con paletas de colores, ideas e ilustraciones que permitan darle inspiración a la novia, que en algunas ocasiones no tiene conocimiento como desea su estilo de boda. Así también poder transmitir al proveedor que es lo que se espera obtener en el montaje de boda, que tipo de comida, sobretodo la decoración que es un rubro importante que cubrir, y que demanda tiempo para conocer cómo será decorado cada rincón.

### **1.4.6 Planificación de Boda**

Según Muzo (2019) es importante planificar una boda tomando los siguientes recursos;

- Checklist y cuadro de pagos
- Hoja de Costos y gastos
- Lista de proveedores de todos los servicios necesarios y secundarios para la boda
- Cronograma de boda
- Cronograma de proveedores
- Día de la Boda y día después de la boda

### **1.5 Inicios de los matrimonios**

Desde sus inicios, la especie humana convivió en pareja, hombre y mujer, pero en cuanto al matrimonio, se considera un rito de pasaje y concepto de unión legal que fue concebida en los antiguos egipcios, quienes establecieron la prohibición del incesto. Se acostumbraba a que la pareja se conociera antes de casarse y firmar un acuerdo donde se establecían derechos y obligaciones de esposos. (Fiesta Judía, 2020)

En los tiempos del Imperio Romano, el matrimonio era una institución de suma importancia. La palabra matrimonio proviene del derivado MATER, Madre. Incluso el Emperador Augusto legisló normas que decían de las multas que los hombres tenían si cancelaban la boda. (Fiesta Judía, 2020)

### **Clases de ceremonias celebradas en la boda**

- Confarreatio, consideradas ceremonias sagradas.
- En el judaísmo, un matrimonio incluye tradiciones y aceptaciones que incluyen 2 etapas; la erusin que es la etapa donde el novio consagra con un anillo, casada legalmente, viviendo en casa de los

padres por un año. La segunda etapa es el nissuin, donde se firma la ketuvá, es decir el acta matrimonial y la pareja habita en un nuevo hogar inaugurándolo con cantos y bailes. (Fiesta Judia, 2020)

### 1.5.1 Tipos de Bodas

#### Boda religiosa

**Figura 3 Boda Religiosa**

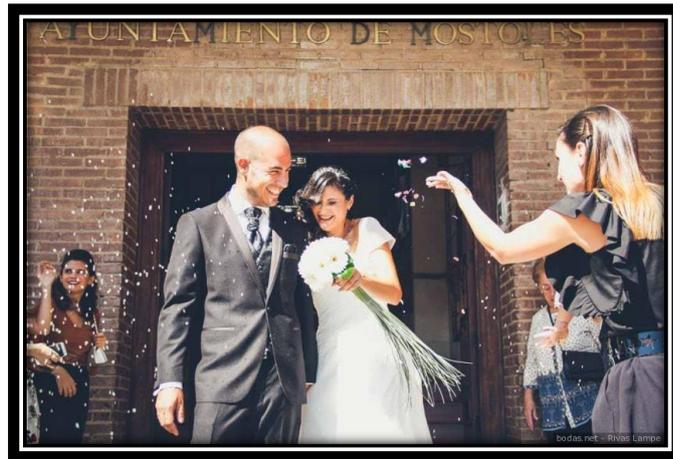


Fuente: (Tovar, 2019)

Tovar (2019) la boda religiosa tiene un ritual establecido, naturalmente lo hacen en la iglesia católica. Son tradicionales, la novia viste con vestido blanco, el novio en la espera dentro de la iglesia, junto al altar, se hace uso de músicos para dar inicio al ingreso de la corte y la novia, se la realiza con los invitados y tiene un tiempo de duración de 35 a 45 minutos, para luego pasar a realizarse fotos.

## Boda civil

**Figura 4 Boda Civil**



Fuente: (Tovar, 2019)

Tovar (2019) se realizan en un juzgado o ayuntamiento, incluso en domicilios, no cuentan con un protocolo riguroso, se firman los papeles, tanto los novios como los testigos. Es un acto de solemnidad que tiene un tiempo de duración de 20 minutos y luego pasan a compartir a un banquete. El vestido es formal tipo casual, la novia no usa ramo, sino que hace uso de un azar con una flor de lujo como una orquídea.

## Boda simbólica

**Figura 5 Boda Simbólica**



Fuente: (Tovar, 2019)

Tovar (2019) las bodas simbólicas hacen uso aquellos novios que no profesan una fé en particular, no renuncian a la celebración y por ello hacen un ritual simbólico. Realizan ideas divertidas para bodas y llenas de contenido. Se personalizan a gusto de los novios, incluyen velas, vino, arena. No tiene validez legal, hacen intercambio de alianzas.

### **Bodas todo en uno**

**Figura 6 Boda todo en uno**



Fuente: (Tovar, 2019)

Tovar (2019) bodas que se celebran en el mismo lugar, la boda religiosa y la boda civil, la ceremonia y la celebración, todo en uno, ofrece comodidad a los invitados y se indica un solo destino en la invitación.

### **Boda con estilo**

**Figura 7 Boda con estilo**



Fuente: (Tovar, 2019)

Tovar (2019) así como se planifica la ceremonia, y la celebración, también se debe considerar un estilo, se llena de matices, enlaces románticos, elegantes, vintage, industriales, boho, chic, rurales. Las bodas se las identifica con el estilo que se le dé, de manera armonizada y un estilo que personalice a los novios.

## **Bodas temáticas**

**Figura 8 Bodas temáticas**



Fuente: (Tovar, 2019)

Tovar (2019) en los últimos años, las bodas temáticas se han vuelto más demandadas, se elige un tema sobre el cual gira la decoración y la ambientación. Una boda temática exige infinidad de conceptos, una época de la historia, una película, un libro, un mundo de fantasía que no tiene límites. El peinado, el catering, y los invitados que se identifiquen mediante los vestuarios a usar en la boda.

### **1.6 Marco Legal**

Debido a la pandemia, antes reguladores han realizado protocolos de bioseguridad que regulen el manejo de eventos o reuniones, con la finalidad de mitigar el contagio de covid19, así mismo lograr que los proveedores de

servicios organizadores de eventos cumplan con las disposiciones. A continuación, se mencionan los documentos que permiten conocer dichas disposiciones.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley de Seguridad Pública y del Estado
- ✓ Ley Orgánica de Salud
- ✓ Ley de Turismo
- ✓ Reglamento Sanitario Internacional
- ✓ Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado
- ✓ Manual del Comité de Operaciones de Emergencias - COE
- ✓ Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.
- ✓ Decreto Ejecutivo No. 1074 de 15 de junio de 2020 que declara el Estado de Excepción
- ✓ en todo el territorio a nivel nacional.
- ✓ Acuerdo Ministerial Nro. 00024-2020 de 16 de junio de 2020 que declara el Estado de
- ✓ Emergencia Sanitaria.
- ✓ Acuerdo Ministerial AM-MDT-2020-093
- ✓ Resoluciones COE Nacional
- ✓ Resoluciones COE Cantonal

### **1.6.1 Protocolo Industria de reuniones eventos sociales**

Según el protocolo general de bioseguridad para la industria de reuniones y eventos sociales, su cadena de valor al momento de reapertura, en el contexto de emergencia sanitaria por COVID19, firmado por ministerio de Turismo, Ministerio de producción, Ministerio de comercio exterior, inversiones y pesca, Ministerio de salud pública y Ministerio de Gobierno. (COE NACIONAL , 2020)

## **Objetivo**

Determinar los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, medidas de prevención, a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias para la industria de reuniones y eventos sociales. Fomentar la seguridad de anfitriones/as, organizadores/as y asistentes a los eventos que se desarrollen en el país, e incrementar la confianza de participar o asistir a las reuniones planificadas, cuando la actividad sea debidamente autorizada para su reapertura por los COE Cantonales, según las disposiciones del COE Nacional.

## **Lineamientos Generales**

- Se deberá dar cumplimiento a la guía y plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE Cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Se deberá observar los horarios de circulación establecidos por el COE Nacional.
- De igual manera el aforo del establecimiento deberá cumplir con el porcentaje máximo de personas permitidos, es necesario considerar las disposiciones para la semaforización, mismas que se ajustan a lo establecido por el COE Nacional
- Se entenderá que las actualizaciones realizadas a la Guía y Protocolos citados en este instrumento, reformará automáticamente el contenido de este Protocolo en lo que corresponda.
- Este instrumento, así como sus actualizaciones, estará vigente hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19.

## **Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias de la investigación serán las propuestas en la metodología, tanto el estudio cuantitativo y cualitativo ayudará a la recopilación de información para la toma de decisiones, de tal forma que permita realizar un manual correctamente elaborado. Las encuestas dirigidas al público objetivo, y las entrevistas que se realizarán a los gestores de opinión que tengas experiencias en realizar bodas en la ciudad de Guayaquil serán las fuentes más importantes, por ser el primer levantamiento de información.

## **Fuentes Secundarias**

En cuanto a las fuentes secundarias, se hace uso de libros, documentos, noticias de forma electrónica que se encuentran en la web, como también libros físicos relacionados con la investigación. Este tipo de fuente permite sustentar las ideas o premisas que se proponen en el desarrollo de la investigación.

## **METODOLÓGICO**

### **CAPÍTULO II**

## **CAPITULO II: METODOLÓGICO**

### **2.1 Enfoque de la investigación**

La investigación cuenta con uso del método cuantitativo y cualitativo, por lo tanto, es un enfoque mixto que tiene un proceso secuencial deductivo, que analiza la realidad por medio de los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas, prediciendo el comportamiento del mercado objetivo. Así mismo se hace uso del proceso inductivo, que analiza múltiples realidades subjetivas, y mediante la interpretación de resultados a través de la entrevista a expertos, se define los significados de lo que se pretende obtener de los expertos que realizan bodas en la ciudad de Guayaquil.

### **2.2 Diseño investigativo**

Se define como una investigación exploratoria, siendo como objetivo proveer ideas de un entorno que no existen estadísticas formales, por esa razón se determina una entrevista. Así también se hace uso de la investigación descriptiva por lo que se hace uso de encuesta, describiendo las variables que se recopilan de la operacionalización y del levantamiento cualitativo.

### **2.3 Variables**

Se identifican dos tipos de variables; la variable independiente y la variable dependiente. A continuación, se detalla cada una.

**Tabla 2 Variables de la investigación**

<b><i>VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES</i></b>
<i>V.I manual de planificación de eventos matrimoniales.</i>
<i>V.D comunicación e imagen de Marca Maranta Events</i>

## 2.4 Conceptualización

**Manual;** Documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo. Son herramientas de planificación o programación que sirven de guía o como fuente ordenada de actos administrativos esenciales para la mejor realización de las tareas relativas a una o varias funciones. (Díaz, 2005)

**Planificación;** Se asocia con la idea de organizar, ordenar, coordinar, prever. Es un fenómeno social real, con una existencia que abarca milenios. Son cursos de acción con el propósito de alcanzar determinados objetivos utilizando los medios que permitan lograrlo. Es un proceso racional que tiene la propiedad de transformarse en actividad, para lo que se establecen las jerarquías de objetivos, se prevén hechos y se proyectan tendencias. (Díaz, 2005)

**Planificación de eventos;** Los eventos se deben considerar como acontecimientos programados que están dirigidos a resaltar actividades académicas, científicas, sociales, culturales, deportivas y gremiales de una universidad. Integrados por una serie de actividades que deben ser programadas, organizadas, ejecutadas, controladas y evaluadas de manera de determinar el logro de propósitos fundamentalmente establecidos. (Acosta & Garriga de la Concha, 1995)

**Boda;** es la personalidad del evento, es decir aquellos elementos y detalles que girarán alrededor de la boda para hacerla armónica y con una identidad. La boda refleja el estilo de los novios, en donde ellos se sientan identificados y cómodos. Es importante primero definir tipo de boda para después pasar a definir el concepto de la boda que define; la fecha de boda, lugar, hora y tema de boda. (Bodas.com, 2017)

**Resiliencia:** Es la capacidad que tiene una persona o grupo de personas que se recuperan frente a alguna adversidad, y seguir proyectándose al futuro.

**Stakeholder:** Son todas aquellas personas, grupos y organizaciones que tienen intereses directos o indirectos en una empresa, hacer que esta funcione bien en sus servicios o ventas, para que no afecte a nadie.

**Feddback:** Se utiliza cuando hablamos de retroalimentación, podemos utilizarla como sinónimo de respuesta o reacción. El feedback puede ser la reacción, respuesta u opinión que nos da un interlocutor como retorno sobre un asunto determinado. Intercambios de comunicaciones.

**Partner:** Es la persona que comparte con otra u otras objetivos o actividades afines del entorno. Ejemplo, planners en actividad o ejercicio son partners. Los futbolistas, son partners, etc.

## 2.5 Operacionalización

**Tabla 3 Operacionalización de variables**

<b>OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</b>				
<b>VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES</b>		<b>VARIABLES EMPIRICAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>VI</b>	Diseñar un manual para la planificación de eventos matrimoniales de Maranta Events en la ciudad de Guayaquil.	Diseño	Procedimientos	¿Cuáles es el contenido del manual de la organización de bodas ?
<b>VD</b>	Comunicar e imagen	Comunicación/ imagen	Porcentaje de aceptación.	¿Usted contrataría a una empresa con este servicio?
<b>VI</b>	ejecución de boda	ejecución	Promedio de tiempo de duración de boda	¿Cuánto tiempo en promedio dura una boda?
<b>VD</b>	novios con desconocimiento	novios	Porcentaje de personas que desean casarse.	¿Usted considera que conoce como realizar su boda?

<b>VI</b>	Atributos que demanda la organización de matrimonios	Organización de matrimonios	Cuantos atributos seleccionan una organización de matrimonios	¿Cuáles son los atributos que influyen en contratar servicios matrimoniales en Guayaquil?
<b>VD</b>	Mejora de la comunicación e imagen	Comunicación Imagen	Calificación de clientes en cuanto a la comunicación e imagen	Presupuesto para mejorar la comunicación e imagen
<b>VI</b>	Manual	Manual	Costo de manual	¿Qué contenido tiene el manual?
<b>VD</b>	Comunicación e imagen	Imagen de marca	Calificación de imagen actual de la marca	Impacto de imagen de marca  Satisfacción en cuanto a la comunicación de marca

Elaborado por: Mariana Peña

## 2.6 Definición de la población

La población para realizar el muestreo se la selecciona en la ciudad de Guayaquil, y Samborondon, siendo las zonas geográficas que se presentan los clientes potenciales.

**Tabla 4 Población Total**

Guayaquil	2.350.915
Samborondon	67.590
<b>TOTAL</b>	<b>2.418.505</b>

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo , 2020)  
Elaboración: Mariana Peña

**Tabla 5 Definición de la población**

Guayaquil	
Mujeres PEA 28,2%	662.958
Hombres PEA 54,6%	36.904
<b>TOTAL</b>	<b>699.862</b>
Samborondon	
Mujeres PEA 28,2%	19.060
Hombres PEA 54,6%	36.904

<b>TOTAL</b>		<b>55.965</b>
<b>TOTAL</b>		<b>755.827</b>
Edad de 25 a 29	8,4%	63489
Edad de 30 a 34	7,9%	59710
Edad de 35 a 39	6,9%	52152
Edad de 40 a 44	6,0%	45350
<b>TOTAL</b>		<b>220701</b>
Nivel A	1,9%	4193
Nivel B+	11,2%	24719
<b>TOTAL</b>		<b>28912</b>
Solteros	35,5%	10264

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo , 2020)  
Elaboración: Mariana Peña

La población real se la determina en la ciudad de Guayaquil y Samborondon siendo un total de 755.827 entre mujeres y hombres que se encuentran en la población económica activa. Seguido de los rangos de las personas que se espera tener como clientes potenciales de 25 a 44 años, dentro del nivel A, que corresponde a la sociedad de nivel socio económico alto, y el 11,2% que representa nivel B+ que es nivel medio alto, contando con el 35,5% al ser la población de solteros, dando un total de 10264 habitantes como población real donde se aplicará la formula finita para calcular la muestra.

### Definición de la muestra

**Tabla 6 Cálculo de muestra**

<b>Tamaño de la Población (N)</b>	<b>10.264</b>
<b>Error Muestral (E)</b>	<b>0,05</b>
<b>Proporción de Éxito (P)</b>	<b>0,5</b>
<b>Proporción de Fracaso (Q)</b>	<b>0,5</b>
<b>Valor para Confianza (Z) (1)</b>	<b>1,96</b>

Elaboración: Mariana Peña

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

La toma de la muestra será aleatoria, siendo 370 personas a quienes se le tomará la opinión según el cuestionario propuesta en la investigación cuantitativa. Siendo un error muestral de 5%, un nivel de confianza del 95% y una probabilidad de éxito y fracaso del 50%.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **CAPÍTULO III**

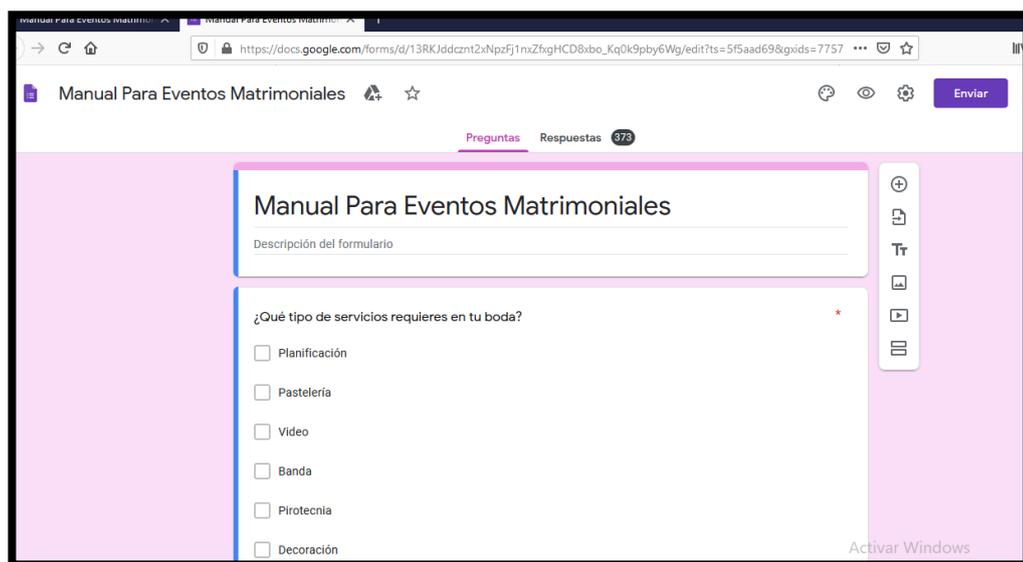
## CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 3.1 Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos de la muestra se detallan a continuación, haciendo uso de una herramienta digital para la recolección de datos, y a través de la extracción de los mismos se pueda obtener la respectiva data que permita obtener información cualitativa y cuantitativa. Existen preguntas abiertas que tuvieron un segundo proceso de tabulación, unificando respuestas que al final se pudo obtener datos cuantificables para explicar con histogramas.

### 3.2 Resultados de método cuantitativo

Figura 9 Encuesta digital



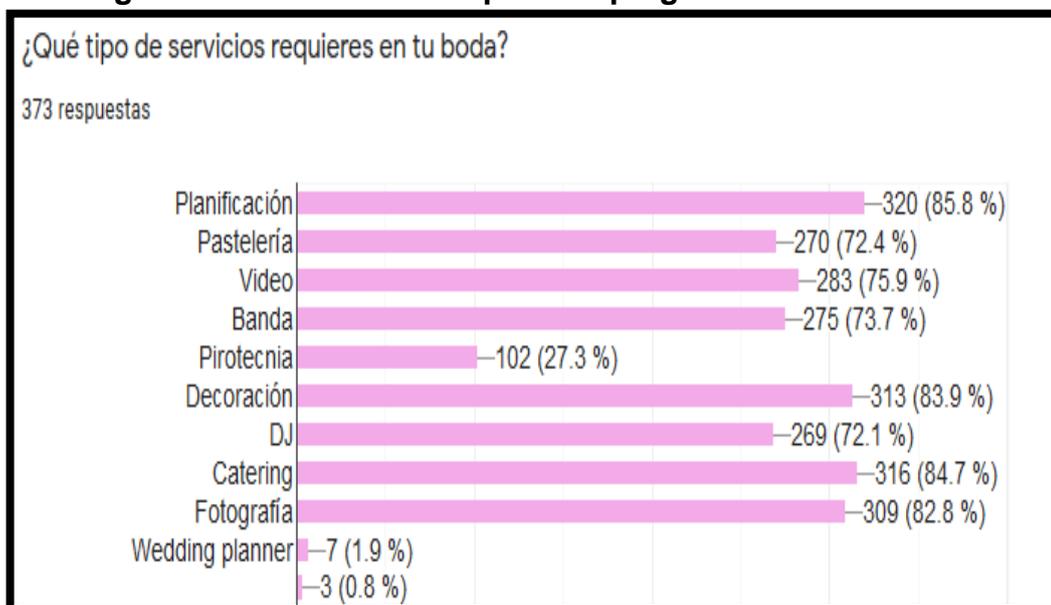
The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The browser address bar displays the URL: [https://docs.google.com/forms/d/13RKJddcznt2xNpzFj1nxZt6gHCD8xbo\\_Kq0k9pby6Wg/edit?ts=5f5aad69&gids=7757](https://docs.google.com/forms/d/13RKJddcznt2xNpzFj1nxZt6gHCD8xbo_Kq0k9pby6Wg/edit?ts=5f5aad69&gids=7757). The form title is "Manual Para Eventos Matrimoniales". Below the title, there is a section for "Preguntas" (Questions) and "Respuestas" (Responses) with a count of 373. The main question is "¿Qué tipo de servicios requieres en tu boda?" (What type of services do you require for your wedding?). The question is marked with a red asterisk, indicating it is required. The response options are listed as checkboxes: Planificación, Pastelería, Video, Banda, Pirotecnia, and Decoración. A vertical toolbar on the right side of the form contains icons for adding, deleting, and editing questions, as well as a settings icon. The text "Activar Windows" is visible in the bottom right corner of the screenshot.

Fuente: (Google Forms, 2020)

## Pregunta 1

¿Qué tipo de servicios se requieren en una boda?

Figura 10 Resultado de la primera pregunta del cuestionario



Fuente: (Google Forms, 2020)

Tabla 7 Servicios Requeridos

Servicios requeridos	Frecuencia	%
Catering	2	1%
Decoración	6	2%
Importantes	206	56%
Pastelería	2	1%
Planificación	26	7%
Todas	128	35%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mariana Peña

**Figura 11 Servicios requeridos**



Elaborado por: Mariana Peña

### **Análisis e interpretación**

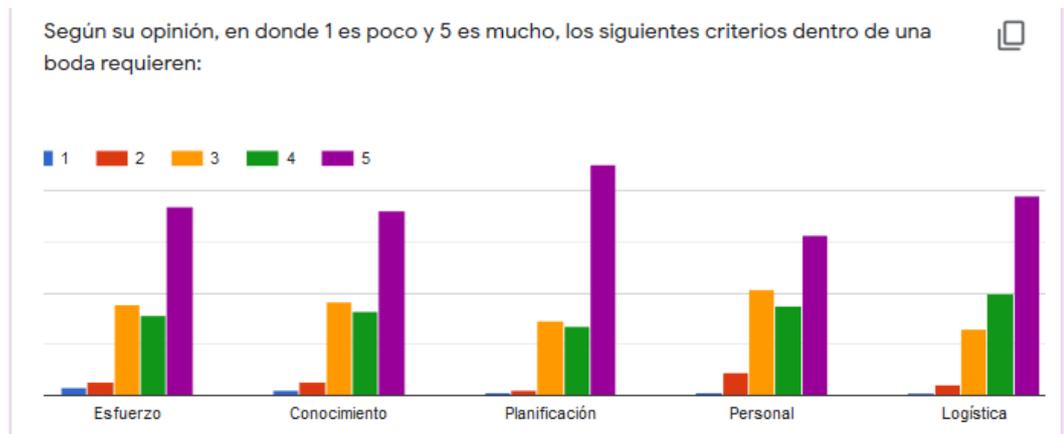
Dentro de los servicios más demandados al momento de realizar una boda se tiene; Planificación, Decoración, DJ, Catering, Fotografía que corresponde a la mención de menos de 8 servicios al ser los más destacados correspondiente al 56% de la muestra. Mientras que el 35% opinó que existen más servicios que se debe tener en cuenta, como es; Planificación, Pastelería, Video, Banda, Pirotecnia, Decoración, DJ, Catering, Fotografía. Resultado que demuestra que los servicios en una boda son muchos y que la mayoría de consumidores de servicio requiere un conjunto integral, en donde se trate con un solo proveedor.

Uno de los servicios más importantes es la planificación, que con lleva una seria de actividades con alta responsabilidad. Es quien administra el dinero de tu boda, los proveedores, organiza todo lo relacionado al evento y está detrás de todo lo relacionado con los novios, antes, durante y post evento.

## Pregunta 2

Según su opinión, en donde 1 es poco y 5 es mucho, los siguientes criterios dentro de una boda requieren:

**Figura 12 Criterios que se requieren en una boda**



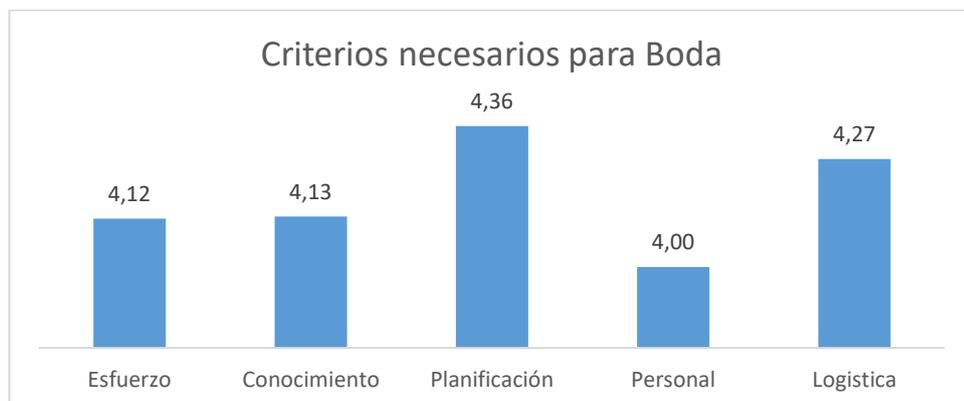
Fuente: (Google Forms, 2020)

**Tabla 8 Criterio que requieren boda**

Esfuerzo	Conocimiento	Planificación	Personal	Logística
4,12	4,13	4,36	4,00	4,27

Elaborado por: Mariana Peña

**Figura 13 Criterio que requieren boda**



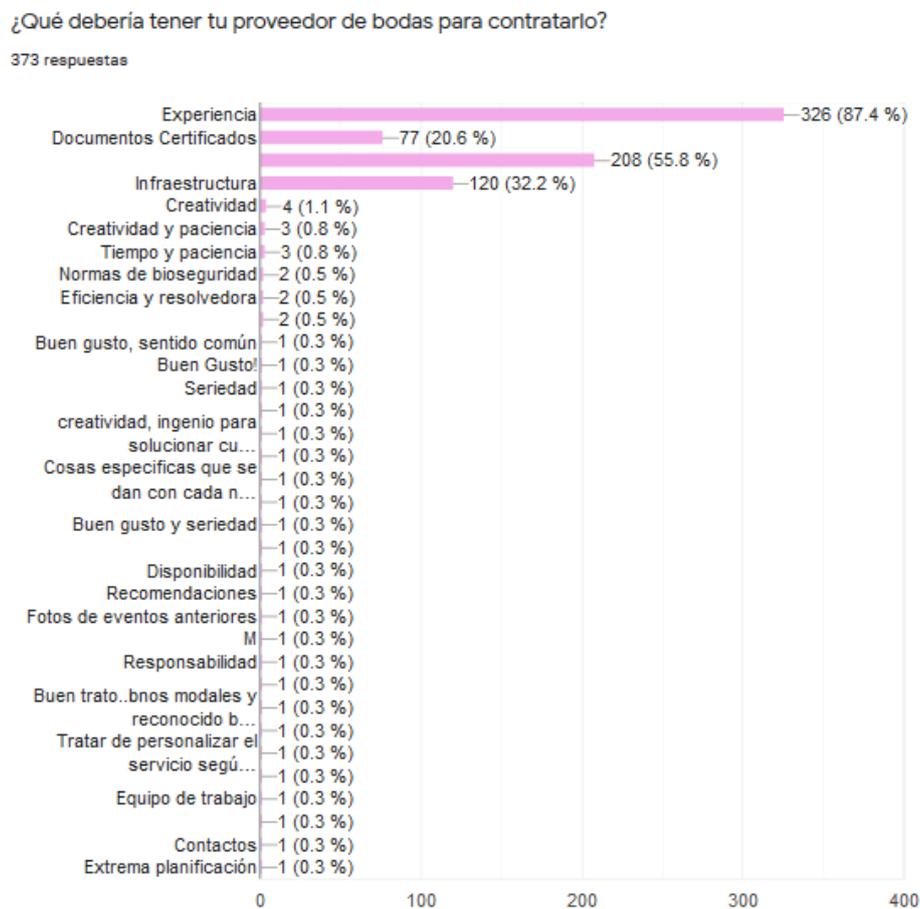
Elaborado por: Mariana Peña

Dentro de los criterios necesarios para realizar una boda, se encuentran, los siguientes; quién obtuvo mayor calificación, fue la planificación con el 4,36, logística con el 4,27, y el 4,13 que es el conocimiento. Eso permite evaluar la importancia de criterios al seleccionar un proveedor de bodas, el mismo que debe contar con estos criterios para ser seleccionado.

### Pregunta 3

¿Qué debería tener tu proveedor de bodas para contratarlo?

**Figura 14 Deberes de un proveedor de Bodas**



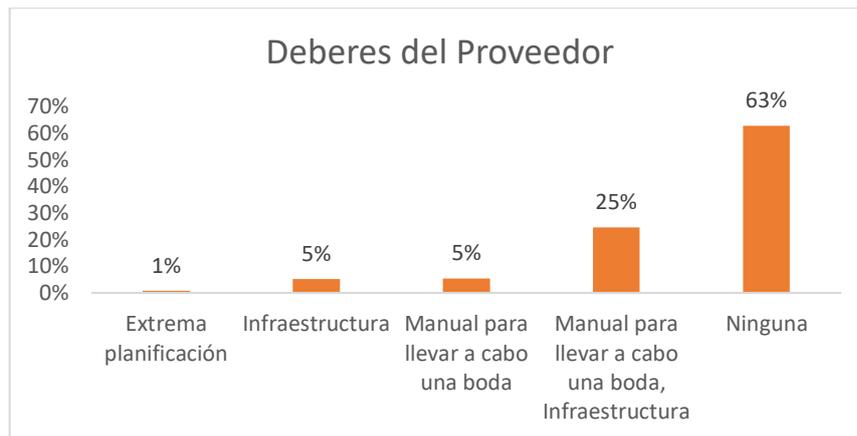
Fuente: (Google Forms, 2020)

Tabla 9 Deberes de un proveedor de Bodas

Deberes del Proveedor	Frecuencia	%
Contactos	1	0%
Documentos Certificados y Manual, Infraestructura	1	0%
Estilo, creatividad	1	0%
Experiencia	1	0%
Experiencia, Creatividad, Manual, Servicio al cliente a los novios, Infraestructura, Certificados	1	0%
Extrema planificación	3	1%
Infraestructura	19	5%
Manual para llevar a cabo una boda	20	5%
Manual para llevar a cabo una boda, Infraestructura	91	25%
Ninguna	232	63%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mariana Peña

Figura 15 Deberes de un proveedor de Bodas



Elaborado por: Mariana Peña

De toda la muestra encuestada, el 63% no tuvo ningún comentario acerca de los deberes del proveedor. Siendo el 25% de la muestra que si es un deber y prioridad que el proveedor cuente con un manual para llevar a cabo una boda y que detalle como es la infraestructura. 5% solo opino que es importante el manual, y otro 5% determinó que la infraestructura es un deber que tiene que tener para brindar seguridad al cliente, y demostrar la formalidad que permanecer a esta industria.

#### Pregunta 4

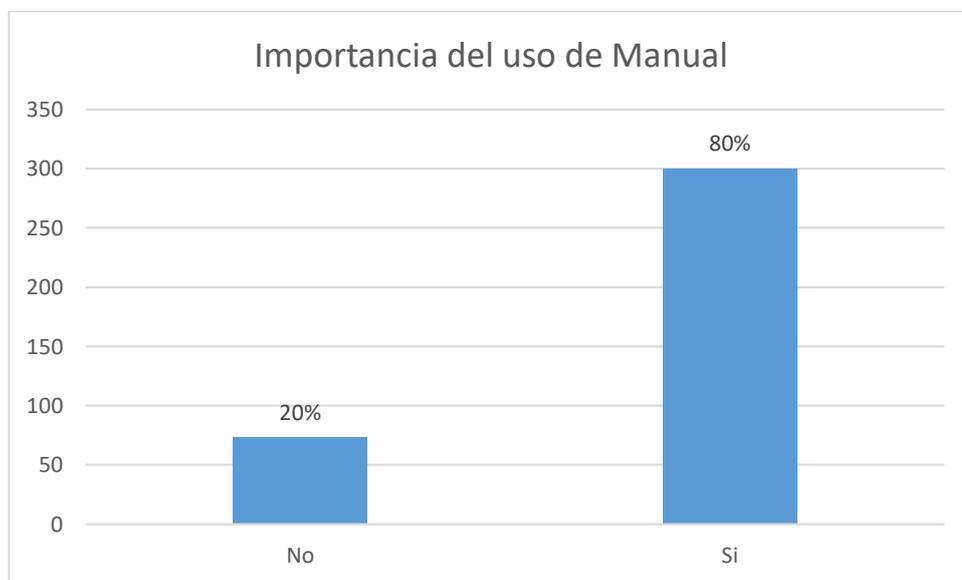
¿Usted considera importante el uso de un manual para organizar una boda?

**Tabla 10 Importancia del uso del Manual**

Importancia	Frecuencia	%
Si	296	80%
No	74	20%
Total	370	100%

Elaborado por: Mariana Peña

**Figura 16 Importancia del uso del Manual**



Elaborado por: Mariana Peña

EL 80% de la muestra determinó que es importante el uso de un manual para organizar una boda, mientras que el 20% dijeron que no es importante. Los encuestados que dieron importancia al uso de manual identificaron varias razones por la cual es necesario el uso de este instructivo que garantice la perfección del evento, y precautelando la seguridad de todos los que integren una boda.

### Pregunta 5

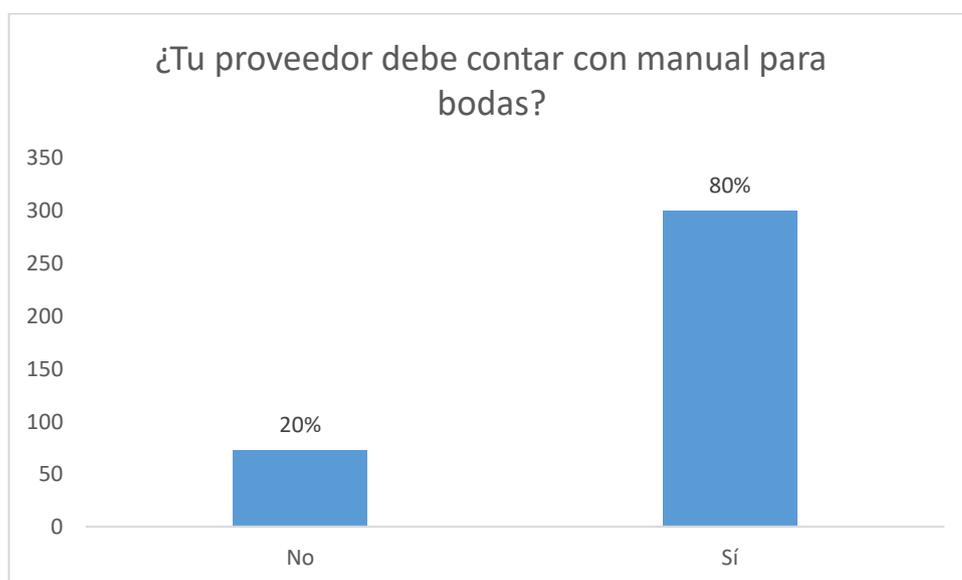
¿Cree que es necesario que tu proveedor cuente con un manual para organizar tu boda?

Tabla 11 Necesidad de contar con un manual el proveedor

Necesidad	Frecuencia	%
Si	296	80%
No	74	20%
Total	370	100%

Elaborado por: Mariana Peña

Figura 17 Necesidad de contar con un manual el proveedor



Elaborado por: Mariana Peña

El 80% de la muestra opinó que el proveedor debe contar con un manual de bodas, mientras el 20% de los encuestados no es necesario que el proveedor para elaborar la boda deba tener un manual o instructivo de cómo realizar el evento.

## Pregunta 6

¿Por qué es necesario manejar un manual de ejecución de bodas?

**Tabla 12 Necesidad de manejar un manual de ejecución de Bodas**

Necesidad	Frecuencia	%
Ninguno	11	3%
No es necesario	32	9%
Organizar	82	22%
Es un guión / Programación/ especifica detalles de servicios	87	23%
Brinda seguridad	10	3%
Perfección	15	4%
Evitar imprevistos	36	10%
Ahorrar costos y procesos	13	3%
Es importante una wp	4	1%
Mejor planificación	43	12%
Si es necesario	6	2%
Cumplir Protocolo Bioseguridad	8	2%
Más profesional	4	1%
Optimización de tiempo	5	1%
Usar un roadmap	2	1%
Simplifica logística	4	1%
Facilita objetivos	6	2%
Bodas exitosas	4	1%
Mejorar imagen empresarial	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mariana Peña

**Figura 18 Necesidad de manejar un manual de ejecución de Bodas**



Elaborado por: Mariana Peña

El 23% de la muestra mencionó que para el uso adecuado de un manual de ejecución de Bodas es necesario contar con un guión, un programa donde especifique cada etapa y detalle de servicio a utilizar, dado que se describe cada acción con tiempo, recurso humano y herramientas. Otra parte de la muestra identifica que un manual se debe organizar primero antes de realizar una programación, identificar qué actividades presta la empresa y basado en esto organizarlo y ejecutarlo.

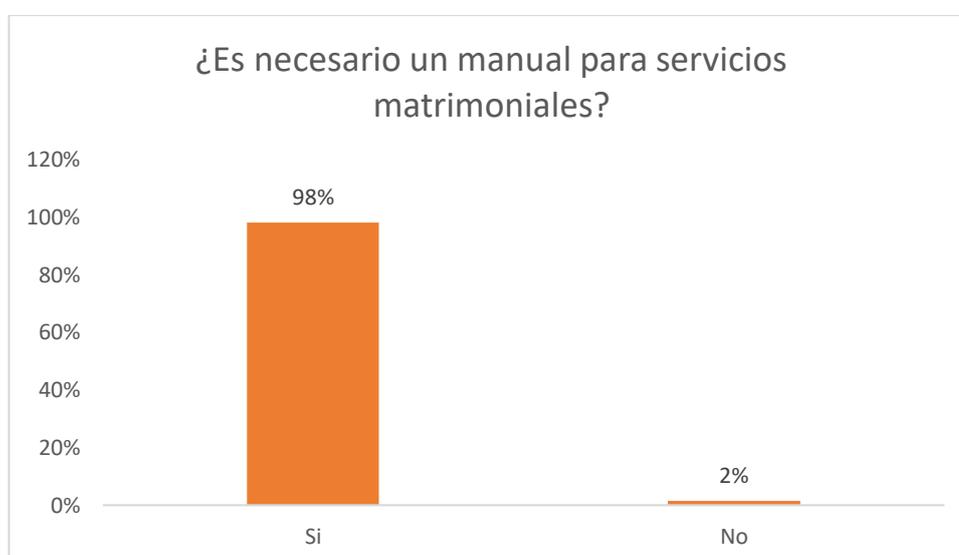
Finalmente, con el 12% de la muestra se determinó que la planificación es lo más importante al ejecutar una boda, siendo estas más necesidades más destacadas para incluir en un manual la elaborar bodas.

**Tabla 13 Importancia de protocolos**

Necesidad	Frecuencia	%
Si	366	98%
No	6	2%
Ninguna	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mariana Peña

**Figura 19 Importancia de protocolos**



Elaborado por: Mariana Peña

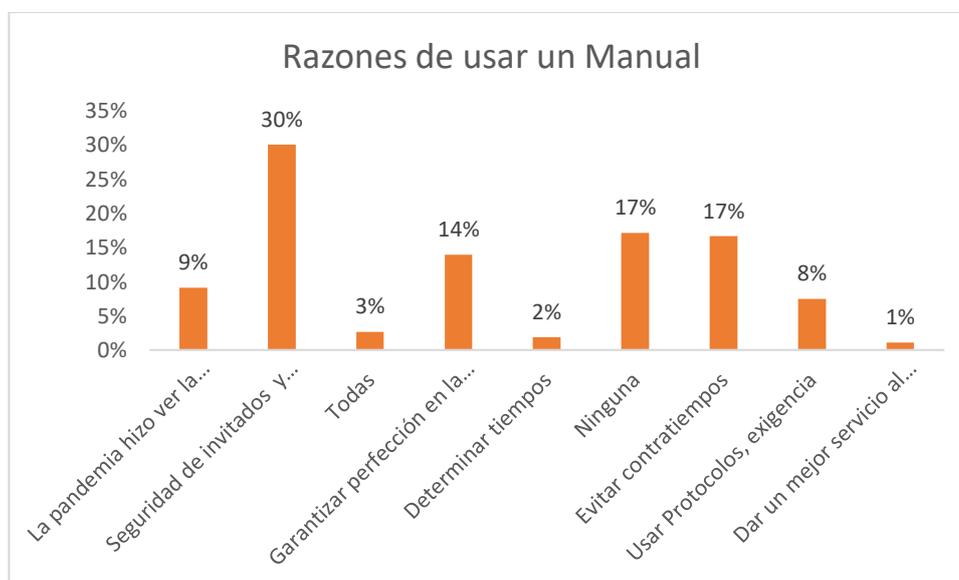
En la actualidad el manejo de protocolos asegura una boda, por lo tanto, el 98% de la muestra están de acuerdo que es muy importante considerar protocolos de bioseguridad. Apenas el 2% estuvieron indicando que no es necesario aplicar protocolos para realizar una boda.

**Tabla 14 Razones de usar un Manual**

Razones	Frecuencia	%
La pandemia hizo ver la necesidad	34	9%
Seguridad de invitados y personal prevención	112	30%
Todas	10	3%
Garantizar perfección en la organización	52	14%
Determinar tiempos	7	2%
Ninguna	64	17%
Evitar contratiempos	62	17%
Usar Protocolos, exigencia	28	8%
Dar un mejor servicio al cliente	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mariana Peña

**Figura 20 Razones de usar un Manual**



Elaborado por: Mariana Peña

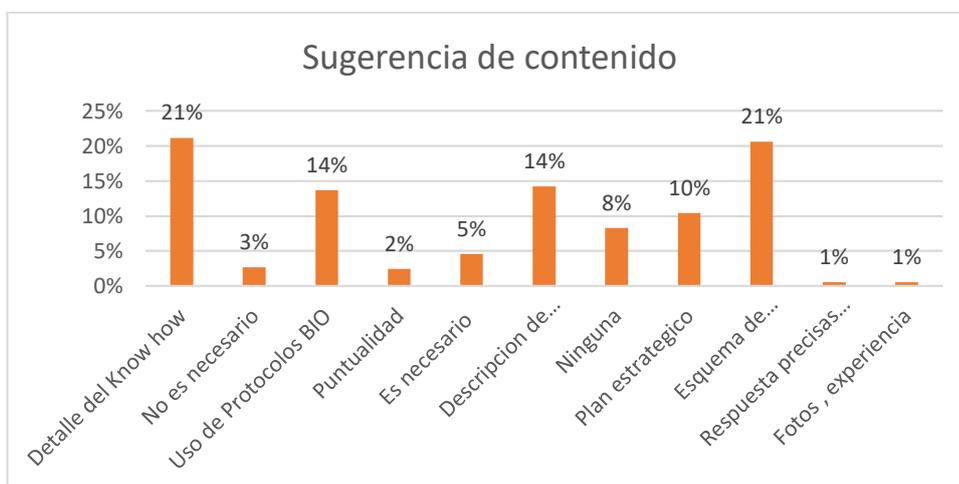
Siendo el 30% de la muestra que opinó que la razón más importante para usar el manual sería por seguridad de invitados y personal que trabaja en el mismo, se deberá tomar en cuenta este criterio al elaborar ese manual. El 17% mencionó que el uso de manual ayudará a tener manos contratiempos y evitar imprevisto que pueden pasar en una boda. Mientras que el 14% de la muestra identificó que la razón más importante para este grupo de encuestados hacer uso de un manual es garantizar la perfección en la organización.

**Figura 21 Contenido que debe tener el Manual**

Contenido de Manual	Frecuencia	%
Detalle del Know how	79	21%
No es necesario	10	3%
Uso de Protocolos BIO	51	14%
Puntualidad	9	2%
Es necesario	17	5%
Descripción de actividades	53	14%
Ninguna	31	8%
Plan estratégico	39	10%
Esquema de planificación	77	21%
Respuesta precisas para situaciones en boda	2	1%
Fotos , experiencia	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>99%</b>

Elaborado por: Mariana Peña

**Figura 22 Contenido que debe tener el Manual**



Elaborado por: Mariana Peña

Cuando se preguntó que debe contener el manual, el 42% de la encuesta divididos respectivamente el 21% para cada uno, identificaron que dentro de su contenido debe existir un detalle más amplio del know how que implementa la empresa al ser servicios integrales con toda la planificación al realizar una boda, detalle cómo; proveedores, cantidad de invitados, comida, alcohol, ubicación, iglesia, sacerdote, música, cantantes de iglesia, Dj, dulces, Hora loca son los rubros que debería contener dicho documento.

Por otra parte, el 14% de la muestra también indicó que hay que ser muy descriptivo en las actividades para poder comunicar con claridad a los novios. Un 14% también mencionó que es necesario usar protocolos de bioseguridad sobre todo por los tiempos de pandemia donde se debe precautelar la integridad de la marca y brindar seguridad a los clientes, invitados y proveedores.

### **3.3 Conclusiones de investigación**

Toda investigación de mercado demuestra el comportamiento de un determinado mercado, situación, e interés que se desea conocer para realizar una toma de decisiones. Analizando la industria de las bodas, se detectó que la mayoría de consumidores de este tipo de servicio requieren mayor información en; Planificación, Decoración, DJ, Catering, Fotografía, al ser los rubros más importantes y que encabezan todo tipo de boda, aquellos que no pueden faltar en un evento de este tipo. Otro grupo significativo se dirigió a las actividades un poco más específicas, como pirotecnia, banda que son servicio no sirven están en las bodas por ser lugares abiertos o cerrados, por falta de presupuesto o simplemente gustos.

Toda boda por muy íntima que sea necesidad planificación, conocimiento, logística adecuada, personal calificado y mucho esfuerzo para que el evento sea exitoso, criterios que todo proveedor de bodas debe tener en cuenta. Así mismo están otros deberes que se involucran con la creatividad al ser un servicio que para cada cliente es diferente. El servicio que se brinda a los novios debe ser el adecuado, dado que en ocasiones la primera

impresión es la cuenta y a veces toca tener una sola oportunidad para efectivizar o no una venta.

Actualmente los eventos se han visto perjudicados, por el simple hecho de ser un foco de peligro motivo por la necesidad de hacer vida social. Por lo tanto, se identificó que el proveedor debe estar preparado para realizar un evento que asegure a los invitados y que el riesgo sea mejor para contagiarse del virus que asecha a la población mundial.

Los encuestados indicaron que es necesario contar con un manual, guía o documentos que se identifique formalmente para programar todas las actividades según los servicios contratados, razón de brindar seguridad, evitar contratiempos al tener todo organizado y que el personal tenga el respectivo conocimiento de cómo hacer las cosas, y garantizando de tal manera la perfección en la organización. Al igual que el manual, este deberá contener la descripción que las medidas de bioseguridad aplicadas a los eventos.

Dentro de la investigación se detectó que el contenido del manual, debe tener detalles de las etapas que conforman la producción de una boda, el manejo de proveedores, actividades de cada etapa de tener, el know how que demuestre la experiencia de la marca, comunicando seguridad a sus clientes.

**PROPUESTA**

**CAPÍTULO IV**

## **CÁPITULO IV: PROPUESTA**

### **4.1 Introducción**

Identificando la necesidad de realizar un manual, según resultados obtenidos de la investigación cuantitativa, se elabora una guía detallada de las etapas que tiene la organización de una boda. Se plantea esta herramienta con la finalidad de comunicar a los clientes que la empresa se es organizada, desarrollada de manera profesional, preparada con todos los protocolos de bioseguridad y su cronología de actividades aplicada a las acciones reales que día a día se muestran en un evento matrimonial.

### **4.2 Antecedentes de la propuesta**

El plan de mejora consiste en preparar un manual que involucre todas las áreas que son necesarias para elaborar una boda, sus etapas, la descripción de las funciones del personal necesario para ejecutarlo, los formularios que aplican dentro de los procesos de preproducción, producción y postproducción. La empresa Maranta Events desarrolla el manual para presentar todas las funciones que tiene cada representante que interviene en la boda, como el direccionamiento que debe tener cada cliente cuando contrata los servicios.

### **4.3 Justificación de la propuesta**

Las bodas son eventos que tienen muchos detalles que planificar, por lo tanto, es necesario desarrollar una herramienta que guíe tanto al cliente como el proveedor. Actualmente existe formatos que profesionales como los Wedding Planner utilizan para describir cada actividad que se realiza en la boda, sin embargo, de acuerdo al estudio realizado se identifica la necesidad de un guión, manual o documento que describa cada etapa y todo lo que se involucra.

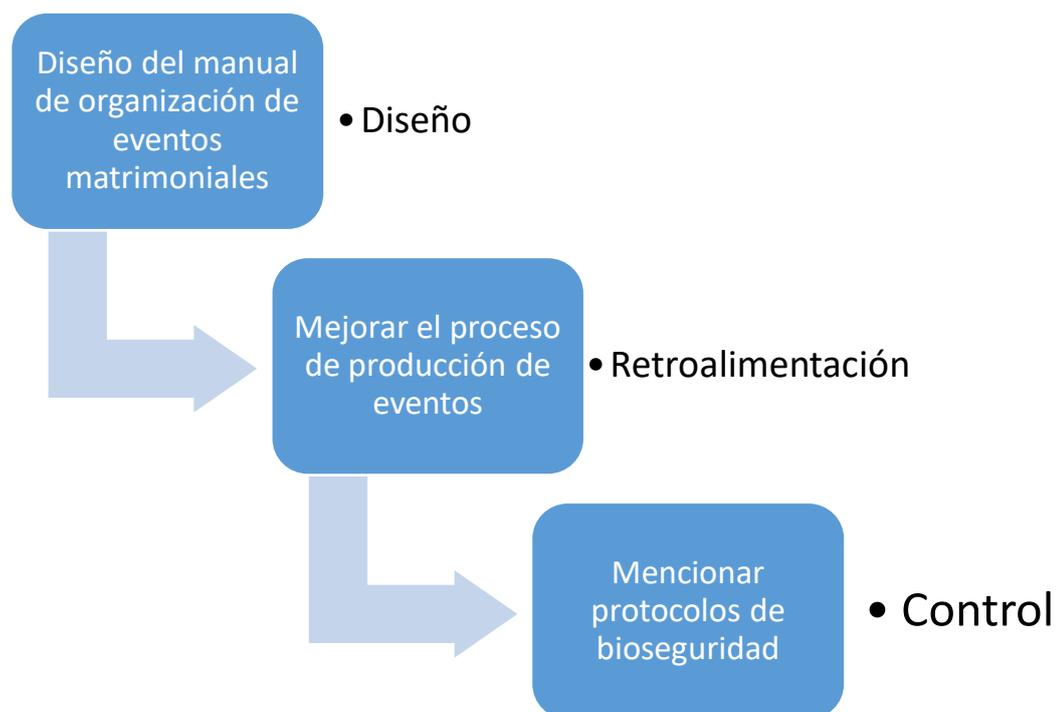
El desarrollo de este manual permitirá entregar con mayor formalidad un servicio de evento matrimonial donde el cliente pueda observar el profesionalismo que maneja la empresa que proveerá los servicios, manteniendo una comunicación con sus proveedores, personal directo que trabaja en el evento y sobre todo los clientes.

#### 4.4 Objetivo de la propuesta

Diseñar un manual para elaborar servicios matrimoniales que mejoren la comunicación e imagen de la Marca Maranta.

#### 4.5 Etapas de la propuesta

**Figura 23 Etapas de la propuesta**



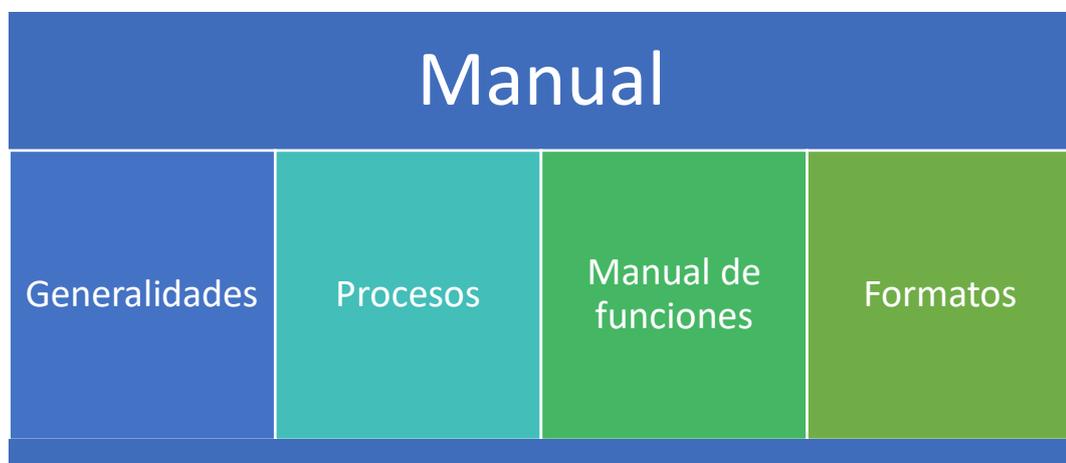
Elaborado por: Mariana Peña

## 4.6 Contenido del Manual

El manual de organización de eventos matrimoniales contiene;

1. Generalidades; Introducción, Objetivo, Alcance, políticas
2. Procesos; Preproducción, producción, postproducción con sus respectivos diagramas para conocer las entradas y salidas de cada proceso. Por otro lado, tenemos el proceso de selección de proveedores, decoración, ambientación relacionado directamente con la puesta en escena de la boda. Así mismo se muestra el proceso de servicio al cliente, redes sociales y medidas de bioseguridad que está relacionado con la empresa y como comercializa los servicios al grupo objetivo.
3. Manuales de funciones; Wedding Planner, Bridal Assistant y Coordinador de decoración.
4. Formatos; Orden de reserva, orden de pedido, timing bridal, timing wedding planner.

**Figura 24 Propuesta de Manual**



Elaborado por: Mariana Peña

## CONCLUSIONES

- Al examinar las teorías relacionadas con el desarrollo de este proyecto, se resaltan conceptualizaciones que van de la mano con las acciones planificadas, organizadas e integrales para mejorar una determinada organización dando buenos resultados para la elaboración adecuada de un manual de procedimientos. Realizar un evento como es una boda, conlleva una planificación y ejecución de muchos servicios directos y complementarios, es lo que se detalla en el primer capítulo, como también la importancia de la comunicación al cliente a través de estrategias de medios digitales que generen impacto visual, y gane reputación en el tiempo.
- La investigación realizada a 370 encuestados de manera aleatoria, considerando como filtro que cada encuestado tenga la necesidad de realizar una boda en Guayaquil o Samborondon, por lo cual se pudo determinar los atributos empresariales necesarios para mejorar la comunicación e imagen de la Marca Maranta en la ciudad de Guayaquil dedicada a realizar eventos matrimoniales, entre ellos mencionaron; la planificación, la logística, el conocimiento, el esfuerzo y el personal que debe tener la empresa proveedora como parte fundamental para ser considerados un proveedor apto para brindar este tipo de servicio. Por otro parte también es importante la infraestructura que tiene la empresa, comunicando seguridad y responsabilidad.
- Al ser el 80% de la muestra que indicó que es necesario un manual de los procesos de organizar un evento matrimonial, se diseñó un documento protocolario que permite demostrar el profesionalismo de la empresa, la organización que tiene en cada servicio para producir una boda, sus responsables y los documentos para ejecutarla.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda siempre revisar las tendencias que se encuentran en la industria de bodas, lo que permitirá brindar servicios actualizados y cada año innovar. Es necesario conceptualizar los procesos y definir terminologías adecuados para comunicar lo profesional que es la marca.
- Se recomienda el uso de herramientas estadísticas para determinar la satisfacción que tiene el cliente, este análisis de mercado a través de la aplicación de encuestas.
- Un manual no solo se lo realiza una vez, por esa razón es muy importante la evaluación constante de los procesos que contiene, con la finalidad de actualizarlos cada vez sean necesarios. Dentro del tiempo adecuado deberá ser cada 6 meses a 1 año.

## BIBLIOGRAFIA

- Acosta, M., & Garriga de la Concha, R. (1995). *Ceremonial y Protocolo Académicos*. Venezuela: Equinoccio Ediciones de la Universidad Simón Bolívar. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=VMnGkR8ZYvYC&pg=PA61&dq=planificacion+de+eventos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi259jW6\\_rpAhV\\_RjABHcnDAPAQ6AEIOTAC#v=onepage&q=planificacion%20de%20eventos&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=VMnGkR8ZYvYC&pg=PA61&dq=planificacion+de+eventos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi259jW6_rpAhV_RjABHcnDAPAQ6AEIOTAC#v=onepage&q=planificacion%20de%20eventos&f=false)
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional interna; proceso, disciplina y técnica*. España: Gesbiblo, S.L.
- Bodas.com. (2017). *Definir el concepto de boda*. Obtenido de [www.bodas.com.mx](http://www.bodas.com.mx)
- Cepeda, C. A. (2013). *El sistema de control interno del Estado*. Cali: Ediciones Librería del Profesional .
- COE NACIONAL . (2020). *Protocolo General de Bioseguridad para la Industria de Reuniones* . Quito.
- Coopers, & Lybrand. (2012). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Díaz de Santos.
- Díaz, L. F. (2005). *Análisis y planteamiento* . Costa Rica: ISBN. Obtenido de Conceptualización
- Diccionario Biblico Digital. (2003). *Diccionario Biblico Digital*. (G. C. Ltda., Ed.) Obtenido de Gn 29, 23 y 27.
- ESAH CAMPUSSEAS. (22 de junio de 2013). *Qué hace un Wedding Planner*. Obtenido de <https://www.estudiahosteleria.com/blog/organizacion-eventos-protocolo/que-hace-un-wedding-planner>
- Escudero, M. (2017). *Comunicación y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Fiesta Judia. (2020). Obtenido de <https://www.fiestajudia.com/consejos/origen-del-matrimonio.shtml>
- Fonseca, O. (2011). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Lima: IICO.
- Fundacom. (25 de Agosto de 2020). *Reputación e imagen, similitudes y diferencias*. Obtenido de [www.fundacom.lat](http://www.fundacom.lat)
- García Masip, F. (2008). *Comunicación y desconstrucción*. México: UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA.
- Google Forms. (2020). *Docs. google*. Obtenido de [https://docs.google.com/forms/d/13RKJddcznt2xNpzFj1nxZfxgHCD8xbo\\_Kq0k9pby6Wg/edit?ts=5f5aad69&gxids=7757](https://docs.google.com/forms/d/13RKJddcznt2xNpzFj1nxZfxgHCD8xbo_Kq0k9pby6Wg/edit?ts=5f5aad69&gxids=7757)
- INIBEP. (2019). Obtenido de <http://inibep.com/blog/item/dinamica-contrato.html>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo . (16 de Marzo de 2020). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Jimenez, D. P. (2016). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- Lozano Rendón, J. (2007). *Teoría e investigación de la comunicación de masas*. Mexico: Pearson.
- Muzo, C. (2019). *Mi boda Mágica*. Quito: Mestasediciones. Obtenido de <file:///F:/Documents/TESIS/TESIS%202020/MARIANA%20PE%C3%91A/TESIS/Como-organizar-una-Boda-Magica.pdf>
- Oliver, H. (1942). *Book of Etiquette, a Modern Guide To The Best Social*. Cleveland: Clevelan Ohio.
- Pamela Cano. (10 de Julio de 2019). *LAS VENTAJAS DE UN BRIDAL ASSISTANT*. Obtenido de <https://pamelacano.blog/2019/07/10/bridal-assistant/>
- Perez Gutierrez, J. (2014). Manuales de Procedimientos y el Control Interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Sánchez Herrera, J. (2018). *Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. Mexico.
- Santo Domingo, D.N. (04 de 2012). *Elaboracion-e-Implementacion-del-Plan-de-Mejora-Institucional*. Obtenido de <http://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/04/GUIA-para-la-Elaboracion-e-Implementacion-del-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>
- Schlesinger Díaz, M. W. (29 de 9 de 2009). *Imagen y reputación corporativa*.
- Tovar, A. (24 de enero de 2019). *Boda*. Obtenido de Todo los tipos de bodas: <https://www.bodas.net/articulos/tipos-de-boda--c444>
- zankyou. (2 de 10 de 2017). *4 consejos de un decorador para lograr una boda tan única que será irrepetible*. (R. González, Editor) Obtenido de <https://www.zankyou.com.co/p/consejos-de-un-decorador-para-lograr-una-boda-tan-unica-que-sera-irrepetible>
- Zankyou. (27 de 04 de 2020). *Así será el protocolo para tu matrimonio: 15 actos clave para ceremonia y recepción*. Obtenido de <https://www.zankyou.com.co/p/guia-de-protocolo-para-la-ceremonia-y-la-recepcion-de-tu-matrimonio-actos-claves>

# **ANEXOS**

## Anexo 1

¿Qué tipo de servicios requieres en tu boda?

Planificación

Decoración

Catering

Pastelería

Dj

Fotografía

Video

Banda

Pirotecnia

Otros \_\_\_\_\_

Según su opinión, donde 1 es poco y 5 es mucho, los siguientes criterios dentro de una boda requieren;

Esfuerzo        1   2   3   4   5

Conocimiento   1   2   3   4   5

Planificación   1   2   3   4   5

Personal        1   2   3   4   5

Logística       1   2   3   4   5

¿Qué debería tener tu proveedor de bodas para contratarlo?

Experiencia

Documentos certificados

Manual para llevar a cabo una boda

Infraestructura

Otros

¿Usted considera importante el uso de un manual para organizar una boda?

Si

no

¿Cree que es necesario que tu proveedor cuente con un manual para organizar tu boda?

Si

no

¿Por qué es necesario manejar un manual de ejecución de bodas?

¿Es importante que tu proveedor considere protocolos seguros para realizar bodas?  
¿Porque?

¿Qué debería contener este tipo de manual para realizar tu boda?

¿Sí la empresa Maranta Events contará con un manual para llevar a cabo de forma organiza tu boda, Usted contrataría los servicios de esta empresa?

Sí            No

## **Anexo 2**

### **Protocolo General de Bioseguridad para la Industria de reuniones y su cadena de valor, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19 MTT6-PRT-012**

#### **PRODUCCIÓN Y MONTAJE DE EVENTOS**

- Al detectar algún caso de sospechoso o confirmado, se procederá con el protocolo dispuesto por la autoridad sanitaria.
- La empresa proveedora a su vez debe presentar al contratante del servicio su protocolo de desinfección correspondiente a sus bodegas y/o la de sus subcontratantes.
- Este protocolo deberá incluir a todo el equipo técnico que será trasladado para el evento, el proceso de sanitización del almacenamiento de equipos o menaje y el desembarque antes del montaje en el lugar del evento.
- Para el proceso de desinfección, se debe incluir al medio de transporte, al embarcar los equipos se desinfectará el interior y exterior del transporte de carga, con químicos desinfectantes o sanitizantes.
- Todos los vehículos deberán suministrar gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70% mismo que debe estar a disposición de los pasajeros.
- El proveedor del servicio de producción y montaje debe coordinar con cada lugar del evento su protocolo de bioseguridad para la

descarga e ingreso del equipo, registro de temperatura a través de termómetros digitales infrarrojos (obligatorio).

- Al ingresar al área de descarga del lugar del evento, contará con desinfectante de calzado (pediluvio), alfombras.
- El recinto del evento contará con un área de lavado para manos con jabón líquido, gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70% y toallas de papel desechables, no se admitirán toallas de tela.
- Durante el montaje en lo posible se debe respetar las normas de distanciamiento social entre los técnicos, dado que la tecnicidad del trabajo, a veces requiere del apoyo cercano de un colaborador, el acercamiento deberá exigir un constante lavado de manos y correcto uso de mascarilla.
- Previo a la salida del lugar se debe realizar una desinfección externa de los equipos.
- El recinto deberá encargarse de realizar el protocolo de desinfección luego de la salida del personal y equipos del proveedor de producción técnica del evento.

### **DURANTE EL EVENTO: ÁREA DE EVENTO**

- En todas las locaciones sean, privadas, públicas, empresariales, salones en general o recintos feriales se debe llevar a cabo una desinfección total de las instalaciones antes de comenzar el montaje del evento y con mayor atención una vez finalizado el montaje y previo a la recepción de las personas invitadas y/o asistentes, es importante comunicar a las personas participantes del evento que este proceso ha sido llevado a cabo.
- El aforo de cada evento y los horarios de funcionamiento dependerán de la semaforización del cantón, acorde a los lineamientos del COE Nacional.

### **INGRESO AL EVENTO**

- Colocar señalética en la entrada de cada salón indicando el aforo actual y el anterior.
- Identificar un ingreso único controlado por personal capacitado y una clara señalética.
- Toma de temperatura a través de termómetros digitales infrarrojos (obligatorio).
- Se deberá establecer previamente la designación del personal que se encargará del control de acceso al lugar del evento, así como para vigilar el cumplimiento de las medidas preventivas de bioseguridad.
- Incluir barreras y marcar el piso con indicadores de distanciamiento requerido, siendo que existan una o varias filas o líneas de ingreso.
- En caso de ferias se deberá manejar la gestión de flujo de asistentes, con filas de una vía.
- Para la ubicación de los stands y pasillos se considerará los 3mts libres para la circulación.
- Implementar horarios y herramientas tecnológicas diferenciados para evitar aglomeraciones al ingreso y salida del evento.
- De preferencia, las locaciones donde se promueva este tipo de eventos deberán contar con las facilidades e infraestructura calificada para llevar a cabo este tipo de actividades.
- Incorporar al staff de protocolo y eventos, personal capacitado, para ser el primer filtro, realizar el monitoreo y supervisión de asistentes al evento, dotándolos de equipos digitales de medición de temperatura e insumos de desinfección (permitidos por las autoridades sanitarias). Todo el staff debe contar con los EPP y conocimientos de bioseguridad.
- Zona de desinfección del calzado para el equipo del organizador del evento y para las personas participantes (Colocar bandejas de desinfección de zapatos o pediluvio).

- Establecer desde el ingreso al local mensajes o señalización de medidas de prevención e interacción entre los asistentes, así como números de emergencia
- En caso de formarse columnas en el acceso al evento, se deberá señalar en el piso los espacios para cada persona y designar a un responsable de controlar la columna y que se respete el distanciamiento social.
- Establecer el sistema de registro a través de la herramienta QR para evitar las colas y aglomeración de público en el ingreso.
- El registro al evento debe procurar ser virtual, de no ser posible, incluir barreras acrílicas para evitar el contacto en mostradores.
- Dotación de espacio adecuado para catering aplicando las normas de bioseguridad alimenticia, dentro del espacio donde se realizará el evento.
- El servicio de alimentación deberá ser restringido al mínimo indispensable, y en tanto los servicios de catering no ofrezcan propuestas sanitarias aprobadas por la autoridad competente, se debe prescindir de los buffets, mesas de dulces, mesas de piqueos y cócteles, ya que tienden a generar aglomeración e interacción directa. Sin embargo, si se decide atender a los invitados con alimentación básica tipo coffee break se deberá presentar en box lunch sanitizado y cumpliendo los lineamientos de bioseguridad establecidos para tal efecto, deberán ser distribuidos en varios módulos por el personal del staff con implementos sanitarios y tendrán especial cuidado en verificar que no se aglomere la gente y se respete el distanciamiento social durante la entrega.
- Los vasos y copas serán de uso personal (se sugiere colocar marcadores de copas y vasos para que cada cliente identifique su copa o vaso).

- Se sugiere el uso de tapa vasos. o En la distribución de las mesas se deberá utilizar al 50% de su capacidad. o Se recomienda no utilizar servilletas de tela.
- En caso de que se utilicen deberán ser correctamente lavadas y clorinadas, colocadas en las mesas con guantes un par de horas antes del evento o con el servicio de comida. o La cubertería debe llegar envuelta a cada comensal, o dentro de las mismas servilletas.
- Las mesas deben ubicarse con una separación de dos metros del espaldar de una silla al espaldar de la silla de la otra mesa.
- Se sugiere no utilizar mesas con manteles, o su correcta higienización y manipulación.
- En las mesas solo se debe colocar la decoración y gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70%, en ningún caso debe haber cristalería, vasos, platos, copas o cubiertos. Cuando estos se coloquen deberán ser colocados boca abajo o con su protector correspondiente.
- Se colocará en todo el recinto o el centro de convenciones basureros con funda, tapa y accionados con pedal, la limpieza de los espacios se realizará de una forma más continua que en la normalidad.
- En caso de que el evento cuente con entretenimiento, establecer un lugar o camerino específico para músicos o proveedores de música con el debido distanciamiento social del público y entre músicos.
- Las zonas de fotografías deben estar en un lugar abierto, y en caso de invitados numerosos tomar fotos en varios grupos, procurando no generar aglomeraciones, aplicando siempre el distanciamiento social entre cada invitado y utilizando los EPP necesarios.
- Las rampas de acceso y rutas establecidas para personas con discapacidad deberán contar también con las medidas adecuadas y continuas de desinfección. x Activar un servicio de wifi con información del evento, para evitar entregar programas impresos y folletería al ingreso.

- Distribuir en el salón las sillas con al menos 2 metros de distancia entre cada espalda, dejando libre los pasillos centrales y laterales para el desplazamiento de los invitados.
- En el caso de auditorios con butacas fijas, se debe alternar en 1 o 2 asientos por participante, dependiendo del ancho de cada butaca, pero teniendo como referencia un mínimo de 2 metros de separación.
- Establecer propuestas de mesa de honor reducidas de 1 a 3 autoridades como máximo y separadas por 2 metros de distancia como mínimo. Se deben incluir los implementos sanitarios obligatorios y estos deben estar a la vista del público para dar mensaje de responsabilidad sanitaria.
- Los servicios higiénicos deben contar con los implementos de higiene (toallas de papel, jabón líquido, gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70 %) para el correcto lavado y desinfección de manos.
- La zona de prensa para fotógrafos o periodistas debe contar con mayores dimensiones, para que ellos puedan también guardar las distancias preventivas requeridas, además deberán contar con los EPP necesarios y tener a su alcance gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70% y botellas de agua descartables.
- Cada orador debe tener su propio micrófono, evitar pasarlo de mano en mano, igualmente su propia botella de agua y bolígrafo personal. El tiempo de duración de su participación deberá ser el mínimo indispensable. En el caso de no contar con varios micrófonos, el equipo deberá ser forrado con material que permita sanitizarlo una vez que termine cada participación.
- El presentador o maestro de ceremonia debe dar lectura, a las medidas sanitarias adoptadas, al inicio del evento.
- En caso de que se requiera la entrega de recordatorios, fotos, contenidos, mensajes de agradecimiento por su visita, éstos deben realizarse de manera digital.

- En el caso de eventos académicos la certificación debe ser virtual a través de diplomas con firmas digitales autorizadas por la institución educativa o centro de formación.
- Evitar intercambio de material impreso como: revistas, folletos, tarjetas de presentación.
- Contar con personal de protocolo quien acompañe y dirija a cada persona invitada a su lugar, cumpliendo con las medidas de protección.

### **INGRESO PARA PROVEEDORES**

- Se debe coordinar el transporte personal de forma segura, destinando una sola vía de acceso para todos los involucrados en el montaje, y deben seguir las mismas normas y protocolos de control establecidos para todas las personas participantes del evento. Contar con un listado completo de empleados por empresa.
- Es importante que cada proveedor realice una desinfección adecuada de los equipos y herramientas que se van a utilizar.

### **DESMONTAJE**

- Se procederá con las mismas etapas y los mismos lineamientos vigentes ejecutados al momento del montaje en sentido inverso.

### **HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

- Diseñar un aplicativo, página web o red social, donde se brinde toda la información relativa al evento, programa, información de expositores, plano de ubicaciones de los invitados en el auditorio, las medidas sanitarias adoptadas y donde puedan interactuar con preguntas durante el evento y finalmente recibir las fotos de su participación. Este aplicativo deberá generar el código QR para control de asistencia y el manejo de datos generales de cada participante.

- Informe a sus empleados/as, proveedores y clientes, que cualquier persona que presente síntomas relacionados al COVID 19, deberá quedarse en casa.
- Exhibir carteles en varias zonas del evento que promuevan el lavado de manos, uso de gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70%, el uso de la mascarilla, el distanciamiento social, etc.
- En las áreas externas e internas de los salones se exponen carteles con síntomas básicos de infecciones respiratorias, reforzar este mensaje mediante un video o con el presentador del evento antes y al finalizar el mismo.
- Publicar los protocolos y normas de limpieza en lugares visibles para todos los involucrados previo y durante el evento.
- Colocar señalética de uso adecuado del material de bioseguridad.
- Gestionar capacitaciones para su personal en prevención de contagios: Resaltar la importancia de la desinfección y limpieza de superficies de contacto.

Sugerir a los proveedores del evento capacitar a su personal en los siguientes temas:

- Medidas preventivas de bioseguridad dentro de la empresa frente a la emergencia sanitaria.
- Detección y manejo de personas con síntomas sospechosos de enfermedad. - Medidas a adoptar en casos confirmados. x Medidas de acción frente a síntomas leves y síntomas graves.

#### **Medidas de distanciamiento social frente al COVID-19.**

#### **Medidas de aislamiento preventivo obligatorio domiciliario en caso confirmado.**

#### **Medidas preventivas de bioseguridad durante el servicio frente al COVID-19.**

#### **Limpieza y desinfección**

- Seguimiento a las fuentes oficiales de información.

- Implementar procedimientos para el manejo de preguntas, respuestas y quejas de los asistentes.
- Repetir toda la inducción a todo el personal antes del evento, se convocará a todos los involucrados en el montaje de un evento una hora antes para una breve explicación de todas las medidas de prevención y protocolo de bioseguridad a seguirse antes, durante y después del evento a cargo de su jefe de equipo.
- Se sugiere designar a un encargado de BIOSEGURIDAD en cada evento, el mismo que velará por que se cumplan las normas.
- Ofrecer orientación de oficiales de bioseguridad y salud ocupacional, sesiones informativas en reuniones e información en la intranet para promover el lavado de manos y uso de gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70%.

2020

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EVENTOS MATRIMONIALES

EMPRESA MARANTA  
MARIANA PEÑA

PRIMERA EDICIÓN | SAMBORONDON

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivo General .....	3
3. Alcance del Manual de Organización de Eventos Matrimoniales.....	3
4. Políticas Generales .....	4
5. Proceso de Producción de Evento .....	5
5.1. Proceso de Preproducción.....	5
5.1.1. Diagrama de preproducción .....	6
5.2. Proceso de Producción en el Evento .....	7
5.2.1. Diagrama de producción .....	8
5.3. Proceso de Postproducción .....	9
5.3.1. Diagrama de Postproducción .....	10
5.4. Proceso de Selección de Proveedores .....	11
5.4.1. Diagrama de Selección de Proveedores .....	12
5.5. Proceso de decoración .....	13
5.5.1. Diagrama de proceso de decoración .....	14
5.6. Proceso de Ambientación .....	15
5.6.1. Diagrama de proceso de ambientación .....	16
5.7. Proceso de Servicio al Cliente .....	17
5.7.1. Diagrama de Proceso de Servicio al cliente .....	18
5.8. Proceso de Ejecución de Redes Sociales.....	19
5.8.1. Diagrama de Proceso de ejecución de redes sociales .....	20
5.9. Proceso de Ejecución de Medidas de Bioseguridad .....	21
5.9.1. Diagrama de Ejecución de Medidas de Bioseguridad.....	23
6. Manual de Funciones .....	24
6.1. Wedding Planner .....	24
6.2. Bridal Assistant.....	25
6.3. Coordinación de producción .....	26
7. Anexo de formatos .....	27
7.1. Cotización.....	27
7.2. Orden de Pedido.....	28
7.3. Timing Wedding Planner.....	29
7.4. Timing Bridal.....	30

## **1. Introducción**

A continuación, se presenta el respectivo manual de todo el proceso de preproducción, producción y postproducción para la elaboración de eventos matrimoniales. Tiene la finalidad de proporcionar procedimientos y políticas de los que se requiere para ejecutar un servicio de manera eficiente, puntual, detallando todo lo necesario que se debe mencionar al momento de realizar la boda.

## **2. Objetivo General**

Crear un instrumento de carácter administrativo que permita mejorar la comunicación e imagen de la Marca Maranta Events mediante los procesos necesarios que son identificados al momento de prestar los servicios para eventos matrimoniales, además de presentar la descripción de todas las funciones que maneja cada colaborador de la empresa mediante el manual de función respectivo, así también los registros y documentación que se utilizan para el control y gestión del servicio.

## **3. Alcance del Manual de Organización de Eventos Matrimoniales**

Con este manual se busca dar a conocer todos los procesos que con lleva la elaboración de un evento tipo matrimonial, del cual se encarga la empresa Maranta Events.

El proceso corresponde desde la preproducción, producción y postproducción que interviene en el servicio de manera directa e indirecta con sus respectivos diagramas y todos los recursos y herramientas de cada uno de los procesos. Así también el proceso de servicio al cliente, comunicación estratégica a través de la ejecución de redes sociales y lo que se debe considerar para seguir protocolos de medidas de bioseguridad al momento de ejecutar un evento.

Por otro lado, se involucra el manual de función de cada representante, quienes intervienen en la cadena de valor y los formularios necesarios para elaborar cada evento.

#### **4. Políticas Generales**

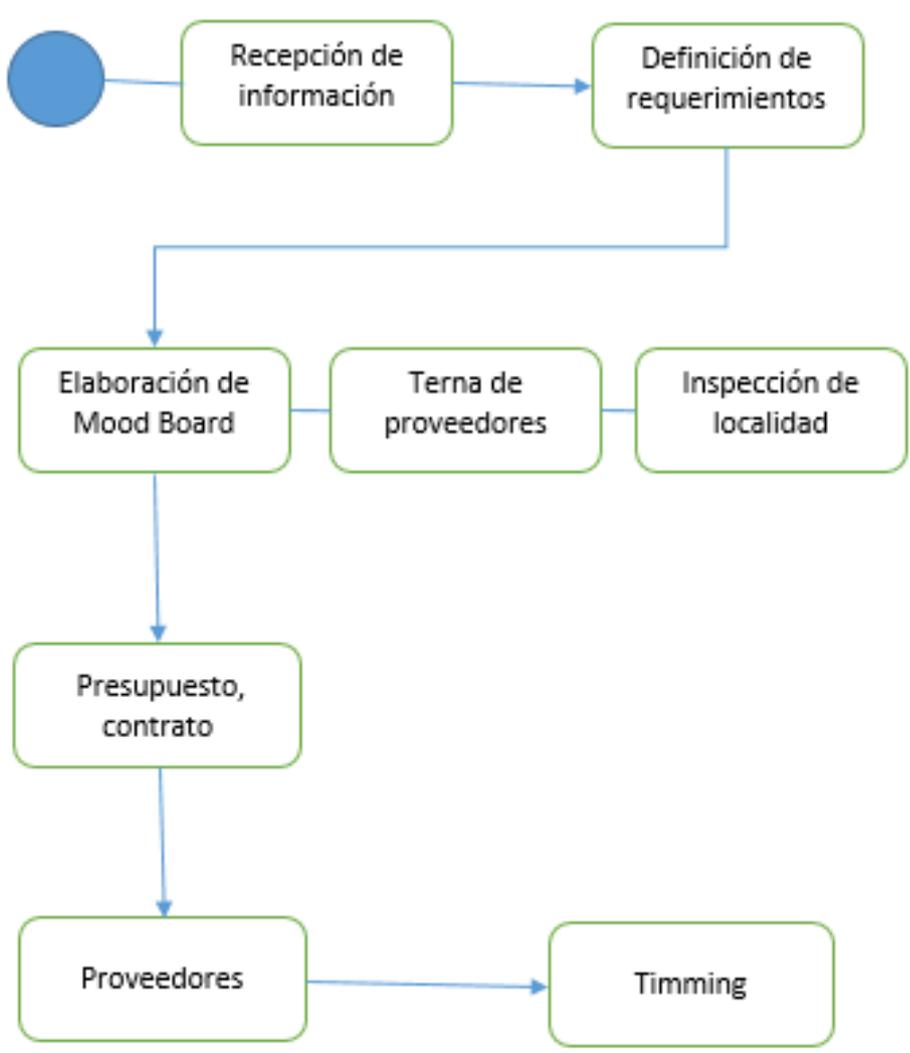
- 1.- Cada cliente es diferente, es por eso que se deberá llenar una ficha de cada posible cliente que desee contratar los servicios, con los requerimientos, necesidades, prioridades y posibles necesidades claves que determinen seleccionar los servicios. Es necesario escuchar al cliente.
- 2.- Realizar un contrato, con la respectiva descripción de los servicios generales solicitados, formalizar cada negociación.
- 3.- Toda preproducción es atendida con mucha importancia, siempre identificar todo el personal con la marca, siendo la misma línea en la presentación de servicio, como el día del evento.
- 4.- Uso de tres proveedores para cotizar, buscando más beneficios. Siempre trabajar con los proveedores ya evaluados, y proveedores nuevos hacer la respectiva evaluación.
- 5.- Manejo de caja chica para imprevistos en cada evento.
- 6.- Ofrecer al cliente todas las opciones posibles, no lograr la emigración a la competencia.
- 7.- En cuanto a la decoración, se deberá incluir todo lo relacionado a las flores de la iglesia, corte y novios.
- 8.- No se aceptan sorpresas, la empresa Maranta Events no se responsabiliza con actividades u sorpresas, daños, perjuicios que no hayan sido notificados antes de la boda.
- 9.- Realizar el Timing, outfit bridal assistant, ficha de proveedor
- 10.- Lograr siempre empatía, conectar contenido de publicidad con cliente.

## 5. Proceso de Producción de Eventos

### 5.1. Proceso de Preproducción

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PP-01	Maranta 	
Proceso de Preproducción	Pág. 1			Revisión 01
	Emisión	25-09-2020		Vigencia 25-09-2025
Actividades	Proceso		Responsable	
Encontrar el estilo que el cliente desea, Reunión en oficina, casa, exterior	Presentación del Planner, quién receipta toda la información por parte del cliente ( estilo, # de invitados, paleta de colores, recursos en decoración, bocetos, horarios de alimentación y actividades importantes)		Planner	
Definición de requerimientos	El planner realiza el informe con las especificaciones de los servicios		Planner	
Elaborar Mood board	Presentar el diseño del evento con todos los servicios a los clientes, a través de ilustraciones que den el respectivo estilo del evento. Uso de herramientas		Planner	
Presentar la terna de proveedores para el evento con los que se trabajarán	Elaboración de cotización, mínimo 3 proveedores para seleccionar el más adecuado.		Planner	
Inspección de locación	Conocer la instalación donde realizará el evento, políticas generales( requerimientos, ambientación, decoración, ubicaciones)		Planner, Decorador	
Presupuesto, contratos	Presentación al cliente el presupuesto final, firma de contrato ( puede existir variaciones previo al evento, nuevos requerimientos)		Planner	
Realizar reunión con grupo seleccionado de proveedores	Presentar a cada proveedor el respectivo objetivo, descripción del evento, presupuesto, beneficios		Planner	
Manejo de timing	Presentación de tiempos a proveedores y clientes de todo el evento, como se llevará a cabo.		Planner	
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña		<b>Aprobado por:</b> Mariana Peña, Decorador, Cliente	

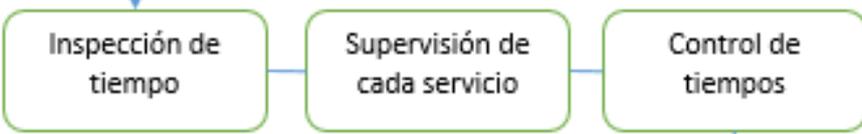
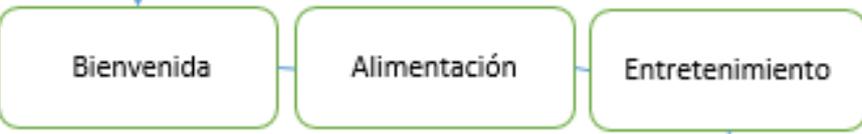
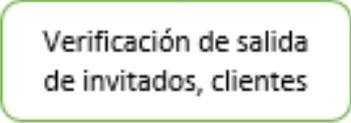
### 5.1.1. Diagrama de preproducción

<b>Manual de Procedimiento Producción de evento</b>		<b>Código PP-01</b>	<b>Maranta</b> 	
<b>Proceso de Preproducción</b>	<b>Pág. 2</b>			<b>Revisión 01</b>
	Emisión	25-09-2020		Vigencia 25-09-2025
<b>Proceso de preproducción del evento</b>	<b>Planner</b>			 <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[Recepción de información]     A --&gt; B[Definición de requerimientos]     B --&gt; C[Elaboración de Mood Board]     B --&gt; D[Terna de proveedores]     B --&gt; E[Inspección de localidad]     C --&gt; F[Presupuesto, contrato]     D --&gt; F     E --&gt; F     F --&gt; G[Proveedores]     G --&gt; H[Timing]         </pre>
	<b>Levantamiento</b>			
	<b>Análisis</b>			
	<b>Formalidad</b>			
<b>Ejecución</b>				
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña		<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b> Mariana Peña, Decorador, Cliente	

## 5.2. Proceso de Producción en el Evento

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PP-02	Maranta 
Proceso de Producción	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25-09-2025	
Actividades	Proceso		Responsable
Ingreso de proveedores	Se presentan todos los proveedores con sus respectivas identificaciones, al montaje		Planner
Supervisión del lugar para realizar el montaje	Proveedores a colocar sus mobiliarios, decorar, ambientar la locación		Planner, Decorador
Inspección de tiempos	El planner es el encargado de supervisar que se cumplan los tiempos de montaje con cada servicio.		Planner
Previo al comienzo, supervisar el montaje de cada servicio	Se revisa cada proveedor que se encuentre listo para dar inicio al evento.		Planner
Controlar que todo el timing se cumpla	Coordinar que todas las actividades se cumplan en el tiempo correcto, con las especificaciones del timing		Planner
Bienvenida	Cumplimiento de todo lo requerido por el cliente al ingreso de invitados		Planner
Alimentación	Coordinación con el personal de banquete para el correcto desarrollo de la presentación del banquete		Planner
Entretenimiento	Uso de proveedores de entretenimiento cumpliendo las políticas de la localidad; dj, banda, otro		Planner
Despedida	Verificar que todos los invitados y clientes se retiren de la localidad sin ningún riesgo		Planner
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña		<b>Aprobado por:</b> Mariana Peña, Decorador, Cliente

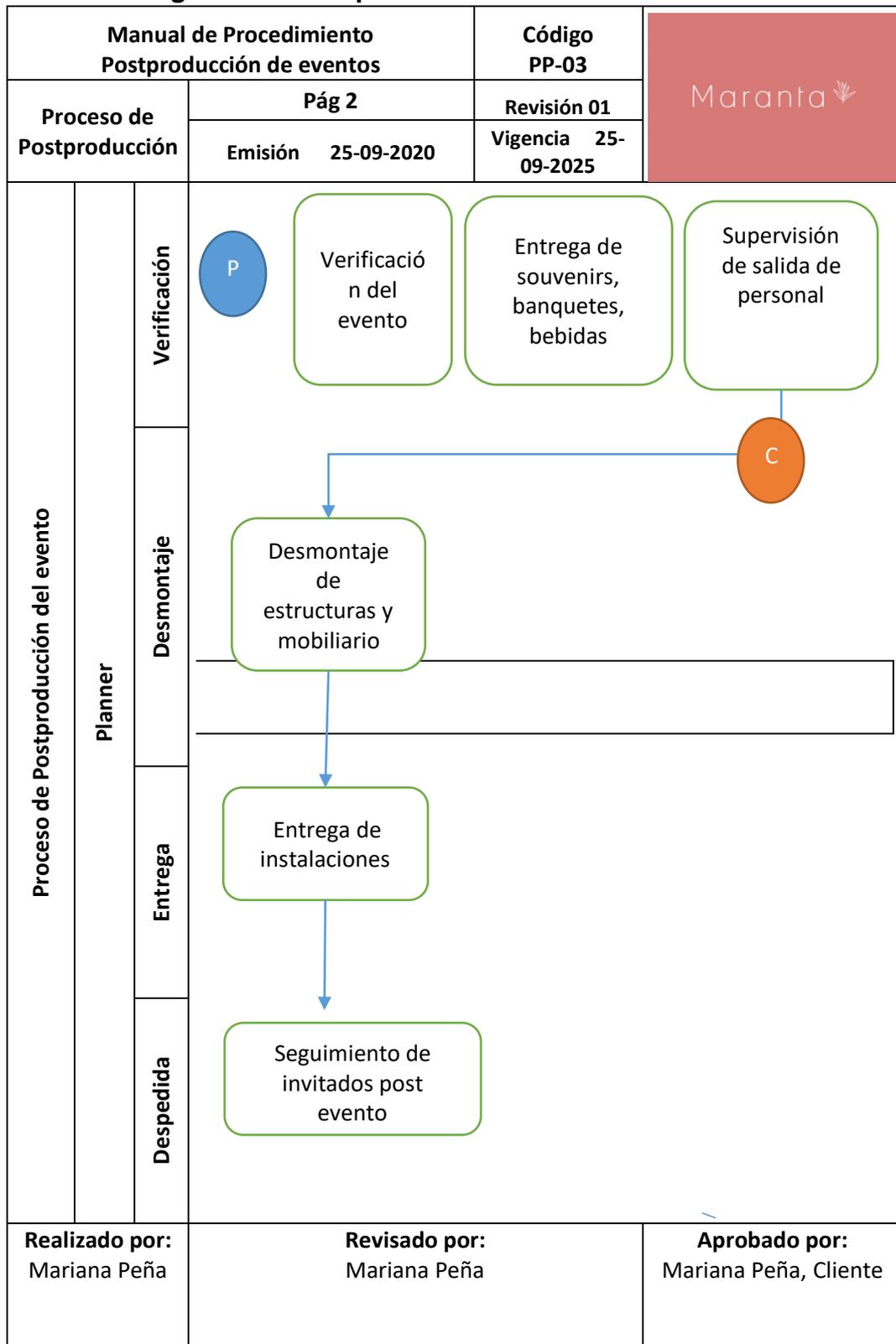
### 5.2.1. Diagrama de producción

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PP-02		
Proceso de Producción	Pág. 2			Revisión 01
	Emisión 25-09-2020			Vigencia 25-09-2025
<p><b>Proceso de producción del evento</b></p> <p><b>Planner- Decorador</b></p>				
Ingreso				
Supervisión				
Producción				
Despedida				
Realizado por: Mariana Peña		Revisado por: Mariana Peña	Aprobado por: Mariana Peña, Decorador, Cliente	

### 5.3. Proceso de Postproducción

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PR-03	
Proceso de PostProducción	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25-09-2025	
Actividades	Proceso		Responsable
Verificar que todo los bienes estén en perfecto estado	Se verifica que todo este sin novedades, por aplicación de garantía		Planner
Entrega de souvenirs y otros adicionales que hayan quedado en el evento	Entrega al personal autorizado por el cliente		Planner
Entrega de alimentos (banquete) que hayan quedado en el evento	Entrega al personal autorizado por el cliente		Planner
Entrega del inventario de bebidas alcohólicas	Entrega al personal autorizado por el cliente		Planner
Supervisión de salida de personal del evento	Supervisar la salida de todo el personal; saloneros, staff, proveedores.		Planner
Desmontaje de todo lo necesario, estructuras, flores, mobiliarios, banquete	Desmontaje del evento		Planner
Entregar instalación con personal del mismo.	Entrega formal de la localidad		Planner
Dar el seguimiento de los clientes para uso de habitaciones u hotel, en el caso de ser necesario	Se realizar el respectivo seguimiento a los clientes luego del evento, que lleguen a su destino seguro.		Planner
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña		<b>Aprobado por:</b>

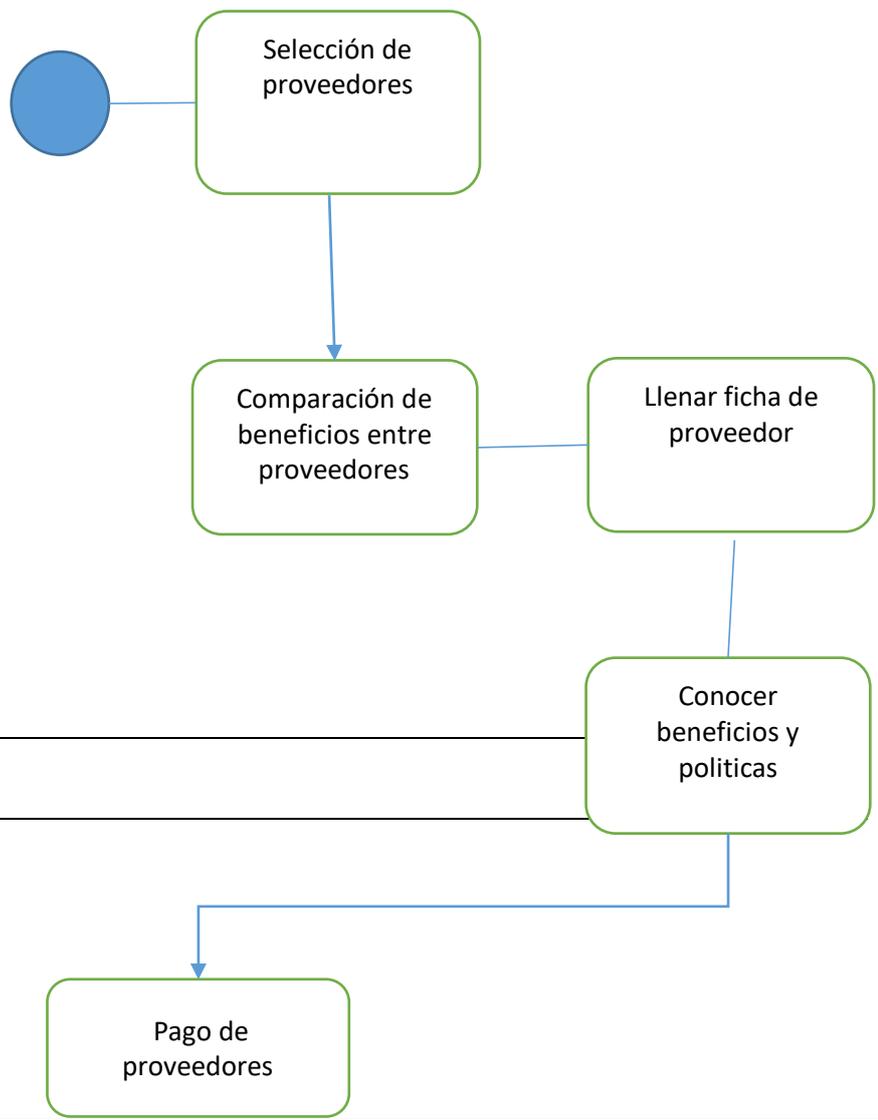
### 5.3.1. Diagrama de Postproducción



#### 5.4. Proceso de Selección de Proveedores

<b>Manual de Procedimiento Producción de eventos</b>		<b>Código PSP-04</b>	
<b>Proceso de Selección de Proveedores</b>	<b>Pág 1</b>	Revisión 01	
	<b>Emisión 25-09-2020</b>	<b>Vigencia 25- 09-2025</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Proceso</b>		<b>Responsable</b>
Selección de proveedores a través de cotizaciones o base de datos	Selección de proveedores		Planner
Comparar lo que ofrece cada proveedor, seleccionando el adecuado	Verificar todas las especificaciones que entrega cada proveedor, como el presupuesto.		Planner
Llenar la ficha de proveedor	Formulario con información de proveedor para conocer todos los servicios cuando hay requerimientos.		Planner
Conocer beneficios y políticas a través de contrato	Conocer de contrato con proveedores		Planner
Pagos de proveedores, antes del evento, y post evento (transferencias) transporte en efectivo	Conocer condiciones de pagos con proveedores, manteniendo las buenas relaciones comerciales.		Planner
<b>Realizado por: Mariana Peña</b>	<b>Revisado por: Mariana Peña</b>		<b>Aprobado por:</b>

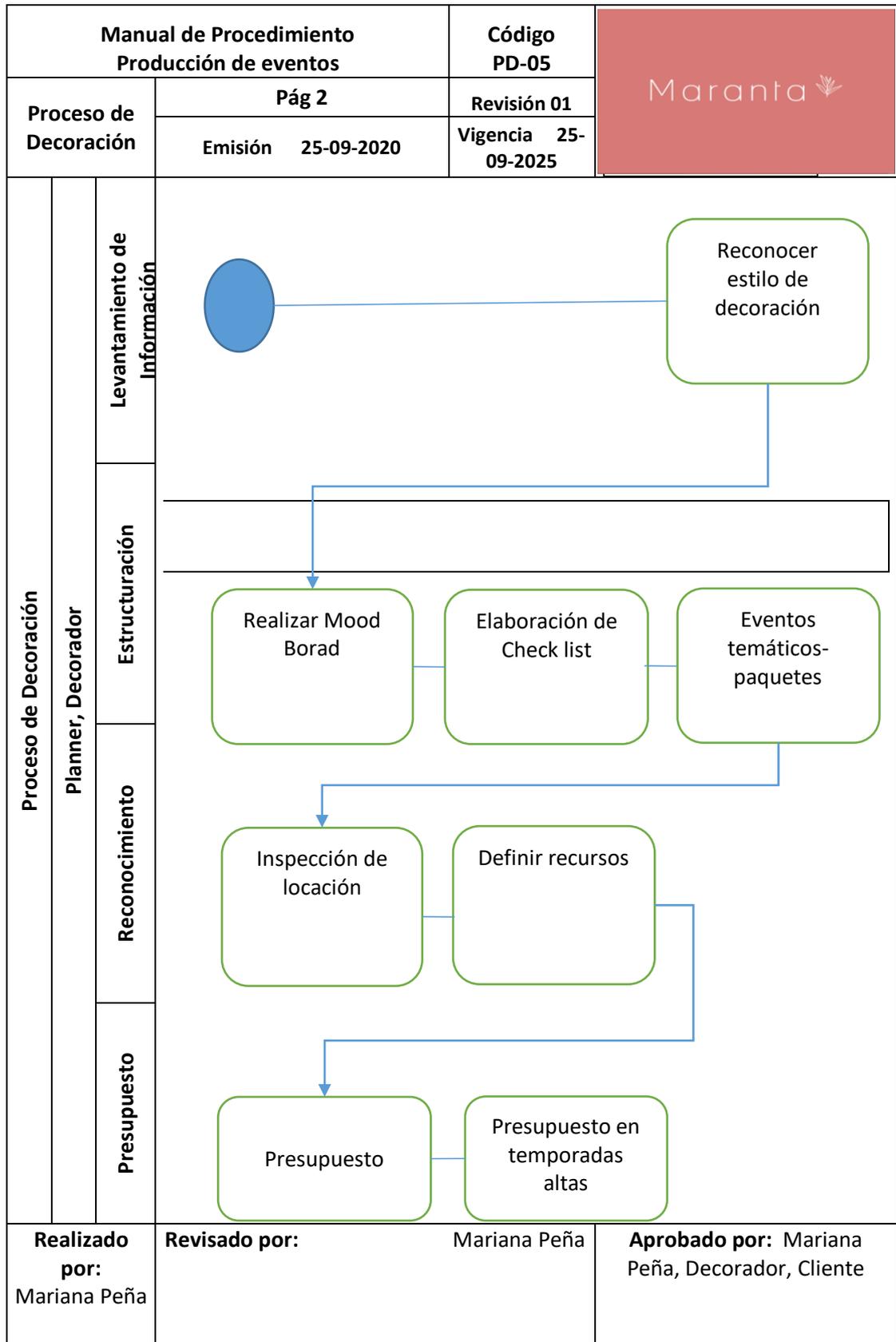
### 5.4.1. Diagrama de Selección de Proveedores

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PP-04		
Proceso de Selección de Proveedor	Pág 2			Revisión 01
	Emisión	25-09-2020		Vigencia 25-09-2025
<div style="display: flex; justify-content: space-between; padding: 5px;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Proceso de Selección de Proveedor</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Planner</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Selección</div> </div>  <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[Selección de proveedores]     A --&gt; B[Comparación de beneficios entre proveedores]     B --&gt; C[Llenar ficha de proveedor]     C --&gt; D[Conocer beneficios y políticas]     D --&gt; E[Pago de proveedores]     </pre>				
Realizado por: Mariana Peña	Revisado por: Mariana Peña		Aprobado por: Mariana Peña, Decorador, Cliente	

## 5.5. Proceso de decoración

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PR-05	Maranta 
Proceso de Decoración	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25-09-2025	
Actividades	Proceso	Responsable	
Reconocer el estilo de decoración	Definir estilo con el cliente	Planner, Decorador	
Realizar el mood board de cada evento, definir; Colores, Iglesia, Temporada del año, diseño de vestido, traje de novio.	Diseño de mood board	Planner	
Realizar el check list de todo lo necesario para la decoración; mobiliario, accesorios, otros	Elaboración de check list	Planner, Decorador	
Uso de eventos temáticos	Crear ambientes únicos y especiales para cada cliente. Presentar paquetes	Planner	
Inspección de locación para el diseño de la decoración (bocetos), dimensiones del área de trabajo, altura máxima, iluminación.	Inspeccionar toda la locación para acoplar diseño de la decoración	Planner, Decorador	
Definir los recursos humanos y monetarios que se requieren para la decoración internos y externos, necesidad de generador o no?	Presentar todo los recursos humanos, monetarios detallados para la decoración	Planner	
Hacer presupuesto de decoración, incluye viáticos, honorarios de diseño del evento(montaje y desmontaje)	Presupuestar todo lo necesario para la decoración	Planner, Decorado	
Eventos en temporadas altas, considerar otros presupuesto (20% al 30%+)	Elaborar presupuesto en temporadas altas	Planner	
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b>	

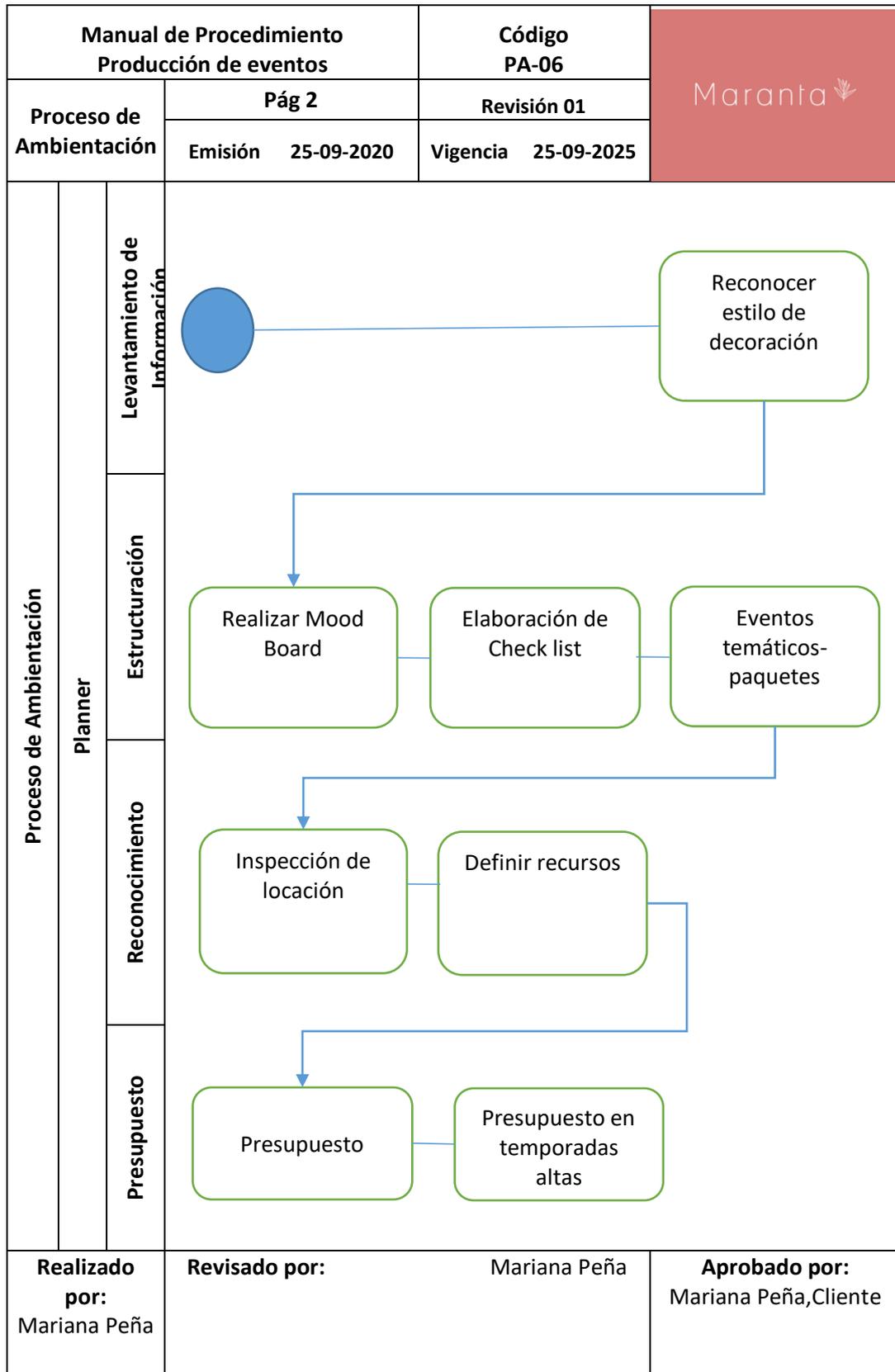
### 5.5.1. Diagrama de proceso de decoración



## 5.6. Proceso de Ambientación

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PA-06	
Proceso de Ambientación	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25- 09-2025	
Actividades	Proceso	Responsable	
Reconocer el estilo de decoración para la ambientación adecuada	Definir ambientación	Planner	
Implementar recursos acorde a la temporada del año (invierno-verano) y definir localidad acorde a la misma	Implementar y definir recursos	Planner	
Realizar el check list de todo lo necesario para la ambientación	Elaboración de check list	Planner	
Uso de eventos temáticos, ambientación especiales	Crear ambientes únicos y especiales para cada cliente	Planner	
Inspección de locación para ambientar según dimensiones del area de trabajo, altura máxima, iluminación.	Inspeccionar toda la locación para acoplarse a la ambientación deseada por el cliente	Planner	
Definir los recursos y personal necesario acorde a la capacidad del evento	Especificar recursos	Planner	
Hacer presupuesto de ambientación del evento(montaje y desmontaje)	Presupuestar todo lo necesario para la ambientación	Planner	
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b>	

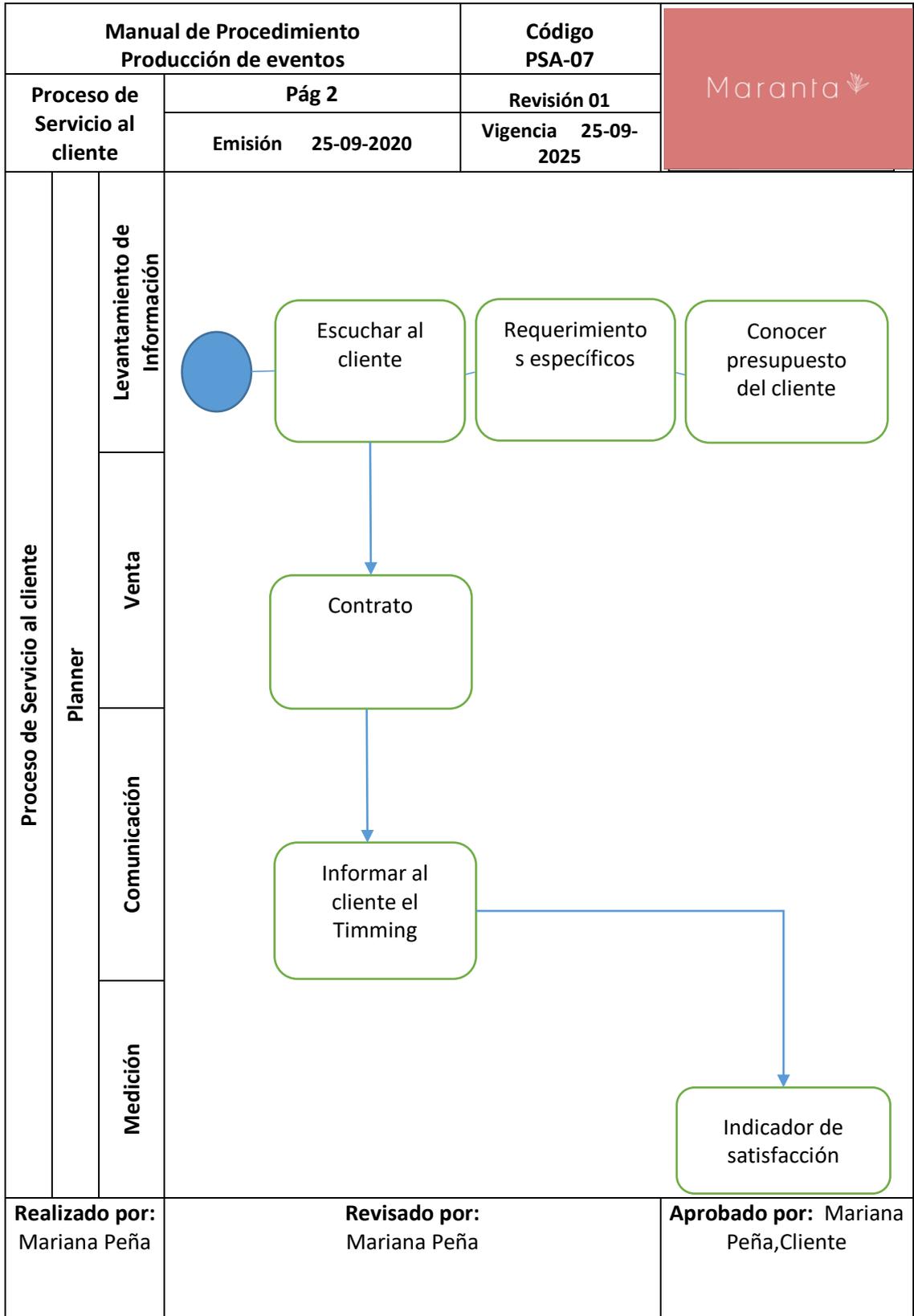
### 5.6.1. Diagrama de proceso de ambientación



## 5.7. Proceso de Servicio al Cliente

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código SC-07	
Proceso de Servicio al Cliente	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25-09-2025	
Actividades	Proceso	Responsable	
Escuchar al cliente, que imagina, e identificar estilo	Conocimiento y acercamiento al cliente	Planner	
Requerimientos específicos a través de formato	Identificar requerimientos específicos	Planner	
Conocer presupuestos con los que cuenta el cliente	Presupuestar y conocer con lo que cuentan los clientes	Planner	
Realizar el respectivo contrato con todas las especificaciones	Elaborar contrato personalizado según requerimientos	Planner	
Mantener al cliente informado de todo, incluso proveedores y eventualidades necesarias, detallar el timing	Informar al clientes de todo lo que corresponde a las etapas de producción del evento	Planner	
Realizar encuesta de satisfacción luego del evento	Indicadores de satisfacción	Planner	
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b>	

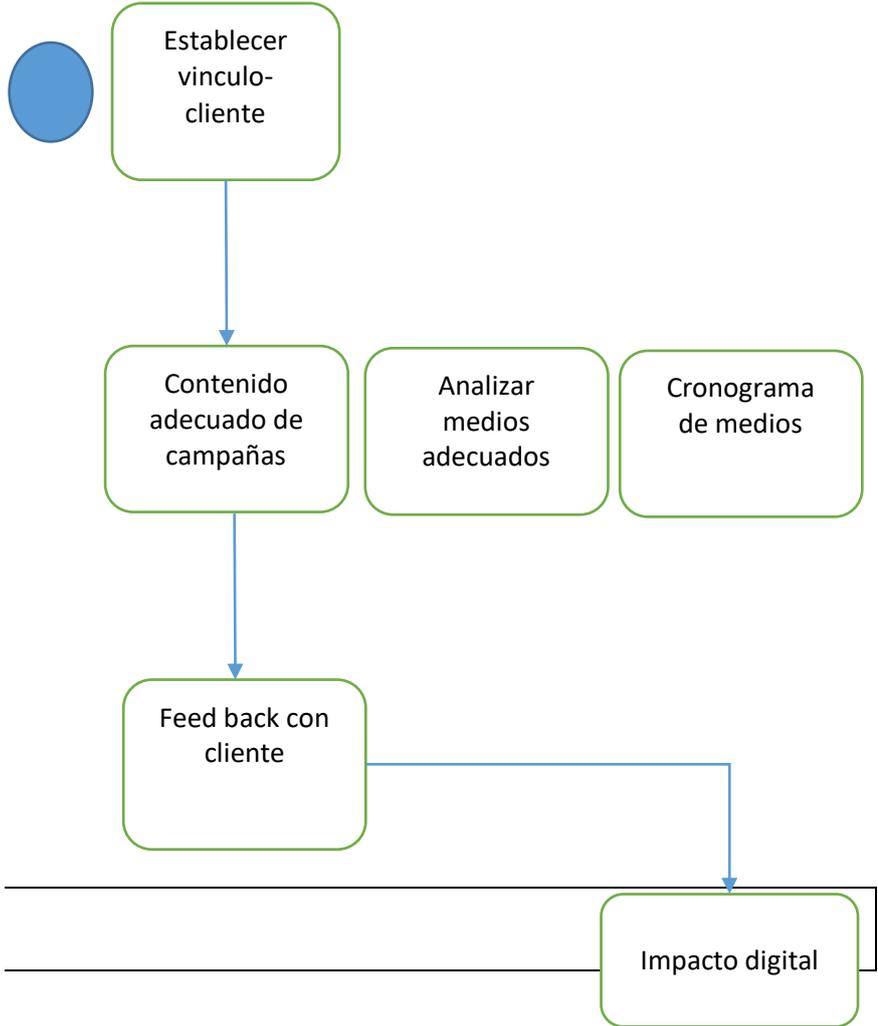
### 5.7.1. Diagrama de Proceso de Servicio al cliente



## 5.8. Proceso de Ejecución de Comunicación Estratégica

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código CE-07	Maranta 
Proceso de Comunicación Estrategica- Redes Sociales	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25- 09-2025	
Actividades	Proceso	Responsable	
Conectar con el cliente en todo momento	Conectar recursos tecnológicos con cliente transmitiendo seguridad por medio del manual.	Planner	
Crear contenido adecuado para campañas ( feed, stories, exponer experiencia)	Creación de campañas	Planner	
Seleccionar los medios necesarios para comunicar( Instagram, Facebook, Youtube, Pinterest, Snapchat, Bloggers, Wix	Analizar los medios adecuados para comunicar	Planner	
Elaborar cronograma de publicaciones en redes sociales	Elaborar propuesta de marketing digital	Planner	
Feed back con clientes	Analizar resultados con clientes de acuerdo a campañas	Planner	
Manejar configuración amigable de las redes, lograr impresión digital a través de fotografía	Impresión digital en redes sociales	Planner	
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b>	

### 5.8.1. Diagrama de Proceso de Comunicación Estratégica

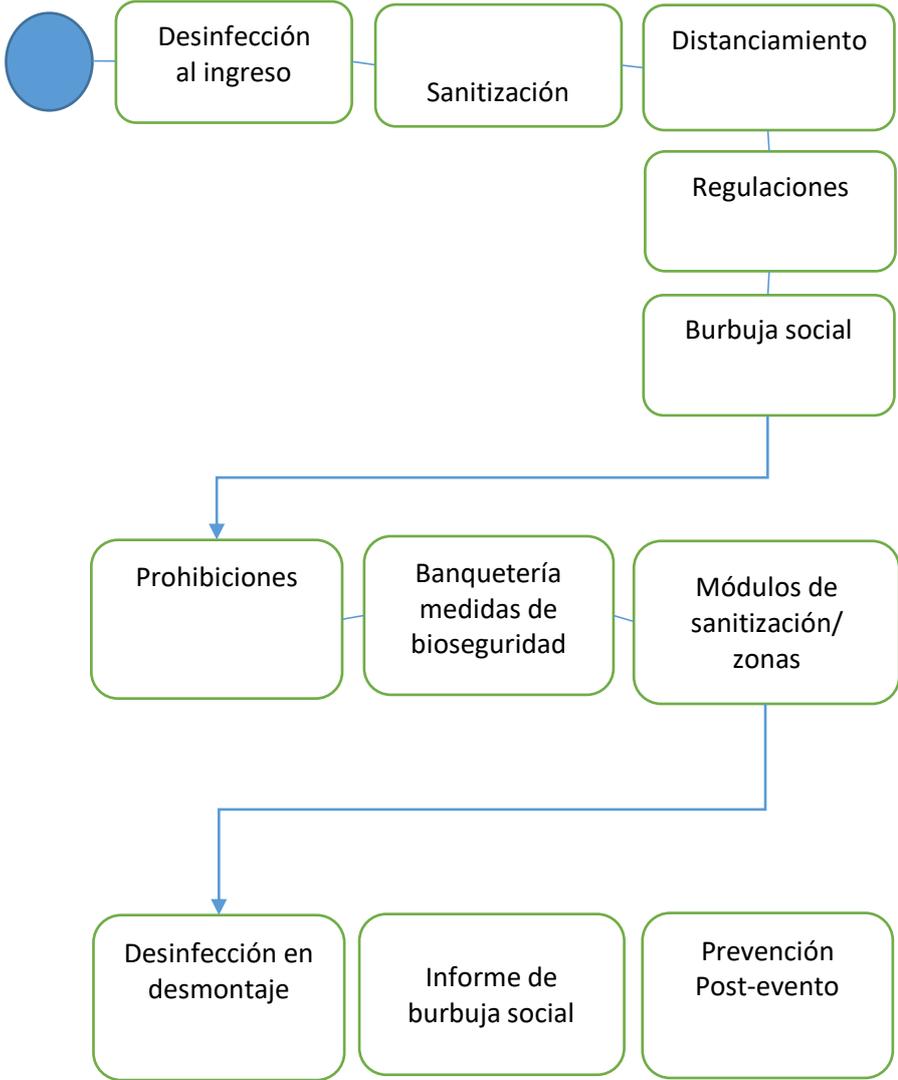
Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PCE-08		
Proceso de Comunicación estratégica- RS	Pág 2			Revisión 01
	Emisión	25-09-2020		Vigencia 25-09-2025
Proceso de Comunicación estratégica- RS	Planner			
	Conexión			
	Análisis			
	Comunicación			
Resultados				
Realizado por: Mariana Peña	Revisado por:	Mariana Peña	Aprobado por: Mariana Peña, Cliente	

## 5.9. Proceso de Ejecución de Medidas de Bioseguridad

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PMS-09	Maranta 
Proceso de Medidas de Bioseguridad	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25-09-2025	
Actividades	Proceso	Responsable	
Desinfección de todos los elementos y proveedores al ingreso de montaje, optimización de recursos	Desinfección al ingreso	Planner	
Uso constante de alcohol y gel, uso de lampara uv, uso de mascarilla todo el tiempo	Presentar recursos para sanitización	Planner	
Elaboración de plano para distribución de espacios guardando distanciamiento	Distribución y distanciamiento	Planner	
Cumplir con Horarios, aforo permitido según semaforización, reformatión automática de ser necesario	Cumplir regulaciones/ actualización	Planner	
Elaborar una burbuja social con la finalidad de conocer invitados que asistirán, realizar prueba covid19	Elaborar la burbuja social	Planner/Staff médico	
Tomar en cuenta que el personal con sintomatología, vulnerables deben evitar asistir	Prohibiciones respecto al personal e invitados	Planner/Staff médico	
Servicio de alimentación restringido como norma de bioseguridad. Mobiliario previo montaje deberá estar sanitizado, no existe reposición, 50% de uso de capacidad por mesa	Presentar del banquete acorde a las medidas de bioseguridad	Planner	
Uso de modulos de sanitización para que los invitados utilicen, guardando el distanciamiento	Presentación de gel, alcohol para invitados	Planner	

Identificar zonas de fotografía y guardar distanciamiento	Medidas de bioseguridad	Planner
Desinfección en desmontaje, limpieza de todo el mobiliario	Salida de mobiliario	Planner
Documentación de invitados sustentando análisis y haber realizado la burbuja social	Informe de burbuja social	Planner
Luego del evento es necesario que el personal uso medidas de prevención al llegar a casa, evita contagios( uso de mascarilla, lavado de manos, uso de gel y alcohol)	Prevención post evento	Planner
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b>

### 5.9.1. Diagrama de Ejecución de Medidas de Bioseguridad

Manual de Procedimiento Producción de eventos		Código PMS-09	
Proceso de Medidas de Bioseguridad	Pág 2	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25-09-2025	
Proceso de Medidas de Bioseguridad	Planner/ Staff Médico	Seguridad	 <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[Desinfección al ingreso]     A --&gt; B[Sanitización]     B --&gt; C[Distanciamiento]     C --&gt; D[Regulaciones]     D --&gt; E[Burbuja social]     E --&gt; F[Prohibiciones]     E --&gt; G[Banquetería medidas de bioseguridad]     E --&gt; H[Módulos de sanitización/ zonas]     F --&gt; I[Desinfección en desmontaje]     G --&gt; J[Informe de burbuja social]     H --&gt; K[Prevención Post-evento]         </pre>
		Medidas BIO	
		Post evento	
Realizado por: Mariana Peña	Revisado por: Mariana Peña	Aprobado por: Mariana Peña, Cliente	

## 6. Manual de Funciones

### 6.1. Wedding Planner

<b>Manual de Funciones</b> <b>Área de Producción</b> <b>Producción de eventos</b>	<b>MF 01-2020</b>		
	<b>Pág 1</b>	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25-09-2025	
<b>Cargo:</b> Wedding Planner	<b>Formación Académica:</b> Superior , certificación		<b>Experiencia:</b> Mínima 1 años de experiencia
<b>Requisitos:</b> Estudios, títulos, experiencia, Comunicación efectiva, Ventas			
<p><b>Misión del Cargo:</b> Atender a los clientes satisfactoriamente con el conocimiento necesario, dándole asesoría de como planificar su evento, el respectivo diseño y presupuesto.</p> <p><b>Funciones Principales</b>  Servicio al cliente.  Definir el presupuesto de todo el evento.  Gestionar y controlar las actividades con todos los proveedores.  Solicitar los respectivos contratos de todos los proveedores y conocer las políticas y formas de pagos.  Supervisar el montaje y desmontaje de todos los proveedores y servicios contratados de todo el evento.  Coordinar el día del evento que se lleve a cabo todo lo del timing.  Retroalimentación con los clientes luego del evento.</p>			
<p><b>Responsabilidad</b>  Ser la imagen de la empresa ante el cliente.  Seguimiento adecuado con todos los proveedores, antes, durante y post producción de evento.  Producción de un evento exitoso</p>			
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña		<b>Aprobado por:</b>

## 6.2. Bridal Assistant

<b>Manual de Funciones</b> <b>Área de Producción</b> <b>Producción de eventos</b>	<b>MF 01-2020</b>		
	<b>Pág 1</b>	<b>Revisión 01</b>	
	<b>Emisión</b> <b>25-09-2020</b>	<b>Vigencia</b> <b>25-09-2025</b>	
<b>Cargo:</b> Bridal Assistant	<b>Formación Académica:</b> Superior, Certificación		<b>Experiencia:</b> Mínima 1 años de experiencia
<b>Requisitos:</b> Experiencia de tratar con novios, Comunicación efectiva			
<b>Misión del Cargo:</b> Asistir minuto a minuto cada paso que da la novia y el novio.			
<b>Funciones Principales</b> Servicio 100% asistido con novios. Contar con las herramientas indispensables para hacer sentir más confortables a los novios. Gestionar y controlar las actividades con todos los proveedores que correspondan netamente a los novios. Supervisar todo momento y cubrir cualquiera eventualidad directa con la pareja. Coordinar el día del evento retoques de maquillaje, pañuelos, agua, botiquín. Retroalimentación con los clientes luego del evento.			
<b>Responsabilidad</b> Brindar una experiencia más cómoda en la boda. Atender cualquier eventualidad en la pareja. Garantizar un evento agradable y memorable.			
<b>Realizado por:</b> Peña	Mariana	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b>

### 6.3. Coordinación de producción

Manual de Funciones Área de Producción Producción de eventos	MF 01-2020		
	Pág 1	Revisión 01	
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 25- 09-2025	
<b>Cargo:</b> Coordinación de producción	<b>Formación Académica:</b> Diseñador Gráfico, Arquitectura, Certificaciones relacionados con eventos		<b>Experiencia:</b> Mínima 1 años de experiencia
<b>Requisitos:</b> Experiencia relacionada con eventos, creativo en diseño floral, decorador, liderazgo de equipo			
<b>Misión del Cargo:</b> Coordinar todo lo relacionado con la decoración, liderar el equipo encargado del montaje y desmontaje, diseñar el estilo y ambientar los espacios de la boda.			
<b>Funciones Principales</b> Cumplir todos los requerimientos expuestos por la Wedding Planner. Contar con las herramientas indispensables para decoración. Gestionar y controlar las actividades de todo el equipo, liderando con eficiencia cada etapa de la producción del evento. Contratar la mano de obra calificada para el evento en todas sus etapas. Comunicación directa con la Wedding Planner, quien tiene todo lo que requiere el cliente. Inspeccionar localidad buscando prevenir cualquier imprevisto el día de la boda. Conocer lo que se puede o no colocar.			
<b>Responsabilidad</b> Diseñar un evento único para cada cliente. Atender cualquier imprevisto de la boda, minimizando riesgos. Garantizar trabajo en equipo eficiente, controlando tiempos y cumpliendo todo lo requerido.			
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Revisado por:</b> Mariana Peña	<b>Aprobado por:</b>	

## 7. Anexo de formatos

### 7.1. Cotización

ORDEN DE RESERVA	OR ____-2020		
	Emisión 25-09-2020	Vigencia 15 DÍAS	
<b>Tipo de evento:</b> <b>Dirección:</b> <b>de montaje:</b> <b>desmontaje:</b> <b>Persona que firme contrato:</b>		<b>Día</b> <b>Día de</b>	<b>Requerimiento especial:</b>
Servicio a contratar	Descripción	Observación	
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Contratado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	

## 7.2. Orden de Pedido

<b>ORDEN DE PEDIDO</b>	<b>OP ____-2020</b>		
<b>Tipo de evento:</b> <b>Teléfono:</b> <b>Día de desmontaje:</b> <b>cotización:</b> <b>Persona que firme contrato:</b>		<b>Dirección:</b> <b>Día de montaje:</b> <b>Referencia de</b> <b>Factura:</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña	<b>Contratado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	

### 7.3. Timing Wedding Planner

Maranta 		<b>WEDDING DAY</b>		Maranta 	
<b>Tipo de evento:</b>		<b>Día de montaje:</b>		<b>Dirección:</b>	
<b>Teléfono:</b>		<b>Día de desmontaje:</b>		<b>Referencia de</b>	
<b>cotización:</b>		<b>Factura:</b>			
<b>Persona que firme contrato:</b>					
Horario	Actividad	Responsable	Observación		
<b>Realizado por:</b> Mariana Peña		<b>Contratado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	

