



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Plan de Marketing de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos
Quito

Línea de Investigación:

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Vivas Rojas Christian Roberto

Tutor/a:

Aizaga Villate Miguel Ángel

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **PhD. Aizaga Villate Miguel Ángel** con C.I: **1758070583** en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Plan de Marketing de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito.**

Elaborado por: **Vivas Rojas Christian Roberto**, de C.I: **1719701581**, estudiante de la Maestría: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, cómo parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 31 de Marzo del 2022

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
Tabla de contenidos	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
INFORMACIÓN GENERAL	7
Contextualización del tema.....	7
Problema de investigación	9
Pregunta Problémica.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	10
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	11
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	11
1.2. Proceso investigativo metodológico	13
Enfoque cuantitativo.....	13
Método deductivo.....	14
Población y muestra.....	14
1.3. Análisis de resultados.....	15
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	20
2.1 Fundamentos teóricos aplicados	20
2.2 Descripción de la propuesta.....	22
a. Estructura general	22
b. Explicación del aporte	23
Análisis de la situación actual de la empresa.....	24
FODA	24
Análisis FODA	25
Fuente: Elaboración propia.....	25
Resultado del análisis FODA	25
Objetivos y metas del Marketing	25
Estrategia de Marketing.....	26
Producto.....	26
Crédito Personal Clientes.....	30
Crédito prepago	30
Personal.....	36
Procesos	37

Implementación de la propuesta	39
Evaluación y control	40
Presupuesto de marketing	41
c. Estrategias y/ técnicas.....	42
2.3 Validación de la propuesta.....	43
Instrumento para validar	43
Resultados de la validación.	45
2.2 Matriz de articulación de la propuesta	47
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	52
Anexo A Encuesta	52
Anexo B Tabulación encuesta	53
Anexo C Ventas Periodos	57
Anexo D validaciones	59
Anexo E Aportes a la investigación y vinculación con la sociedad.....	62

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen metodo encuesta.....	15
Tabla 2. Género.....	16
Tabla 3. Mejorar la imagen del establecimiento	16
Tabla 4. Creación de Flyer, tarjetas de presentación, camisetas.....	16
Tabla 5. Creación de página web	17
Tabla 6. Creación de redes sociales Facebook e Instagram.....	17
Tabla 7. Rango de Precios	18
Tabla 8. Atractivo de los servicios de fiestas infantiles.....	18
Tabla 9. Premio a la fidelidad.....	19
Tabla 10. Matriz FODA	25
Tabla 11. Implementación de la propuesta	39
Tabla 12. Presupuesto, recursos y responsable.....	42
Tabla 13. Descripción de perfil de validadores	43
Tabla 14. Criterios de evaluación	44
Tabla 15. Criterios de evaluación de acuerdo a la importancia.....	44
Tabla 16. Preguntas para la validacion	45
Tabla 17. Resultados para la validacion	45
Tabla 18. Matriz de articulacion de la propuesta	47
Tabla 19. Ventas Periodo 2018.	57
Tabla 20. Ventas Periodo 2019	57
Tabla 21. Ventas Periodo 2020	58
Tabla 22. Ventas Periodo 2021	58
Tabla 23. Validacion 1	59
Tabla 24. Validacion 2	60
Tabla 25. Validacion 3	61

Índice de figuras

Figura 1. Resumen de un Plan de Marketing	23
Figura 2. Precio de venta	28
Figura 3. Combos Enjoy Magic Eventos	28
Figura 4. Descuentos	29
Figura 6. Facebook	31
Figura 7. Instagram	32
Figura 8. Página Web	33
Figura 9. Imagen Enjoy Magic Eventos	34
Figura 10. Tarjeta de presentación	34
Figura 11. Flyer 1	35
Figura 12. Flyer 2	35
Figura 13. Camisetas Enjoy Magic Eventos	36
Figura 14. Estructura Organizacional	36
Figura 15. Proceso de entrega del servicio de fiestas Enjoy Magic	37
Figura 18. Respuesta pregunta 1	53
Figura 19. Respuesta pregunta 2	53
Figura 20. Respuesta pregunta 3	54
Figura 21. Respuesta pregunta 4	54
Figura 22. Respuesta pregunta 5	55
Figura 23. Respuesta pregunta 6	55
Figura 24. Respuesta pregunta 7	56
Figura 25. Respuesta pregunta 8	56

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

A nivel mundial el negocio de fiestas infantiles ha crecido con ofertas más completas al celebrar el cumpleaños de sus niños no solo es realizar u organizar un evento si no que entra el sentimiento de que sepan que están creciendo cada año, sin un buen plan de marketing las oportunidades de crecimiento y estabilización en el mercado van hacer mínimas para las organizaciones de fiestas infantiles, constituyendo una problemática a investigar.

Las fiestas de cumpleaños a nivel de Ecuador son momentos especiales que se comparte toda la familia y nuestros hijos, que formarán parte destacada de sus recuerdos en el día de mañana, cuando sean adultos. En las fiestas, se sienten los auténticos héroes, y el cariño que mostramos hacia ellos, se convierte en un instrumento realmente significativo para hacer avanzar su confianza y su autoestima.

Con las nuevas tendencias la celebración de los cumpleaños o los eventos infantiles se convierte en algo que resulta complicado para los padres de familia creando una problemática. Para ello se necesita tiempo y mucha paciencia para contratar todo lo que conlleva el evento, para que este resulte de una manera casi perfecta, desafortunadamente las familias Quiteñas no tienen tiempo, por lo que pagarán por las ocasiones especiales de la realización de estos eventos. La problemática la que se enfrentan las familias es la falta de una organización confiable con precios altos sin considerar el bolsillo y reúna todas las expectativas que presten este tipo de servicios completo. Estas personas necesitan Empresas serias que cumplan con lo establecido del paquete, que cumplan con el horario establecido y más que todo sean de alta calidad. Si bien existen muchas Empresas en la ciudad de Quito, son de baja calidad y manejan costos elevados que no están al alcance del bolsillo Quiteño, y no cumplen con niveles de personalización que el usuario y su familia busca.

Los cambios en la sociedad global lograron abrir una oportunidad de organización de fiestas infantiles por falta de tiempo del consumidor o del cliente, de ahí nace la Empresa Enjoy Magic eventos, esta Empresa pretende brindar un servicio especial y con buenos costos y cualquier tipo de eventos sociales contando con personal altamente calificado lo que representa una gran oportunidad laboral.

Un comercio de esta clase tiene éxito siempre y cuando se lleve una buena administración y de la mano de un buen plan de marketing, las principales organizaciones de fiestas infantiles tienen en el mercado más de 10 años y cuentan con experiencia y de la mano de una buena comercialización que les han permitido estar siempre entre las más solicitadas en el mercado de Quito y en diferentes provincias del Ecuador, ya que el marketing es el eje principal de una Empresa de estas características.

La contratación de cualquier organización sin experiencia en animación infantil trae consecuencias o traumas a los niños y padres de familia, Enjoy Magic quiere cambiar esa perspectiva tradicional de ir a conseguir regalos o dulces. Por lo antes mencionado se llegó a determinar que una fiesta infantil, agasajo (día del niño, navidad, bautizos etc.), sea un aporte con aprendizaje en cada evento, con la ayuda de los juegos sanos como Inflables, juegos de los parques infantiles como resbaladeros, subí y baja, escalera china entre otros.

La empresa de eventos tiene una característica diferente en cada organización de fiestas infantiles, cero burlas, sino todo lo contrario una fiesta amena que tenga un mensaje bonito en cada participación y mediante juegos tradicionales y no tradicionales que contengan valores, creando una cultura igualitaria entre todos los invitados, generando una competencia sana entre los invitados teniendo como ganadores 2 o 3 niños o adultos, al no disponer con un plan de Marketing es inevitable llegar a este propósito y la Empresa no se puede dar a conocer en otros sectores de Quito, ganando mercado las antiguas propuestas y provocando una baja significativa en los ingresos. Lo que se quiere lograr a través de un plan de marketing es que se venda el servicio, este será el principal objetivo de esta investigación.

El marketing según Vargas (2016), “es un procedimiento de las empresas que contiene la disección y la satisfacción de las insuficiencias de los clientes para tener la opción de proporcionar a la mayoría de los compradores artículos o servicios que cumplan con sus antojos. Asimismo, tiene la capacidad de mejorar los servicios y hacer que se observen más agradables para que a su vez aumenten las ofertas”.

Marketing según Gary Armstrong Y Philip Kotler (2013), “Maneja a los clientes más que alguna otra labor empresarial. Aunque pronto se explorara definiciones más detalladas de marketing, tal vez la definición más simple sea la siguiente: marketing es la gestión de relaciones redituables con los clientes. La doble meta del marketing es atraer nuevos clientes mediante la promesa de un valor superior y conservar a los actuales mediante la entrega de satisfacción” (p. 35).

El marketing incluido en estrategias técnicas de todo tipo de compañías Empresas y según Lamb, Hair, y McDaniel(2011), precisa que:

Menciona que el marketing es parte indispensable de todo negocio como el ADN en las personas, son empresas tienen un mismo consumidor final de ahí nace una competencia por ganar el mercado meta, ofreciendo a los clientes el mismo servicio o producto, se desarrollan diferentes estrategias que integran un buen sistema de comunicación, mediadores para una correcta distribución a tiempo y llegando el producto intacto, que no varíe en los precios de todos los bienes

que se ofrecen al cliente, permitiendo la posición en el mercado y la estabilidad laboral para la empresa y sus empleados. (p.3)

Problema de investigación

La Empresa “Enjoy Magic Eventos Quito” tras ser golpeada por la pandemia del Sars Cov (19COVID-19) provocando una disminución sustancial del poder adquisitivo, causando fuertemente una baja en la economía de algunos sectores pero sobre todo en servicios de fiestas infantiles disminuyendo drásticamente las ventas de la empresa, especialmente por tema de contagio y aforo.

Esta problemática que tiene la Empresa se da por la alta competencia en la ciudad de Quito, y ahora con la pandemia se ha agravado la situación actual, es por eso el motivo de esta investigación el Diseñar un plan de Marketing de la Empresa, facilitando la organización de fiestas infantiles no tradicionales, aumentando las ganancias de forma proporcional cubriendo más mercado ya que hoy en día existe bastante competencia y nace la necesidad de promocionarse en la ciudad, con el propósito de evitar el cierre de la misma.

La propuesta consiste en entregar un servicio de alta calidad y que esté al alcance de todo el bolsillo Quiteño, en dónde desde un inicio exista una completa asesoría de parte de la Empresa, apoyo en cada decisión o modificación requirente creando un ambiente de total confianza para los clientes desde el momento en que se crea el concepto del evento y la realización, proponer sitios externos o ya sea en sus domicilios. Esto conlleva una total relajación para los padres de familia que generalmente en estos tipos de eventos manejan bastante estrés de la realización de estas celebraciones, consiguiendo que sigan con las celebraciones con el apoyo de esta Empresa en la ciudad de Quito.

Pregunta Problémica

¿Qué estrategias de Marketing permitirán incrementar el posicionamiento y las ventas de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito?

Objetivo general

Diseñar una propuesta de plan de Marketing para la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos, en función de aumentar la participación de mercado y las ventas en la ciudad de Quito

Objetivos específicos

Contextualizar los fundamentos teóricos de cómo fundamentar un buen plan de marketing para mejorar los servicios de las fiestas infantiles

Diagnosticar la viabilidad del proyecto para aplicar el plan de Marketing de la Empresa de servicios de fiestas infantiles en la ciudad de Quito.

Elaborar estrategias promocionales mediante un plan de Marketing para lograr ganar clientes en el mercado, brindando un servicio de fiestas infantiles adecuados a la necesidad del cliente.

Valorar a través de criterios de especialistas el correcto manejo de un plan de marketing para mejorar la rentabilidad de la Empresa de servicios de fiestas infantiles.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

Los beneficiarios directos van hacer todo el personal que trabaja con Enjoy Magic Eventos cómo los animadores, personal cal center, personal de decoración, personal de cáterin, padres de familia y sus niños, el dueño de la empresa, indirectamente serian así los futuros y actuales clientes de la empresa ubicados en la Ciudad de Quito, también aquéllos que participarán directamente en la investigación.

En esta investigación se tomará a los principales beneficiarios que son los padres y representantes de los niños, ya que no van a tener que buscar en algunas Empresas sino en una sola todo lo que buscan para su evento infantil, para la tranquilidad de las familias Quiteñas que en la mayoría de ocasiones requieren ayuda profesional y de confianza dónde puedan realizar o cumplir sus necesidades y expectativas para sus seres queridos.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Introducción

Los siguientes antecedentes encontrados en tesis del repositorio de la Universidad Israel van a dar un gran aporte a la investigación ya que la función principal del marketing es la de descubrir, desarrollar, apetitos, gustos, motivos, favoritismos, temores de los clientes finales; planeando y desarrollando servicios que aunque no necesite el consumidor final tenga siempre la idea de necesitarlo por una simple cultura o tradición, que mejore las expectativas de la mente del cliente.

Investigaciones Consultadas

Según la primera tesis de investigación Moreno, (2017), "Tiene como objetivo: La Creación de una Empresa dedicada a la planificación de eventos infantiles, en la parroquia de Chillogallo siguiendo una metodología Descriptiva analítica porqué analizando las peticiones de clientela del sector de fiestas infantiles; con una misión la satisfacción del cliente y su recepción de todos los productos y servicios de la misma, para esta investigación, se utilizó un tipo de investigación de un enfoque cualitativo que al tiempo de evaluar la información receptada por medio de las entrevistas que se desarrollaron realizaron a clientes de la empresa SANDYEVENTOS "(p. 8). Se tabulo el informe encontrado, también se realizó un desarrollo con respecto a la estadística descriptiva, a la que de inmediato con los resultados en contrados se aplicó a la investigación, se denotó las características más notables para ser investigados. Este trabajo se desarrolló una indagación científica, ya que gracias a las investigaciones previas todo proceso se obtuvo resultados con características metódicas.

Llegando a la conclusión de que "luego de haber realizado el desarrollo del análisis del medio externo de la empresa, SANDYEVENTOS puede tener un gran crecimiento gracias debido a la demanda en donde se envolverá la empresa, y la gran apertura de todos los elementos desarrollados son beneficiosos para la empresa y su estabilidad en el mercado" (p. 40).

Esta investigación aporta al presente trabajo de cómo hacer una conceptualización, procesos de investigación, análisis DAFO, investigaciones y aplicaciones de medios sociales y el marketing dirigido a la Empresa de fiestas infantiles en la ciudad de Quito, que busca las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y amenazas que la empresa tiene en la actualidad, brindando una mejor perspectiva para la investigación.

Según la segunda tesis de investigación Ávila (2021), "tiene como objetivo consiste en Diseñar una propuesta de plan de marketing de la residencia geriátrica CLUB HOGAR BELLA EPOCA, logrando

aumentar la participación de mercado y las ventas en la ciudad de Quito. Siguiendo una metodología de enfoque cualitativo y cuantitativo, los cuales lograran llegar a metas de manera numérica y se podrán desarrollar en números los resultados; según el método cualitativo se desarrollara metas intangibles según cualidades de mayor importancia. Para la recolección de la información se desarrollaron dos métodos, el primer método escogido fue la encuesta y para el segundo método la entrevista, recolectando información sobre opiniones de interés para el desarrollo de la investigación, e ir indagando las preferencias del centro de mayor acogida en el mercado, de esta manera se podrá conocer con exactitud el mercado meta de la organización y poder desarrollar planes de marketing. Las entrevista que se realizaron brindaron información exacta de los problemas por las que las usuarios toman otras alternativas en ves CLUB HOGA, de esta manera después deliberar estos dos instrumentos se brindó recomendaciones que pueden llegar a tener por todos los servicios prestados por el Club Hogar Bella Época” (p. 9).

Llegando a concluir en esta investigación que: “El Centro Geriátrico Club Hogar Bella Época, a pesar de estar poco tiempo en el mercado, pudo ser uno de los pocos centros que cuenta con una alta aprobación de porte de sus clientes y una de las más bajas en tema de deserción de sus clientes. Esta realidad puede deberse a todo el trabajo logrado por sus colaboradores y la estrecha relación que tienen cada familiar con la administradora del centro con un mercado objetivo claramente identificado, según datos del INEC la esperanza de vida en el Ecuador hoy es de 76 años para los hombres y 79 años para las mujeres, esto permite poder contar año a año con nuevos potenciales residentes” (p. 36).

Esta investigación aporta al presente trabajo, acerca de cómo realizar un Plan de Marketing llevando una contextualización del tema con fundamentos teóricos, un análisis DAFO, que se relaciona a la investigación del proyecto de una plan de Marketing de la Empresa de servicios Enjoy Magic Eventos Quito con una estructura similar, llegando a tener el tema un poco más claro.

Según la tercera tesis de investigación Carrasco (2021), “Tiene como objetivo crear el plan de marketing mediante el análisis institucional hacia la empresa CyC medicina natural de esta manera obteniendo un posicionamiento en el mercado a través de estrategias mercadológicas que permitieron generar mayor margen de utilidades, siguiendo una metodología de método cuantitativo cualitativo, el mismo que se aplicó con el fin de determinar la cantidad relativa de muestra, las interrogaciones para un análisis de las conductas de adquisición y preferencias para los consumidores, con instrumentos y herramientas de indagaciones bibliográficas de campo, métodos cuantitativos y cualitativos orientadas a la resolución del problema de falta de comercialización de productos, con

una investigación de campo por medio de la encuesta la cual se aplicó directamente con preguntas cerradas y de opción múltiple”(p. 10).

Llegando a concluir según Carrasco (2021), “En esta investigación que la Empresa cuenta con una gran acogida en la propia ciudad de ubicación actual, cómo en las ciudades de alrededor que distribuye, lo cual se toma de manera más factible fidelizar a su clientes más aun creando promociones, los clientes concuerdan con la implementación de un analizador cuántico, mismo que permite determinar de mejor manera la necesidad del cliente en torno a su correcta evaluación médica, de la misma manera los clientes consideran que realizar un cambio de imagen al establecimiento estaría bien de tal modo que se innove la imagen del mismo, un gran porcentaje de clientes en torno a las encuestas realizadas piensan que tanto la creación de flyer, tarjetas de presentación y una página web ayudaron a llegar a mas consumidores y a la vez a dar a conocer a la Empresa y cómo tal a sus productos y precios”(p. 39).

Esta investigación aporta al presente trabajo acerca de cómo realizar un Plan de Marketing llevando una contextualización del tema con fundamentos teóricos, un análisis FODA, que se relaciona a la investigación del proyecto de una plan de Marketing de la Empresa de servicios Enjoy Magic Eventos Quito, con una estructura similar, llegando a tener el tema un poco más claro con una problemática similar con estrategia similares.

En base a los descubrimientos después de revisar estas tres propuestas se lograra evidenciar que son aportes fundamentales para la investigación de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos, ya que brindan información precisa de una problemática similar la falta de un plan de Marketing, enfocándose a un mismo grupo de personas logrando el objetivo principal es desarrollar la participación en el mercado y establecer un posicionamiento fuerte en el mercado de la ciudad de Quito.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Enfoque cuantitativo

Para la actual investigación se tomará el enfoque cuantitativo, ya que este enfoque permitirá llegar conocer los resultados de manera numérica con un fin de determinar la cantidad y se podrán exponer en cifras, gráficas las interrogantes para un respectivo análisis de las diferentes conductas de negocio de los servicios de fiestas infantiles y sus preferencias para los consumidores finales. En el desarrollo de este proyecto se aplicará aspectos metodológicos dando una perspectiva clara al trabajo, siempre orientadas a la resolución de la investigación en curso sobre la falta de comercialización de la Empresa Enjoy Magic Eventos y su baja económica.

La metodología cuantitativa usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuáles formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia .

Método deductivo

Se utilizará la técnica de método deductivo para conseguir datos claros verídicos, lógicos siempre con la misma ideología, analizando detenidamente los resultados para dar una solución a la problemática, yendo de lo macro a los micro o de los más general a lo más detallado.

Investigación de campo

El modelo de búsqueda a realizarse es la indagación de campo, ya que se podrá encontrar datos del distrito metropolitano de Quito, con la ayuda del desarrollo de la encuesta se obtendrán información exacta indispensable que ayudará a desarrollar un estudio real sobre la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic eventos Quito.

Población y muestra

Según los datos obtenidos de la agenda de clientes de la Empresa se obtuvieron un universo de 300 clientes, el cual se tomará para la siguiente investigación y cálculo de la muestra.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Significadas siglas

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos del universo.

Z = Nivel de confianza elegido

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Margen de error permitido

Desarrollo del cálculo de la muestra:

n = ¿?

N = 300

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times (300)}{(0,05)^2 (300 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

$$n = 168.69$$

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **La Encuesta.-** La encuesta es el método elegido que se aplicará a los clientes fiestas infantiles Enjoy Magic eventos Quito del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito dirigido a los clientes existente de la Empresa, las cuáles se generará preguntas cerradas y de opción múltiple, para luego realizar el análisis y conclusiones.

Tabla 1

Resumen método encuesta

Método	Herramienta	Aplicar en	Objetivo
Cuantitativo	Encuesta	Usuarios	Conocer la receptibilidad que existen por la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito.

Elaborado: Vivas Rojas Christian Roberto

Las encuestas se realizaran de manera virtual con un fin de agilizar tanto para el investigador cómo el investigado, con esto tener un número mayor de encuestados, la encuesta se utilizará la herramienta Google Forms. (Ver Anexo A)

Con estos resultados se desarrollará en tablas de Excel, tablas de datos informativos de cada pregunta con su respectiva gráfica (pastel) para un entendimiento idóneo de nuestra investigación.

1.3. Análisis de resultados

Tabulación y resultados de la encuesta.

Tabla 2

<i>Género</i>			
Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Mujeres	120	71%
2	Hombres	49	29%
TOTAL		169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como resultado que el 71% pertenecen a las mujeres y el 29% pertenecen a los hombres.

Grafico en anexo B

Tabla 3

<i>Mejorar la imagen del establecimiento</i>			
Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	No	129	76.3%
2	Si	40	23.7%
TOTAL		169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como resultado del 76.3% no están de acuerdo en optimizar la imagen de la empresa y el 23.7% si están de acuerdo con la mejora de la imagen.

Grafico en anexos B.

Tabla 4

<i>Creación de Flyer, tarjetas de presentación, camisetas</i>			
Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	144	85.2%
2	No	25	14.8%
TOTAL		169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como efecto que el 85.2% consideran la creación volantes o como se lo menciona comúnmente flyer, tarjetas de presentación y camisetas entre tanto que el 14.8% consideran que no es indispensable.

Grafico en anexos B.

Tabla 5

<i>Creación de página web</i>			
Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	132	78.1%
2	No	37	21.9%
TOTAL		169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como efecto que el 78.1% consideran que debe de haber una página web, y el 21.9% consideran que no es indispensable.

Grafico en anexos B.

Tabla 6

<i>Creación de redes sociales Facebook e Instagram.</i>			
Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	145	85.8%
2	No	24	14.2%
TOTAL		169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como efecto que el 85.8% consideran que se debe crear las redes sociales Facebook e Instagram, mientras que el 14.2% consideran que no es indispensable.

Grafico en anexos B.

Tabla 7

<i>Rango de Precios.</i>			
Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Altos	20	11.8%
2	Medios	136	80.5%
3	Bajos	13	7.7%
TOTAL		169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como resultado que el 11.8% consideran que el rango de precios son altos, que el 80.5% consideran que los precios son medios y el 7.7% consideran que el rango de precios de la empresa son bajos.

Grafico en anexos B.

Tabla 8

<i>Atractivo de los servicios de fiestas infantiles.</i>			
Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Precios	27	16%
2	Calidad	98	58%
3	Variedad	44	26%
TOTAL		169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como resultado que el 16% consideran un atractivo en los precios, que el 58% consideran un atractivo en la calidad del servicio y el 26% consideran un atractivo en la variedad.

Grafico en anexos B.

Tabla 9

Premio a la fidelidad.

Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Promociones	49	29%
2	Regalos	32	18.9%
3	Descuentos	88	52.1%
	TOTAL	169	100%

Fuente: Investigación de campo Febrero/22

Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas que fueron ejecutadas a los clientes de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos se tiene como resultado que el 29% consideran que un premio a la fidelidad seria promociones, que el 18.9% consideran que un premio a la fidelidad serian regalos y el 52.1% consideran que un premio a la fidelidad serian descuentos.

Grafico en anexos B.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1 Fundamentos teóricos aplicados

Expresar el desarrollo que contiene las teorías desarrolladas en la investigación, dónde se describa las ideas principales junto con las interpretaciones.

Un plan de Marketing según la interpretación LAMB (2011), “plantean que es un proceso de anticipar eventos que se pueden presentar en futuros y mediante estos resultados determinar las mejores estrategias para alcanzar los objetivos organizacionales en un futuro. La planeación de marketing comprende un diseño actividades todo relacionado con los objetivos específicos del marketing y de su entorno variante. También es la base de todas las estrategias y de decisiones del marketing. Los elementos que tengan líneas de productos, canales de distribución, comunicación de marketing y fijación de precios todos estos están delineados en contorno del plan de marketing. Ésta idea escrita actúa como guía de las todas las actividades para la gerencia del marketing. En este también se aprenderá la importancia de redactar un plan de marketing y los tipos de información que contiene”.

Según Vielba (2017) el plan de marketing es la planificación y organización de los procesos que una empresa debe desarrollar para conseguir los objetivos estratégicos en lo relacionado a ventas y posicionamiento, para así conocer de mejor manera el mercado y obtener información sobre las necesidades de los clientes, lo cual servirá para la toma de decisiones estratégicas con relación a los productos como calidad, precio, canales de distribución, entre otros. Al elaborar el plan de marketing se podrá direccionar los esfuerzos y recursos en lo relacionado a imagen y comunicación, y así transmitir un mensaje más claro de la empresa y sus productos, para generar mayor impacto en el mercado.

Elementos del plan de marketing Los detalles de planes de marketing se pueden apreciar de varias formas. La mayoría de las organizaciones requiere un plan de publicidad, que sea amplio y a veces puede llegar ser desconcertante. Toda idea debe de ser descrita en una base de datos para que dichos desarrollos no se pueden perderse, de las cuales saldrán tareas que se desarrollan de forma oral. Independiente de la estructura que se le presente un plan de marketing, hay unos componentes normales en todos ellos. Éstos incorporan la caracterización de la misión del negocio, la realización de una investigación de las circunstancias, la descripción de los objetivos, un mercado objetivo potencial y el establecimiento de las partes de la mezcla de marketing. Otros componentes que puede incorporar un plan son los planes de gastos e ingresos, ejercicios de estudios estadísticos, o los

componentes necesarios vitales de la organización. En el índice de esta parte se presenta una ilustración de un plan de marketing.

La elección también depende de la filosofía y la cultura de la Empresa en general. Asimismo, depende del método que utilizada para tomar la decisión. Por regla general, las organizaciones tienen una de las dos filosofías hasta el momento de aceptar las utilidades. Es posible que busquen beneficios inmediatos o primero superar la participación actual del mercado y después los beneficios. Que pueden ser a corto o largo plazo, la participación de mercado y las ganancias son metas fijas. Un sin número de organizaciones han seguido de ejemplo este dicho de tiempo atrás que dice: que al desarrollar una participación en mercado ya sea de productos o servicios, las ganancias llegarán.

Análisis FODA (Borello, 2014) afirma que: “El significado de las letras F.O.D.A, es un componente viable y útil brindando ideas comprometidas con su desarrollo y aplicación”. Según Ponce (2006), “El análisis FODA permite realizar un análisis completo de los factores positivos y negativos que cuenta una empresa u organización, que juntos ayudaran a establecer la situación interna de una empresa, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas que contemplan”.

F: Fortalezas

O: Oportunidades

D: Debilidades

A: Amenazas

Según (Sarango, 2017): “A su vez, estos conceptos constituyen la traducción de cuatro palabras en inglés con cuyas iniciales se forma la sigla SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)”.

Según Hair y McDaniel (2011), “Marketing Mix es una mezcla excepcional de estrategias de procedimiento de producto, plaza, distribución, promoción y el precios, prevista para la época de los artículos comúnmente agradables y servicios con un mercado objetivo, mutuamente satisfactorios con un mercado objetivo” (p. 75).

Según Lamb y Hair (2011), “las estrategia contienen 4 elementos mismos que están relacionados entre sí, la estrategia inicia con el producto debido a que este tiene que sobresalir para que una estrategia de marketing sea exitosa, en este caso al ser un servicio existe un problema para poder medir los resultados, no podemos comparar el comprar un producto tangibles como bebidas entre otros que los servicios, aquí juega un factor muy importante que es la experiencia de los consumidores ya que ellos podrán dar sus opiniones sobre el servicio por experiencias vividas. Según investigaciones han demostrado que en los servicios existen 5 componentes claves para la elección de un servicio”: Según Lamb y Hair (2011) son

1. Confiabilidad: “Es la capacidad de llevar a cabo un servicio de forma fiable, precisa y segura.

La confiabilidad significa realizar el servicio de forma correcta la primera vez. Los servicios de cuidado de personas podrían ser hasta más complicado poder brindar confianza ya que se encarga el cuidado de una persona aun total extraño, pero por experiencias vividas por otras personas son motivo para dar oportunidad a confiar y poder tomar la decisión de hacer que ingrese a un geriátrico un familiar, pero la tranquilidad de saber que lo están atendiendo mejor que en su propio hogar”.

2. Contenido de Consulta: “Una respuesta inmediata ayuda a brindar tranquilidad a las personas ya que poder tener información de manera oportuna puede dar a entender que todo está controlado y que los servicios están cumpliendo con nuestras necesidades.”
3. Seguridad: “Si se brinda seguridad en todo lo que se habla y se dice le da la confianza de confiar”.
4. Empatía: “Una atención individualizada por parte del proveedor del servicio entre cada cliente crea un lazo que brinda empatía, esto puede genera una confianza total y estar seguro del servicio prestado”.
5. Tangibles: “Las evidencias de los servicios es importante el poder comparar y saber que alguien más ya utiliza ese servicio es un factor importante que en muchos son factores de toma de decisión, el poder mostrar que los servicios de atención de los adultos cumplen con lo que se ofrece es una tranquilidad para cada cliente porque saben lo que van a tener y es lo que buscan”.

2.2 Descripción de la propuesta

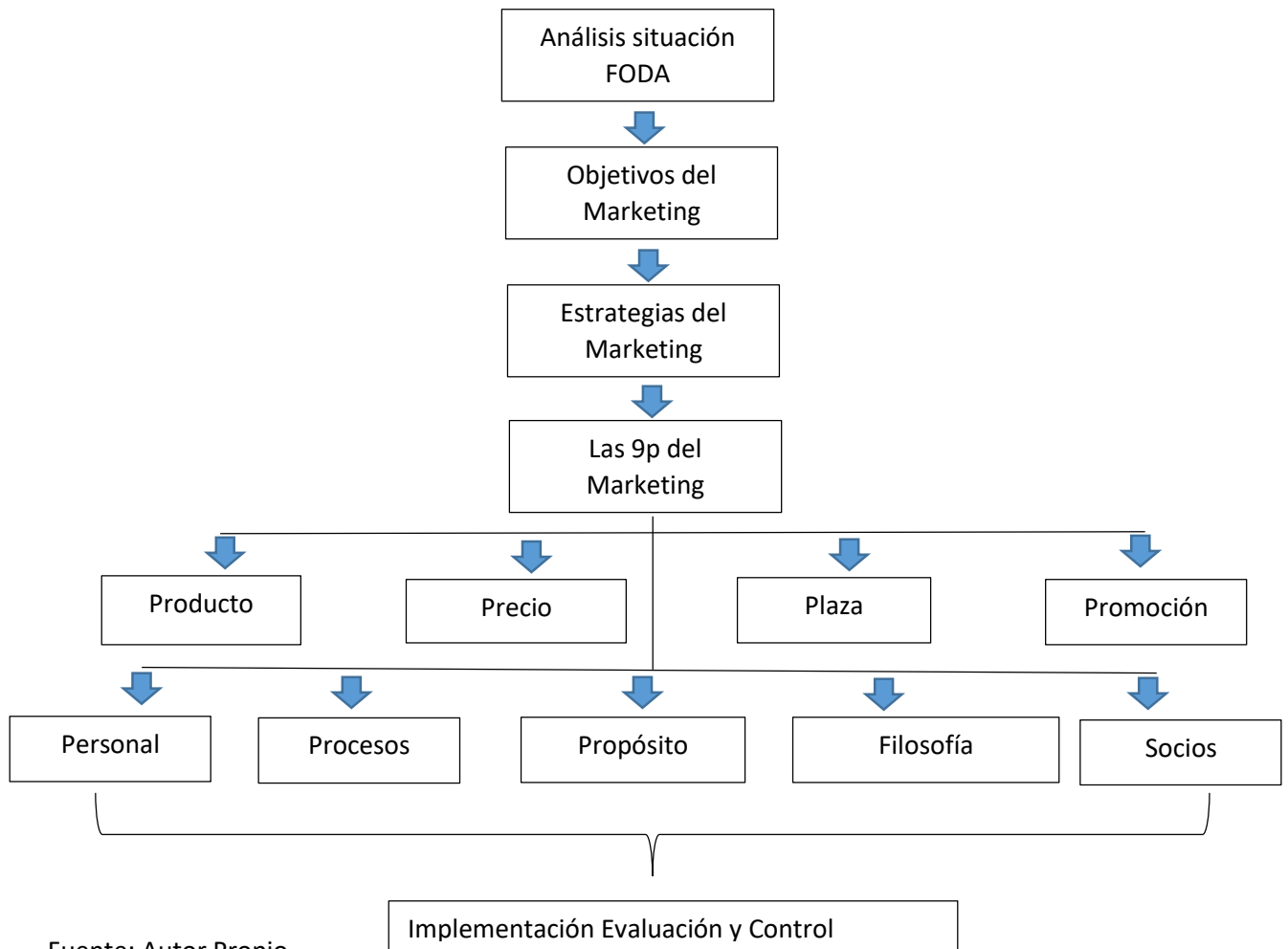
El propósito es diseñar un Plan de Marketing que contenga un estudio colectivo y por medio de la matriz FODA hacia la Empresa de servicios de Fiestas Infantiles Enjoy Magic Eventos encontrar lo que se necesite para el desarrollo de la investigación, fortaleciendo la ubicación en el mercado, realizando un manejo de estrategias encontradas que ayuden a la organización a subir las ganancias, y para tal efecto se detalla la siguiente estructura.

a. Estructura general

Se desarrolló un mapa conceptual en el cual se puede visualizar la distribución general de la investigación.

Figura 1

Resumen de un Plan de Marketing



Fuente: Autor Propio

b. Explicación del aporte

El desarrollo del plan de Marketing para la Empresa de servicios de fiestas infantiles tiene una estructura basada en fundamentar teorías actuales o de reciente publicación que se desarrolle en la sociedad. Igualmente, el alimento teórico corresponde a trabajos de investigación más importantes del campo de estudio, en el cual se desarrollara los puntos de la estructura.

Resumen Ejecutivo

Atraes del análisis de la situación actual de la empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito, se diagnosticara un escenario real de las características internas y externas que denotan de manera positiva y negativa en el día a día del negocio de fiestas, las cuales afectan en gran proporción la oferta y demanda de los servicios, por lo cual es completamente necesario desarrollar estrategias de marketing que ayuden a aumentar los clientes y las ventas, para poder lograr cumplir

los objetivos de la investigación es de suma importancia considerar las estrategias antiguas como las nuevas tendencias, potenciando las fortalezas y ganando las oportunidades del mercado.

Análisis de la situación actual de la empresa

Para determinar el escenario actual de la empresa se realizara el análisis FODA, que va a comprender de un diagnóstico para plantear el plan de marketing con objetivos realistas y estrategias a la altura del mercado para la estabilidad en el mercado.

Análisis interno.

La Empresa de servicios de Fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos tiene servicios de distribución completa para el mercado, marcando una gran diferencia de la competencia que alquilan a otros proveedores los mismos servicios siendo intermediarios y elevando los costos. La organización de Eventos, tiene esa característica de trabajar directamente sin intermediarios a precios cómodos al alcance de todos los Quiteños.

La Empresa no cuenta con redes sociales (Facebook e Instagram) y pagina web, y con una agenda de clientes antiguos o referidos por el cumplimiento de la empresa, y por las cualidades de los servicios brindados, y una atención personalizada. En único fin de la presente investigación es el de fortalecer y elevar las ventas de la empresa; que implementará medios publicitarios con todas los datos y precios del negocio, atrayendo la atención de la misma línea de mercado de fiestas infantiles. En este sentido se detallan las ventas anuales de la empresa Enjoy Magic Eventos Quito, de los últimos 4 años. (ver Anexo B)

Análisis externo.

Con respecto al factor demográfico, de acuerdo con los datos estadísticos de la población de Quito, demuestra que la ciudadanía está en constante crecimiento siendo la capital de los Ecuatorianos, donde existe un amplio nicho de mercado el cual existen bastante competencia pero de la misma manera una gran población para satisfacer los servicios de fiestas infantiles.

La situación económica actual de los capitalinos se encuentra golpeada por efecto de la pandemia del Covid-19, provocando una disminución del poder adquisitivo la cual ha tenido un fuerte impacto en la empresa de servicios de fiestas infantiles, disminuyendo drásticamente las ventas de la empresa, especialmente por tema de contagio y aforo

FODA

Una vez comprobado que la Empresa Enjoy Magic Eventos no tiene la plantilla FODA para la investigación, necesariamente se debe de realizar un estudio con los componentes y causas que brinden una desventaja a la empresa, denotando las ventajas obtenidas, buscando las oportunidades en el mercado que brinden una estabilidad a la empresa para su futuro inmediato,

desarrollando los objetivos planeados, las amenazas es un punto importante a encontrar para que no haya ninguna dificultad en el futuro y logren frustrar el desarrollo de la empresa.

Análisis FODA

Tabla 10

<i>Análisis FODA</i>	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Convenio de servicio directo con la empresa • Contar con personal calificado • Disponer de cartera de clientes • Costo de servicios accesibles • Calidad en el servicio ofertado que es reconocido por sus clientes • Variedad de servicios • Imagen acorde a giro del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes pagan por un buen servicio de fiestas infantiles • Tradiciones de fiestas infantiles en Quito. • Incremento de la población • Reactivación del sector de organización de Fiestas infantiles. • Aumento del uso de redes sociales página web, medios digitales
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • No tener presencia en redes sociales y en la Web • No cuenta con promociones y publicidad de la empresa • No tener ofertas de temporada y de días especiales • No tener ningún incentivo para los clientes recurrentes • Ausencia de un plan de Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta competencia al ofertar servicios similares • Condiciones políticas y económicas del país. • Buena publicidad y promociones de la competencia • Pandemia a nivel mundial

Fuente: Elaboración propia

Resultado del análisis FODA

Después de desarrollar el análisis FODA donde se analizaron los componentes internos y externos de la empresa los cuales impiden la estabilidad de la empresa de servicios Enjoy Magic Eventos.

Objetivos y metas del Marketing

- Aumentar las ventas en un 40% para el año 2023
- Incrementar la cartera de clientes nuevos en un 50% para el año 2023
- Posicionar a la empresa entre una de las más atractivas en Quito en el 2023

- Penetrar nuevos mercados

Estrategia de Marketing.

Las estrategias de Marketing serán diseñadas siempre en atención a las 9 p de marketing que son producto, precio, plaza, promoción, personal, procesos, evidencia física, relaciones públicas y socios; con una única intención el desarrollar los objetivos de la investigación, adaptando la estructura actual con la que se quiere llegar a tener.

El objetivo principal es el de poder brindar un producto o servicio acorde a las necesidades del cliente y el mercado siempre en el momento adecuado. Es aquí que nacen los conceptos de las 9 p del marketing”

Producto

Producto Enjoy Magic eventos tiene a disposición a la ciudadanía de Quito una gran variedad de paquetes para sus clientes actuales y sus futuros, siempre brindando una atención personalizada despejando cualquier duda, este personal está completamente capacitado siempre ofertando las ofertas de todos los servicios de fiestas infantiles, que son desarrolladas para que todas las edades, disfruten ampliamente

En si la empresa de Fiestas Infantiles Enjoy Magic Eventos no ofrece un producto en específico ofrece servicios los cuales consiste y se desarrolla en paquetes enfocados en las necesidades de satisfacer la celebración de una fiesta infantil en Quito, siempre con una buena variedad que cumpla con una la elección a gusto del cliente, sin embargo. Actualmente ofrece los siguientes servicios:

Los servicios que enmarcan las fiestas de la empresa son:

- Cañón de Espuma
- Máquina de Granizado
- Máquina de algodón de azúcar
- Máquina de Canguil
- Inflables
- Máquina de Burbujas
- Amplificación (Parlante y micrófono)
- Animación personalizada no convencional con el personaje de la temática de la fiesta.

Estrategias

Variar los paquetes de fiestas infantiles de Enjoy Magic Eventos para no crear una cotidianidad

dentro de nuestros clientes antiguos, y que se vea atractivo para los nuevos clientes.

Ofrecer opciones de gratuidad en clientes antiguos para que continúen con los servicios

Plaza

Con el siguiente plan de marketing Enjoy Magic Eventos, existe una búsqueda de superar la agenda actual de clientes, con posibles usuarios que tengan la necesidad de realizar su evento, mediante las redes sociales y un área web, se contara con las siguientes elecciones de:

- Búsqueda de información
- Asesoría
- Registro

De este modo se facilitará la indagación de nuevos clientes que requieran los servicios de la empresa Enjoy Magic Eventos. De la misma manera los usuarios interesados de los servicios no habrá la necesidad de venir al local para el asesoramiento, para las ventas que se realicen después del asesoramiento lo pueden realizar directamente por las personas de cal center de la empresa donde brindaran información de los servicios de fiestas infantiles, luego se realizara el registro en la agenda de la organización donde constan todos los eventos con todos los datos y contactos de los clientes.

Estrategias

Se considera ejecutar una página web en donde el cliente pueda conocer los servicios de fiestas infantiles donde contenga la filosofía de la empresa, testimonio de clientes, un historial con fotos de eventos realizados, catálogos de personajes que cuenta la empresa y sobre todo los precios de cada servicio individual o paquetes promocionales, en el siguiente grafico se desarrollara una referencia de la logística que se realiza al contactar al cliente hasta la entrega final del servicio.

Precio

Los precios de Enjoy Magic Eventos, deben ser de acuerdo a las necesidades del consumidor o al nivel del mercado en donde se maneja la empresa, creando satisfacción para la persona que recibe el servicio, por lo general es la debilidad de los factores del marketing de otras empresas que manejan estos servicios, pero en este caso es una fortaleza de la organización, ya que se cuenta con una gran aceptación de los clientes, tanto las estrategias como las tácticas deben estar necesariamente alineados a los objetivos y las cuales determinaran las acciones para lograr llegar a conseguir

Estrategia

Mantener el proceso de elaboración de los costos y venta al público ya que siempre hay variaciones en la materia prima

Figura 2
Precio de venta.

Costos Individuales	
2 Horas de animación Con el personaje preferido	60\$
1 Hora de inflable.....	35\$
1 Hora de algodón de Azúcar.....	35\$
1 Hora de canguil	35\$
1 Hora de Granizado.....	35\$
Media hora de cañón de espuma.....	40\$
1 Hora de cañón de espuma.....	65\$
1 Hora de Burbujas.....	25\$
Parlante y Micrófono 3 horas.....	20\$

Fuente: Elaboración propia

Los precios mostrados en la figura #5 corresponden a los que se manejan en la actualidad la empresa de Servicios de Fiestas Infantiles Enjoy Magic eventos, según la encuestas están acorde con los del mercado existentes en Quito.

Con estos precios se manejan paquetes completos que incluyen todos los servicios de fiestas infantiles, en los cuales se desarrolla desde la animación personalizada, que pueden incluir máquinas de consumos (máquina de canguil, algodón de azúcar, granizado), inflable, cañón de espuma, amplificación, donde la fortaleza es la que no se cobra por servicio de transporte dando un plus en los paquetes que se van a mostrar a continuación.

Las estrategias con respecto al precio se van a considerar:

- Mantener los precios actuales en todo el año 2022 hasta fidelizar a los nuevos clientes.
- Realizar combos de todo tipo de precios para beneficio de la empresa.

Figura 3

Combos Enjoy Magic Eventos.

Fuente: Autor Propio

- Para una fidelización de los clientes antiguos como a los nuevos, se brindara descuentos por el día del niño, día de la madre, día del padre, navidad, carnaval, fin de año, por reincidir en los servicios y por recomendaciones del paquete seleccionado emitir un 15% de descuento.

Figura 4

Descuentos



Fuente: Autor Propio

Promoción

Todos los procesos e instrumentos que se utilizarán para el desarrollo del plan de marketing de promoción, se encuentran adentro de las redes sociales y la página web, al que contendrán con un desarrollo de toda la información indispensable de precios y paquetes promociones, que a partir de la búsqueda en la web aparecerán de inmediato en los resultados de las búsquedas, siendo así una gran estrategia de promoción de Enjoy Magic Eventos, obteniendo un gran aumento en los ingresos y una mejora en la relación con los clientes actuales y futuros.

La implementación refiere a como se ejecutará el camino a seguir para alcanzar los objetivos de la investigación, definiendo acciones concretas a través del marketing-mix con un solo propósito de llevar a cabo las estrategias establecidas y con ello alcanzar los objetivos fijados, para lo cual tiene que haber coherencia entre los objetivos y el segmento seleccionado y establecer actividades de Marketing se va a realizar

La empresa Enjoy Magic Eventos se estima contar con financiamientos directos con el cliente; con el objetivo de favorecer y facilitar el pago de las fiestas infantiles a todo el público en general tanto clientes antiguos y nuevos, en la adquisición de los paquetes de fiestas superan el precio de \$35.00 (Treinta y cinco dólares americanos), en la adquisición del servicio de inflables o máquinas de consumo por hora y hasta \$250.00 en paquetes completos que contengan inflable, máquinas de consumo, animación personalizada, cañón de espuma y amplificación ilimitada.

Estrategias

Los siguientes tipos de crédito son:

- Crédito personal.
- Crédito Prepago.

Crédito Personal Clientes.

La empresa Enjoy Magic Eventos piensa disponer un tipo de crédito personal, para que los clientes paguen un anticipo del 50% del valor total del paquete que elija para la reserva o la máquina que desee adquirir, y el restante se paga el día del evento; en el momento de terminar el evento si faltara algún valor a cancelar se recibiría hasta que quede completo el valor.

Crédito prepago

La empresa Enjoy Magic Eventos piensa disponer un tipo de crédito prepago, el cual consiste en brindar una facilidad de reserva de cualquier valor, y el plazo establecido sería hasta el día del evento que sería hasta un máximo de 3 meses desde la reserva hasta la ejecución del evento, sin ningún aumento de interés y de precios a los establecidos en un principio por la empresa.

Impulsos

Como motivación para los clientes frecuentes, recomendados o en temporadas bajas, tenemos los siguientes descuentos:

- Por ser clientes frecuentes o recomendados reciben automáticamente el 15% de descuento del paquete que desea para su evento. (Recomendación comprobada)
- De Enero a Marzo por adquirir cualquiera de nuestros paquetes recibe el 10% de descuento y amplificación con micrófono, transporte Quito y Valles totalmente Gratis.
- Por adquirir paquetes pasados o superiores a \$150 dólares recibe automáticamente un descuento del 10% en cualquier de los paquetes ofrecidos.

Publicidad

Redes sociales

Para favorecer a los clientes objetivos y fidelizar a los nuevos clientes, se elaboraran cuentas empresariales en los canales de medios digitales a los que la mayoría de las personas visitan diariamente, y los cuales se evidencia en la encuesta realizada anteriormente.

Facebook

Desarrollar la cuenta de Facebook de tipo empresa es un paso importante ya que esta red social será la puerta de ingreso a la globalización digital, en el cual desarrollara campañas publicitarias con costos y anuncios con toda la información de la empresa al público en general y a los clientes ya existentes, mediante esta red social se logrará llegar a mercados donde la empresa no ha podido llegar, donde el fin será ganar esos nichos de mercado que busca Enjoy Magic

Estrategias de la red social Facebook:

- Subir fotos y videos informativos de los eventos semanales que se tenga donde se podrá verificar el proceso de visitas e ingresos y ventas.
- Agregar varias opciones de botón como de llamada, mensajes, directo al whatsapp, cotizaciones mediante esta acción se podrá obtener una conexión directa con el cliente nuevo y antiguo.
- Implantar métodos de publicaciones con el logo de la empresa para publicación a diario.
- Publicaciones de premios, ofertas por días especiales, descuentos por fidelidad de clientes, catálogos con los paquetes que contenga la empresa.
- Crear eventos de contratos ya reservados generar recordatorios y que el público en general que visite la página este en conocimiento de estos eventos y de nuevas campañas de paquetes.
- Compartir simultáneamente fotografías y videos de máquinas y animaciones.

Facebook para empresas se puede manejar y verificar estadísticas de visitas, clics de me gustas, visitas, e interacciones entre otras más donde permitirán conocer exactamente el alcance que está teniendo la red social.

Figura 5

Facebook



Fuente: Elaboración Propia.

Instagram

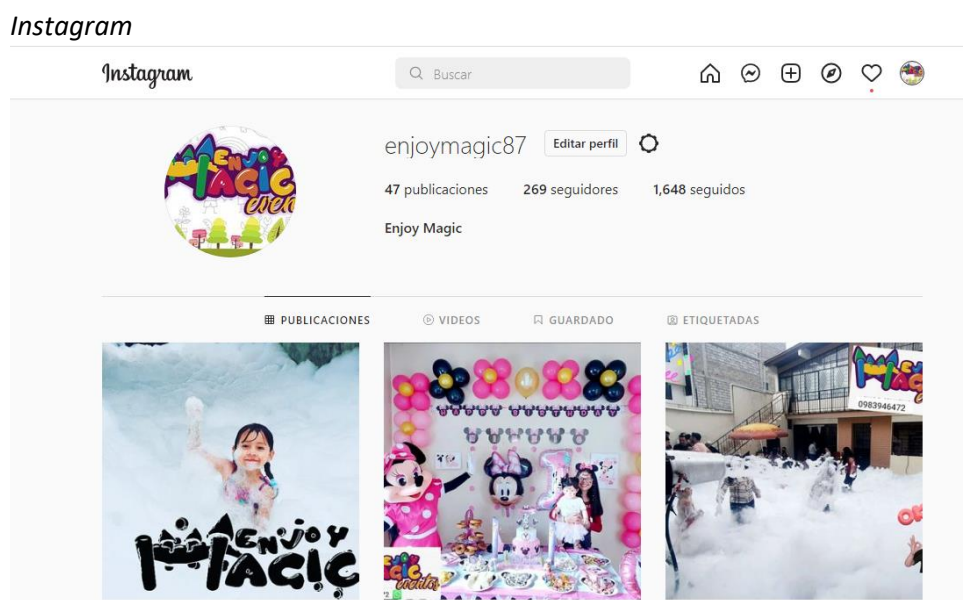
Instagram es una aplicación que se usa en su mayoría para compartir detalles, acciones modos de vida, permitiendo a las empresas tener una conectividad directa con Facebook, es fácil la accesibilidad a distinta clase de información como ubicación, conductas, preferencias, para con ello dirigir su contenido a clientes que lleguen al objetivo del negocio.

Otra novedad importante al ser Instagram una red social de Facebook los dos perteneciendo a la misma organización, se contará con la misma información en las dos redes sociales beneficiando interactividad con el público y los dueños de la empresa. Toca tomar en cuenta que, los contenidos priorizaran más en buscar nuevos mercados las herramientas de las redes sociales.

Estrategias de más visibilidad y llegada a más público:

- Agregando botones de llamada, mensajes a la visita de la página, teniendo más seguidores.
- Crear artes con los logos de la empresa para publicar.
- Hashtags con los eventos en lugares y nombres de los clientes.
- Organizar historias notorias con información de la empresa y sus clientes.
- Comunicar al cliente mediante fotografías y videos del manejo de los eventos.
- Promociones y descuentos en las fechas especiales.

Figura 7



Fuente: Elaboración Propia

Sitio Web empresarial

Un sitio web ofrecerá a Enjoy Magic Eventos, brindara la oportunidad de poseer una relación directa con los clientes actuales y futuros clientes, que es lo busca este plan de marketing, existen páginas web gratuitas lo que significara un ahorro para los dueños de la empresa, después que haya un fuerte ingreso económico se podrá disponer un sitio web con un dominio único que tendrá un valor mensual o anual. La página web brinda ventajas como el que se encuentre abierto los 365 días del año incluidos feriados y las 24 horas del día, evitando así limitar horarios y tiempos que depende de la necesidad del público se podrá acceder sin ningún problema. Un objeto importante es el tener mayor presencia frente a la competencia grande que existe en Quito.

Estrategias sitio web de Enjoy Magic Evento Quito tendrá varias características de información como dominio gratuito:

- Botón redes sociales: Acceso directo a las redes sociales Facebook e Instagram.
- Contendrá la misión de la empresa.
- Información: donde se desplegarán todas las fotos, videos e información de comunicación directa por mail, y eventos con testimonios de clientes satisfechos.
- Información: Este botón de ingreso de datos se desplegara un formulario de ingreso de nombre, contacto y un comentario, el cual llegará al mail de la empresa el cual se lograra responder de forma inmediata.
- Botón Whatsapp: este botón es importante ya que se manifestará en la página web al principio y al final donde con un solo clic re direccionará a los clientes al contacto directo del personal de cal center el cual puede ser enviado de cualquier dispositivo de escritorio o móvil.

Figura 8

Página Web



Fuente: Elaboración Propia

La imagen de Enjoy Magic Eventos

La imagen actual de la empresa es muy llamativa y va de acuerdo con la línea del negocio y es un atractivo para los clientes actuales y los potenciales.

Figura 9

Imagen Enjoy Magic Eventos



Fuente: Enjoy Magic Eventos

Tarjetas de presentación

Las tarjetas de presentación son las que ayudaran a dar presencia y buena imagen a la empresa, y provocaran que nuevos clientes se interesen en obtener los servicios de la organización, y tengan contacto directo con la línea de atención que contendrá la información adecuada de la empresa con precios y servicios.

Figura 10

Tarjeta de presentación



Fuente: Elaboración Propia

Flyer

Un flyer o como se le conoce comúnmente volante, se debe basar en una estructura resumida, en el cual incluya todos los servicios que cuenta la empresa y sus características, mediante esta

comunicación se detallara los precios y que incluya las promociones vigentes que el establecimiento se maneja en dicha temporada, de esta forma el cliente tendrá una completa descripción de todo lo que ofrece la empresa.

Figura 11

Flyer 1



Fuente: Elaboración Propia

Figura 12

Flyer 2



Fuente: Elaboración Propia

Camisetas

La empresa debe implementar camisetas con el logo de la empresa para que sean identificados en cualquier evento donde asistan el personal, estas mismas colaboraran a los nuevos clientes a llegar a tener el contacto de Enjoy Magic, teniendo contacto directo sin intermediarios con la

persona encargada cal center para tener un asesoramiento especializado de los precios y servicios de la empresa.

Figura 13

Camisetas Enjoy Magic Eventos



Fuente: Elaboración Propia

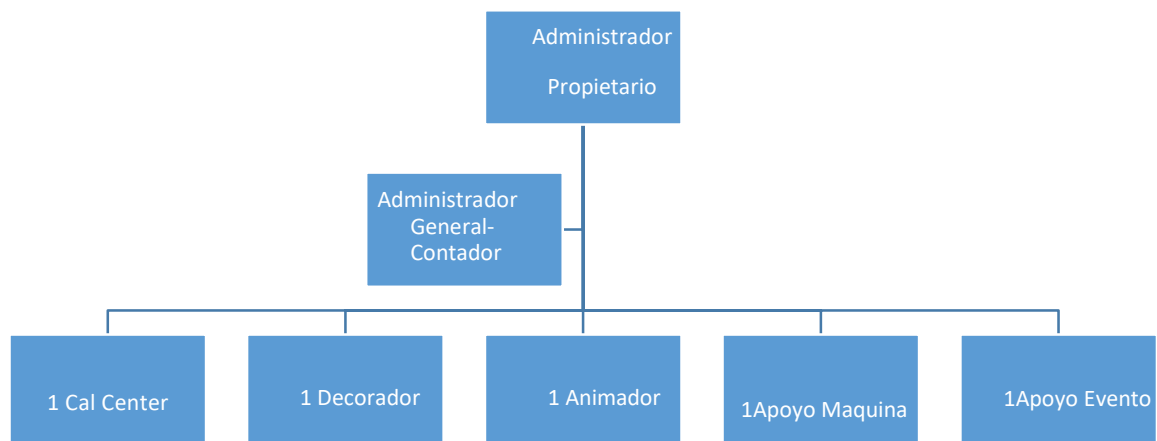
Personal

Enjoy Magic Eventos cuenta con personal calificado para el desarrollo de las organizaciones de los eventos siempre brindando una calidad y eficacia característica de la empresa en cada realización de los eventos.

El movimiento del personal va de acuerdo a la demanda de eventos solicitados en el fin de semana, aquí se puntualiza el organigrama funcional de la empresa Enjoy Magic eventos

Figura 14

Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración Propia

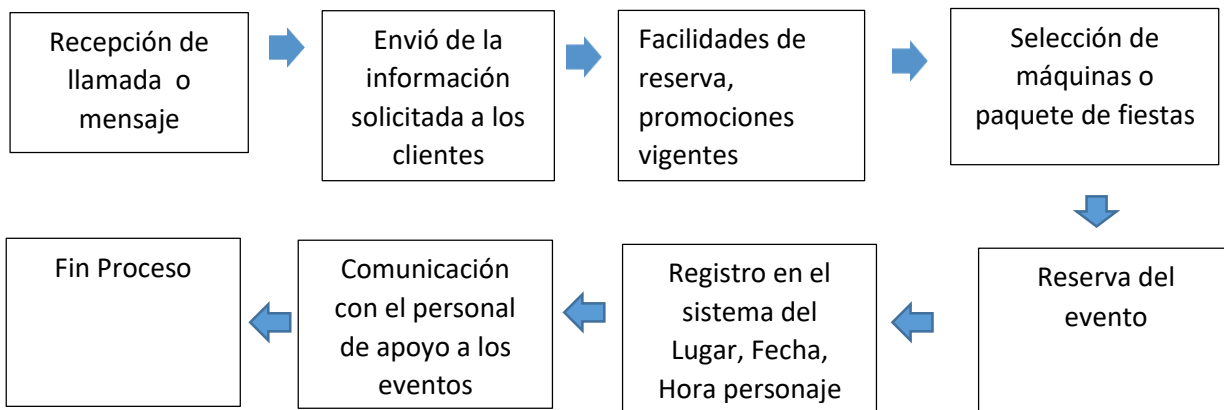
Procesos

Enjoy Magic eventos cuenta con procesos operativos en cual interactúan, cliente la empresa y personal contratado.

Se realizan de la siguiente manera la reservación del evento, se empieza con una llamada o mensaje del cliente con la solicitud de información que cuenta la empresa máquinas, paquetes y costos, luego solicita referencias de eventos realizados, decide que paquete contratar, se brinda las facilidades de reserva, se toma los datos del cliente (Lugar. Fecha. Hora personaje), se realiza la reserva, se agenda en el sistema de la empresa, se cuelga la llamada o se despide con un mensaje emotivo de la empresa, se procede a realizar una comunicación con el personal de apoyo a los eventos, y se registra en el evento los nombre del personal a cargo y el tiempo que se desarrollara la fiesta infantil y se cierra el evento contratado.

Figura 15

Proceso de entrega del servicio de fiestas Enjoy Magic.



Fuente: Enjoy Magic Eventos

Elaborado: Vivas Rojas Christian Roberto

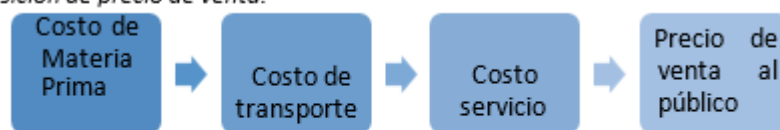
Estrategia

Seguir esta elaboración del proceso de reserva del evento, para llevar una cronología adecuada para la reservación de los eventos y tener un adecuado método de seguimiento del mismo, logrando un proceso necesario facilitando el monitoreo de la misma, este proceso ayudara a verificar en que parte se queda la no reserva del evento.

La elaboración de los costos o venta al público de las máquinas de alquiler y servicios que brinda la empresa se despliega una composición de la elaboración de los precios de venta.

Figura 16

Composición de precio de venta.



Fuente: Enjoy Magic Eventos

Elaborado: Vivas Rojas Christian Roberto

Tratar de mantener los precios en el periodo actual hasta poder fidelizar un 50% de clientes que es el objetivo planteado y poder aumentar los precios según los costos de la materia prima en el siguiente periodo

Propósito

El propósito de toda organización con fines de lucro, es obtener las ganancias deseadas por la gerencia para un desenvolvimiento normal, generando un ingreso sostenible para los dueños de la empresa como para sus trabajadores.

Esta organización debe de tener ingresos sostenibles que poco a poco alimenten un capital que llegue a la expansión y reconocimiento a nivel de Quito

Filosofía

Misión

Ser un centro de servicios de fiestas infantiles de la más alta calidad en la ciudad de Quito, brindando una consultoría y atención suprema que ayudara a fidelizar a los clientes actuales y atraer a nuevos usuarios al círculo de Enjoy Magic, satisfaciendo las necesidades de los beneficiarios. Con calidad indispensable y precios adecuados que por medios de información y comunicación que ayuden a nuestros clientes a estar siempre informados de las promociones que se brinda constantemente.

Visión

Ser reconocido como uno de los mejores organizadores de fiestas infantiles en el Distrito Metropolitano de Quito, brindando un excelente servicio de calidad y calidez.

Enjoy Magic eventos Políticas

- Brindar oportunidades a Madres de familia, estudiantes, miembros de la comunidad en donde se desarrolla la empresa en el ámbito sin ningún costo de aprendizaje.
- Innovar, actualizar y capacitar en cuanto a las nuevas exigencias del mercado actual, para ofrecer a los clientes un servicio de calidad.

- Garantizar siempre la seguridad del cumplimiento de los eventos, no se admiten equivocaciones en los momentos de la realización de la reserva y en el desarrollo de las mismas.
- Contar siempre con el personal operativo altamente capacitado.
- Los equipos, maquinas, inflables siempre en óptimas condiciones garantizando su funcionamiento y desarrollo del evento

Mantener las políticas mencionadas que están acorde al giro de la organización, para mantener por lo alto la calidad de la empresa.

Socios

La empresa de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito, se encuentra en crecimiento, y se encuentra predispuesta a buscar socios o a su vez sociedades que ayuden a fortalecer a la organización y tenga un crecimiento a nivel nacional.

Cuenta en la actualidad con sociedad bancaria, para la realización de la propuesta en mención y estructurar el crecimiento de la empresa y su participación óptima en los nuevos mercados que lograra ingresar con el plan de Marketing en mención.

Implementación de la propuesta

Tabla 11

Implementación de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Responsable	Tiempo	Recursos
Aumentar las ventas en un 40% para el año 2023	Variar los servicios y paquetes de las fiestas infantiles	Propietario personal de empresa	y la 12 Meses	Humanos y Económicos
	Ofrecer servicios gratuitos y promociones en fechas especiales y recomendaciones	Propietario personal de empresa	y la 12 Meses	Humanos y Económicos
	Página web	Propietario personal de empresa	y la 12 Meses	Humanos y Económicos
Incrementar la cartera de clientes nuevos en un 50% para el año 2023	Precios Estables	Propietario personal de empresa	y la 12 Meses	Humanos y Económicos
	Combos de todo tipo de precios	Propietario personal de empresa	y la 12 Meses	Humanos y Económicos

Posicionar a la empresa entre una de las más atractivas en Quito en el 2023	Promociones por fechas , y recomendaciones y clientes frecuentes	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Crédito personal	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Crédito prepago	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Redes Sociales Facebook e Instagram	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Tarjetas de presentación	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Flyer (Volantes)	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Camisetas Enjoy Magic	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
Penetrar nuevos mercados	Contar con personal Optimo, calificado para el desarrollo de las fiestas	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Desarrollar el proceso de entrega de servicios de acuerdo a lo planteado	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Mantener vigente la filosofía de la empresa	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y
	Mantener a los socios actuales y buscar nuevos socios para el crecimiento organizacional	Propietario personal de empresa	y de la	12 Meses	Humanos Económicos	y

Fuente: Elaboración Propia

Evaluación y control

Para realizar una evaluación y seguimiento de la misma para verificar el cumplimiento de los objetivos de marketing establecidos en la empresa de Fiestas Infantiles Enjoy Magic Eventos se establecen los siguientes indicadores de cumplimiento:

Objetivo: Incrementar el número de clientes nuevos

Indicador

$$\text{Clientes} = \frac{\text{Número de clientes nuevos año 2022} - \text{Número de clientes antiguos año 2021}}{\text{Número de clientes antiguos año 2021}} * 100$$

Objetivo: Incrementar las ventas

Indicador

$$\text{Ventas} = \frac{\text{Ventas año 2022} - \text{Ventas año 2021}}{\text{Ventas año 2021}} * 100$$

Objetivo: Posicionamiento de la marca de Enjoy Magic Eventos en redes sociales, pagina web.

Indicador

Facebook: Número de seguidores en Facebook

Volantes: Numero de Flyer y tarjetas entregadas

Instagram: Número de seguidores en Instagram

Página Web: Número de visitas y correos electrónicos de solicitud de información

La empresa de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito, no cuenta con estrategias de marketing que le permitan mejorar en su posicionamiento en el mercado, por lo cual se debe de analizar la situación actual del negocio, así como de la competencia, además, para el desarrollo del presente plan de marketing se revisó las ideas propuestas por otras organizaciones que ofrecen los mismos servicios que les permitieron mejorar su marca, así como incrementar las ventas En base a esto, se realizó una encuesta para determinar las preferencias de los clientes, y proponer estrategias de marketing que ayuden al fortalecimiento del negocio dándose a conocer mediante las redes sociales que auxilian la imagen en el mercado.

Presupuesto de marketing

El presupuesto se va a realizar de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa según las estrategias establecidas en el desarrollo de las actividades a realizar, en el cual vamos a detallar a continuación, donde se podrá encontrar de manera detallada los costos que le hace falta por la demanda de fiestas infantiles .

Tabla 12

Presupuesto, recursos y responsable

Cantidad	Bien	Valor Total	Recursos	Responsable
1	Piscina pelotas	\$300,00	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1	Escenario para títeres	\$150,00	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1000	Tarjetas de presentación	\$50,00	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1000	Flyer (Volantes)	\$70,00	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
12	Campañas Facebook e Instagram	\$600,00	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1	Cal center	\$425,00	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
4	Animadoras	\$50,00	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1	Cañón de Espuma	\$1500	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1	Inflable	\$2500	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1	Máquina de Algodón de azúcar	\$500	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1	Máquina de Granizado	\$500	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
1	Internet	\$600	Préstamo Bancario	Gerente Empresa
	Total	\$7245.00		

Fuente: Elaboración Propia

Para fomentar la inversión de Fiestas infantiles Enjoy Magic eventos, se contará con el aporte de créditos bancarios, los mismos que se van a utilizar de inmediato ya que las máquinas que tiene la empresa no dan abasto para la demanda que se va a obtener después de la implementación, estos es lo que se utilizará básicamente para dar cobertura a la demanda que se espera obtener. El valor que se va a solicitar, será con una Línea de Crédito Financiamiento CFN (Corporación Financiera Nacional) Productivo ya de la que otorga préstamos hasta US\$20.000 aún bajo interés, o cualquier entidad bancaria.

c. Estrategias y/ técnicas

La empresa Enjoy Magic Eventos, no cuenta con estrategias de Marketing que le permitan mejorar su situación económica y lograr un posicionamiento en el mercado, por lo cual se analiza la situación actual del negocio, así como la de la competencia, además para el desarrollo del presente plan de marketing se revisó las ideas propuestas por otros negocios de las mismas características, que les permitieron mejorar su marca, así como incrementar las ventas, también se revisó los estados financieros de años anteriores. En base a estos argumentos, se realizó una encuesta para determinar las preferencias de los clientes, mediante estrategias de marketing tradicional y digital que ayuden al fortalecimiento del negocio, mejorando su situación económica y ampliando su nicho de mercado en Quito, en este sentido se ha realizado propuestas a través de los puntos desarrollados anteriormente para llegar a la solución del problema

2.3 Validación de la propuesta

Para el efecto, se consideraron profesionales que cuentan con una formación a fin a la administración y Marketing, además tienen una vasta experiencia en el campo académico o laboral que incluyen conocimientos en torno al tema de investigación; y, finalmente aceptan la participación como validadores. La tabla 14 presenta datos de los validadores elegidos para la guía del proyecto.

Tabla 13

Descripción de perfil de validadores

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Andrés Torres Bastidas	10 años	Master en transformación digital y desarrollo de negocios	Gerente de cuentas corporativas Telconet Latam
Julio Vallejo Echeverría	8 años	Magister en Administración y gestión de Empresas	Jefe de Postventa en Phone Mobile Service PMS
Andrés Ramos Álvarez	18 años	Magister en Contabilidad Gerencial	Coordinador Académico grado y posgrado U Israel

Fuente: Elaboración Propia

Los objetivos que se desean alcanzar son

- Aprobar los métodos y técnicas usados en el desarrollo investigativo
- Validar los resultados que permiten concluir y recomendar
- Redelinear en caso de requerirse la dirección que se sigue en el desarrollo de la investigación.
- Verificar si existe la posibilidad de potencial de aplicar el plan de Marketing expuesto.

Instrumento para validar

Una vez escogidos los especialistas para formar parte de la validación del presente trabajo, se establecen los criterios de valoración. Estos instrumentos se compartieron con los validadores junto con una copia del plan de Marketing a través de sus correos electrónicos para que sean validados y revisados por sus prestigiosas metodologías. A continuación, se detallan los criterios que se tomaron en cuenta para el efecto.

Tabla 14

Criterios de Evaluación

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Fuente: Elaboración propia

En función de los criterios expuestos en la tabla 15 se define la escala cualitativa para su valoración, considerando el nivel de importancia y de representatividad.

Tabla 15

Criterios de valoración de acuerdo a la importancia.

CRITERIOS	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					
Aplicabilidad					
Conceptualización					
Actualidad					
Calidad Técnica					
Factibilidad					
Pertinencia					

Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se obtienen de la validación, es el resultado de las siguientes preguntas:

Tabla 16

Preguntas para la validación.

Criterios	Preguntas
Impacto	¿Considera que el plan de marketing propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?
Aplicabilidad	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?
Conceptualización	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados?
Actualidad	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?
Calidad Técnica	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?
Factibilidad	¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector?
Pertinencia	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?

Fuente: Elaboración propia

El nivel de importancia tiene un rango de medición del 1 al 5 (Siendo 1 total desacuerdo y 5 completamente de acuerdo) por cada criterio, la suma de los criterios indica el valor total de cumplimiento.

Resultados de la validación.

Tabla 17

Resultados cuantitativos de la validación

Criterios	Andrés Torres Bastidas	Julio Vallejo Echeverría	Andrés Ramos Álvarez	total
Impacto	5	4	5	14
Aplicabilidad	4	5	5	14
Conceptualización	4	5	4	13
Actualidad	5	5	5	15
Calidad Técnica	4	4	5	13
Factibilidad	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	5	15

Total	32	33	34	99
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Fuente elaboración propia

En los anexos D se encuentra la valoración por cada detallada por cada especialista.

La calificación total que desprende los resultados cuantitativos a la propuesta alcanza un 99/105. Así en los conceptos de actualidad, factibilidad, pertinencia alcanzan 15/15; en los conceptos impacto, aplicabilidad, alcanzan 14/15; y, en conceptualización calidad técnica alcanzan 13/15.

De acuerdo a los criterios de los 3 expertos de la materia, indicaron que están totalmente de acuerdo con el proyecto en cuestión, es interesante, viable, medible, aplicable, factible que incluyen conceptos que van de acuerdo al estudio planteado con un desarrollo sostenible, por lo que consideran que el plan de marketing propuesto está lleno de novedades que conlleva un servicio de fiestas infantiles, el cual brinda una solución a la problemática identificada.

2.2 Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 18

A continuación, se presenta matriz que articula la propuesta con la fundamentación teórica, metodológica, estrategias y técnicas, así como los instrumentos usados.

Matriz de articulación.

EJES O PARTES	APOYO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS/ TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Capítulo 1 Descripción del proyecto	Plan de marketing (Gary Armstrong Y Philip Kotler, (2013) Etapas del plan de Marketing Antecedentes o trabajos previos	Enfoque Cuantitativo Metodología deductiva Tipo de investigación de campo	Análisis de fuentes secundarios libros, artículos, tesis Encuestas	Construcción de la contextualización general del estado del arte	Cuestionario dirigido a 169 clientes de la empresa Enjoy Magic
Capítulo 2 Propuesta Plan de Marketing de la empresa Enjoy Magic Eventos	Conceptos básicos del plan de Marketing. elementos del plan de Marketing, (Lamb, Hair, & McDaniel, (2011), Marketing Mix ,4P Borello, (2014)	Estructura general del plan de marketing	Análisis de marketing mix Estrategias de marketing	Descripción de cada uno de los componentes del plan de marketing	Análisis FODA Presupuestos

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado a la empresa de servicios de Fiestas Infantiles Enjoy Magic Eventos Quito se determina las siguientes conclusiones:

Los fundamentos teóricos sobre el plan de Marketing indican que es una herramienta de que colabora en el establecimiento mediante las tácticas que favorece a que la empresa de servicios llegando al alcance de los objetivos previstos, considerando que existen factores en el entorno tanto como internos y externos que deben considerarse. Por lo tanto, se basa la investigación en las estrategias, que permite tomar decisiones que a todos los involucrados trabajen en función de alcanzar metas comunes que ayudarán a que la empresa sea competitiva, sea rentable y, por ende, sostenible en el tiempo en el mercado en el que se encuentre, esta implementación se puede medir los resultados de los servicios que desarrolla la empresa, mientras su prestigio obtendrá más beneficios.

En los resultados del diagnóstico de los factores internos y externos de la empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos, permitió identificar que cuenta con fortalezas: personal calificado, variedad en cuanto a servicios, costos estables accesibles a los clientes, plena satisfacción de los clientes actuales, imagen acorde al negocio; cuenta con debilidades como: Incremento de la competencia, No tener presencia en redes sociales y en la Web, no contar con promociones ni ofertas en días festivos, no tener incentivos y ausencia de un plan de marketing,; cuenta como oportunidades: Clientes pagan por un buen servicio de fiestas, tradiciones de fiestas infantiles en Quito, incremento de la población, reactivación del sector, aumento del uso de redes sociales página web, medios digitales; cuenta con amenazas: Alta competencia al ofertar servicios similares, condiciones políticas y económicas del país, buena publicidad y promociones de la competencia, pandemia a nivel mundial

Los clientes consideran que realizar un cambio de imagen al establecimiento no sería necesario ya que la imagen del establecimiento no necesita ninguna mejora, está acorde al giro del negocio con colores e imágenes que denotan las fiestas infantiles el cual no se necesita que se innove por el momento. Un gran número de clientes en cuestión a las encuestas realizadas por la empresa piensan que tanto la creación de flyer, tarjetas de presentación, camisetas, página web y las redes sociales Facebook e Instagram beneficiarían para llegar a más clientes y a la vez a darse a conocer, con promociones y precios de los servicios.

De acuerdo a los criterios de los 3 expertos de la materia se puede llegar todos los especialistas concluyeron estar totalmente de acuerdo con el proyecto en cuestión es viable los conceptos

planteados en la validación por lo que consideran que el plan de marketing propuesto es aplicable, factible, viable y lleno de novedades que se encuentra en el servicio de fiestas infantiles, el cual brinda una solución a la problemática identificada.

La empresa Enjoy Magic Eventos, es una empresa dedicada al servicio de fiestas infantiles, la cual no cuenta con estrategias de Marketing que le permitan mejorar la situación económica y el posicionamiento en el mercado, al mismo tiempo la pandemia del COVID 19 empeoró la situación, por lo cual se ha visto afectada la baja en los ingresos económicos que percibían desde un comienzo, en base a esto se analizó la situación actual del negocio; se tomó como guía la competencia y su posicionamiento para el presente trabajo, por tal motivo, se escogió el tema de desarrollar un plan de marketing que evite el cierre de la organización, en base a las encuestas desarrolladas a los clientes, el análisis y desarrollo del FODA, se logró establecer estrategias junto con el marketing mix (Producto, Promoción, Plaza, Precio); En base a esto, se logró proponer estrategias de marketing tradicional y digital que ayuden al fortalecimiento del negocio, mejorando su situación económica y ampliando su nicho de mercado en Quito.

RECOMENDACIONES

Luego del análisis realizado a la empresa de servicios de Fiestas Infantiles Enjoy Magic Eventos Quito se determina las siguientes recomendaciones.

Se recomienda aplicar los fundamentos teóricos sobre el plan de Marketing ya que son herramienta de que colaboran a la empresa con las tácticas que favorecen los servicios siempre tomando en cuenta los factores en el entorno tanto como internos y externos

La empresa debe implementar una página web, como una estrategia para ir de la mano con el desarrollo digital, redes sociales Facebook e Instagram ya que son las redes sociales con mayor cantidad de visitas a nivel nacional y mundial, que contengan toda la información de la empresa con el logo para para que sean identificados en cualquier visita a la red social, en el cual mantendrá contacto con la persona encargada para un asesoramiento especializado que informara al cliente de precios, promociones y todos los servicios; la página web ayudara a formalizar a la empresa y brindar facilidades de comunicación, donde contendrá historias, testimonios, de clientes y su la larga trayectoria de Enjoy Magic eventos.

Los precios de la empresa, según la gran acogida en los clientes actuales junto con calidad de sus servicios con precios, se recomiendo mantenerlos por el periodo actual, ya que se tenga una fidelización de clientes nuevos, re recomienda variar. Establecer las promociones propuestas en el estudio para atraer clientes nuevos, Se recomienda seguir los índices de evaluación al término del periodo actual, para verificar el incremento de clientes y ganancias de la empresa, el cual fue el objetivo principal del estudio.

Mantener la estructura, el personal y la filosofía de la empresa Enjoy Magic, para mantener la calidad del servicio, fortaleciendo la cartera antigua y la nueva que está adquiriendo la organización.

De acuerdo a los criterios de los 3 expertos de la materia que colaboraron en la investigación presentada se recomienda se puede llegar todos los especialistas concluyeron estar totalmente de acuerdo con el proyecto en cuestión es viable los conceptos planteados en la validación por lo que consideran que el plan de marketing propuesto y aplicarlos.

A las autoridades de la Universidad Israel, seguir fundamentando estos temas de interés social, tomando como base esta elaboración de trabajo de investigación para que surjan nuevas propuestas de planes de Marketing a nivel nacional o internacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Borello, A. (2014). El plan de negocios. Bogota, Colombia: Litocamargo Ltda
- Kotler, Philip y Kevin Lane Keller. (2009). Dirección de Marketing. PEARSON Educación, México
- Lamb W., Hair Joseph F. Y Mcdaniel (2011). Marketing. Universidad de Texas México.
- Vargas Belmonte, A. (2016). Marketing y plan de negocios de microempresas. España: IC Editorial.
- Gary Armstrong, Y Philip Kotler, (2013). *Fundamentos de Marketing decima primera edición*. University of North Carolina.
- Vielba, J. (2017). *Estrategia de marketing en las pequeñas y medianas empresas*. (Tesis de Maestría, Universidad de Cantabria).
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12544/VIELBAFERNANDEZJORG.E.pdf?sequence=1>
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. Mexico: Cengage.
- Moreno Puma, S. E. (2017) *CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE EVENTOS INFANTILES, "SANDYEVENTOS" EN LA PARROQUIA DE CHILLOGALLO, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO* (Tesis de Ingeniería, Universidad Tecnológica Israel).
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1385>
- Ávila Vélez, J. F. (2021) *PLAN DE MARKETING PARA EL CENTRO GERIÁTRICO "CLUB HOGAR BELLA ÉPOCA"* (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel).
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2867>
- Carrasco Guevara G. Y. (2021) *PLAN DE MARKETING PARA LA MICRO EMPRESA "CYC MEDICINA NATURAL" EN LA CIUDAD DE QUITO* (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel).
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2869>
- Monje (2017), Metodología de la investigación Cuantitativa, Universidad Sur colombiana, guía didáctica metodología de la investigación
- Sarango, G. (2017). *Plan de fortalecimiento para la asociación de mujeres Quilanguenses unidas por el desarrollo- AMQUD cantón Quilanga, provincia de Loja año 2016*. (Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica Particular de Loja).
http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/16899/1/Sarango_Solano_Gloria_Margarita.pdf

ANEXOS

FORMATO DE ENCUESTA

Anexo A Encuesta

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL ESCUELA DE POSGRADOS ESPOG

OBJETIVO

La encuesta está dirigida a los clientes de la Empresa de servicios de Fiestas Infantiles Enjoy Magic Eventos para analizar sus necesidades, gustos y preferencia del consumidor final. Muchas gracias por su atención.

Al desarrollar esta encuesta recibirá un 10% de descuento en su próximo evento.

INSTRUCCIONES:

Llene los espacios en blanco dónde sea necesario o marque con una X dónde lo requiera.

1 Genero

Mujer	Hombre
-------	--------

2 ¿Considera usted que se debe mejorar la imagen del establecimiento?

Si	No
----	----

3 ¿Cree usted que se debe crear Flyer, tarjetas de presentación, camisetas para el personal de la Empresa?

Si	No
----	----

4 ¿Considera usted que es preciso crear una página web?

Si	No
----	----

5 ¿Le gustaría que cuente la Empresa con redes sociales Facebook, Instagram?

Si	No
----	----

6 ¿En qué rango de precio cree usted que están nuestros productos?

Altos	Medios	Bajos
-------	--------	-------

7 ¿Qué le hace más atractivo a usted nuestros servicios de fiestas infantiles?

Precios	Calidad	Variedad
---------	---------	----------

8 ¿Para premiar la fidelidad de usted que le gustaría recibir?

Promociones	Regalos	Descuentos
-------------	---------	------------

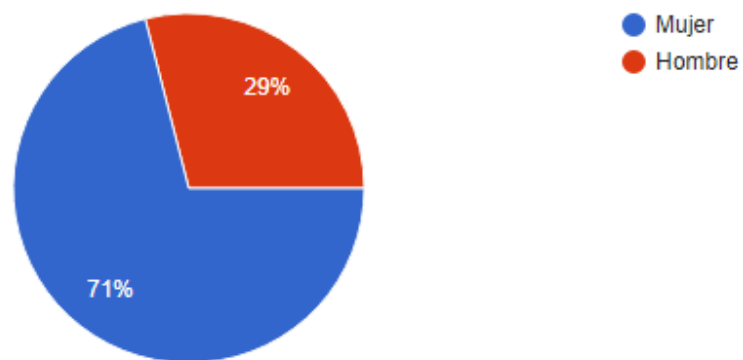
Anexo B Tabulación encuesta

Figura 18

Respuesta pregunta 1

1 Genero

169 respuestas



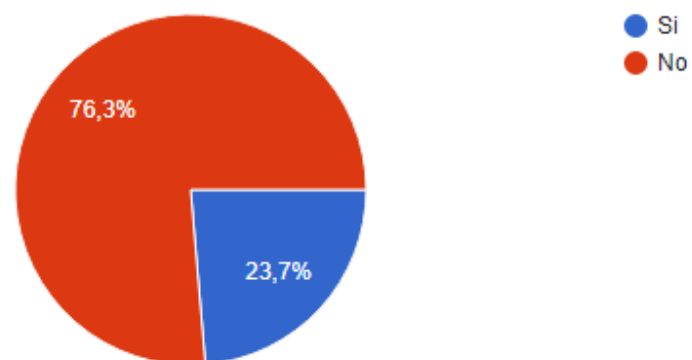
Fuente: Elaboración del autor

Figura 19

Respuesta pregunta 2

2 ¿Considera usted que se debe mejorar la imagen del establecimiento?

169 respuestas



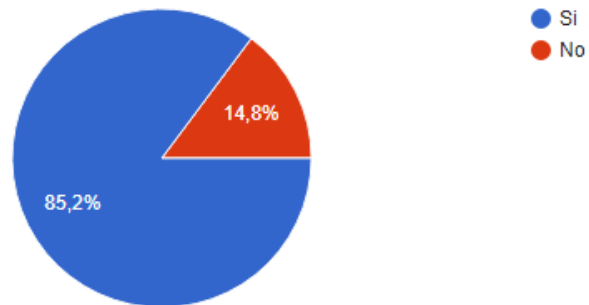
Fuente: Elaboración del autor

Figura 20

Respuesta pregunta 3

3 ¿Cree usted que se debe crear Flyer, tarjetas de presentación, camisetas para el personal de la empresa?

169 respuestas



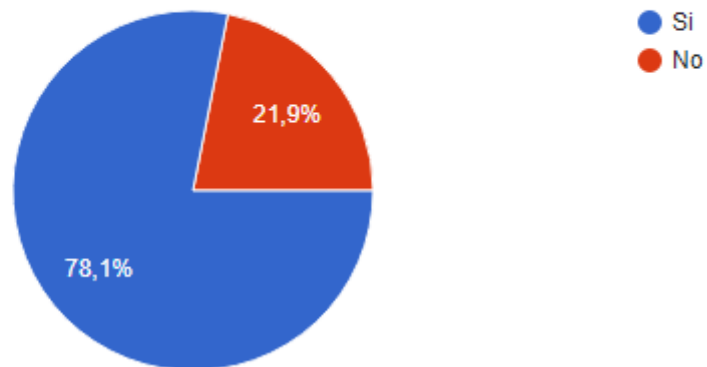
Fuente: Elaboración del autor

Figura 21

Respuesta pregunta 4

4 ¿Considera usted que es preciso crear una página web?

169 respuestas



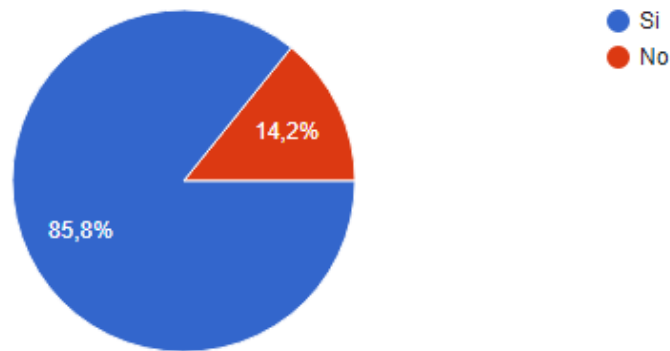
Fuente: Elaboración del autor

Figura 22

Respuesta pregunta 5

5 ¿Le gustaría que cuente la empresa con redes sociales Facebook e Instagram?

169 respuestas



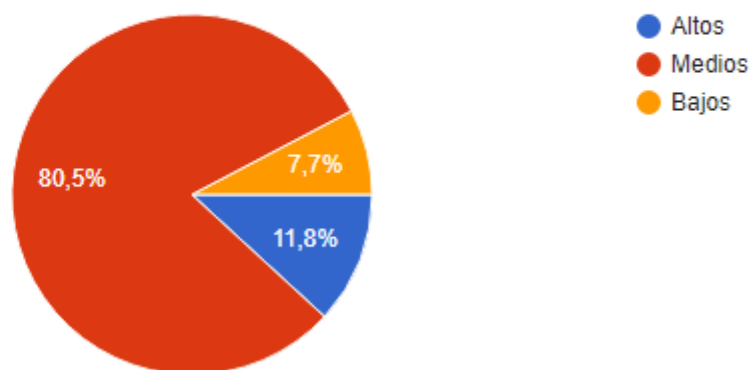
Fuente: Elaboración del autor

Figura 23

Respuesta pregunta 6

6 ¿En qué rango de precio cree usted que están nuestros productos?

169 respuestas



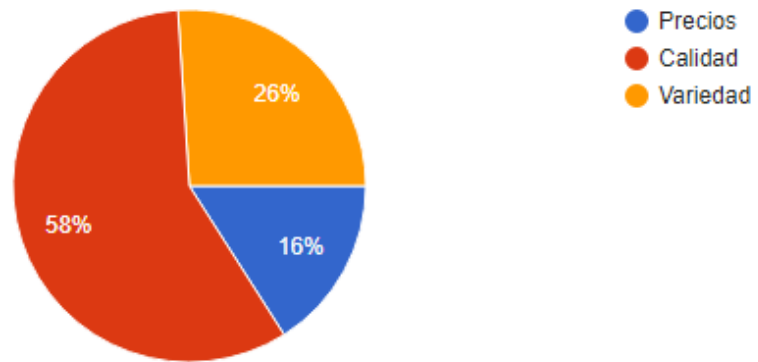
Fuente: Elaboración del autor

Figura 24

Respuesta pregunta 7

7 ¿Qué le hace más atractivo a usted nuestros servicios de fiestas infantiles?

169 respuestas



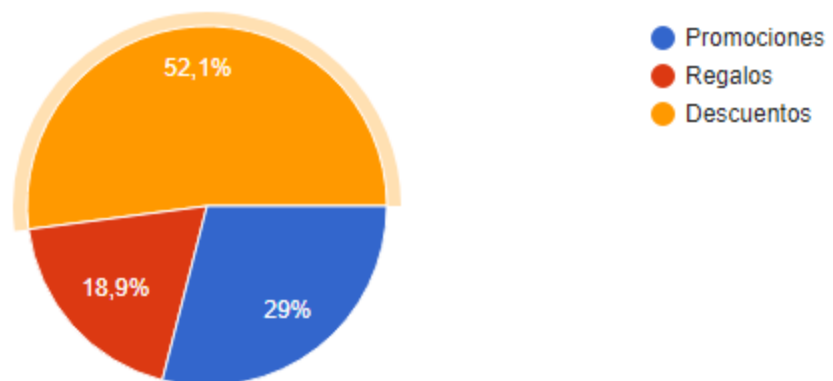
Fuente: Elaboración del autor

Figura 25

Respuesta pregunta 8

8 ¿Para premiar la fidelidad de usted que le gustaría recibir?

169 respuestas



Fuente: Elaboración del autor

Anexo C Ventas Periodos

Tabla 19

Ventas Periodo 2018

Enjoy Magic Eventos		
MES	DESCRIPCIÓN	MONTO
Enero	Fiestas infantiles	\$ 750.00
Febrero	Fiestas infantiles	\$ 790.00
Marzo	Fiestas infantiles	\$ 890.00
Abril	Fiestas infantiles	\$ 950.00
Mayo	Fiestas infantiles	\$ 850.00
Junio	Fiestas infantiles	\$ 1,100.00
Julio	Fiestas infantiles	\$ 850.00
Agosto	Fiestas infantiles	\$ 875.00
Septiembre	Fiestas infantiles	\$ 899.00
Octubre	Fiestas infantiles	\$ 750.00
Noviembre	Fiestas infantiles	\$ 830.00
Diciembre	Fiestas infantiles	\$ 1,499.00
	INGRESO TOTAL	\$ 11,033.00

Fuente: Enjoy Magic Eventos

Tabla 20

Ventas Periodo 2019

MES	DESCRIPCIÓN	MONTO
Enero	Fiesta infantil	\$ 750.00
Febrero	Fiestas infantiles	\$ 825.00
Marzo	Fiestas infantiles	\$ 889.00
Abril	Fiestas infantiles	\$ 905.00
Mayo	Fiestas infantiles	\$ 910.00
Junio	Fiestas infantiles	\$ 1,225.00
Julio	Fiestas infantiles	\$ 850.00
Agosto	Fiestas infantiles	\$ 950.00
Septiembre	Fiestas infantiles	\$ 855.00
Octubre	Fiestas infantiles	\$ 780.00
Noviembre	Fiestas infantiles	\$ 850.00
Diciembre	Fiestas infantiles	\$ 1,500.00
	INGRESO TOTAL	\$ 11,289.00

Fuente: Enjoy Magic Eventos

Tabla 21

Periodo 2020

MES	DESCRIPCIÓN	MONTO
Enero	Fiesta infantil	\$ 1,299.00
Febrero	Fiestas infantiles	\$ 1,385.00
Marzo	Fiestas infantiles	\$ 899.00
Abril	Fiestas infantiles	\$ 780.00
Mayo	Fiestas infantiles	\$ 575.00
Junio	Fiestas infantiles	\$ 520.00
Julio	Fiestas infantiles	\$ 300.00
Agosto	Fiestas infantiles	\$ 55.00
Septiembre	Fiestas infantiles	\$ 45.00
Octubre	Fiestas infantiles	\$ 85.00
Noviembre	Fiestas infantiles	\$ 85.00
Diciembre	Fiestas infantiles	\$ 80.00
INGRESO TOTAL		\$ 6,108.00

Fuente: Enjoy Magic Eventos

Tabla 22

Periodo 2021

MES	DESCRIPCIÓN	MONTO
Enero	Fiesta infantil	\$300.00
Febrero	Fiestas infantiles	\$200.00
Marzo	Fiestas infantiles	\$200.00
Abril	Fiestas infantiles	\$600.00
Mayo	Fiestas infantiles	\$650.00
Junio	Fiestas infantiles	\$850.00
Julio	Fiestas infantiles	\$300.00
Agosto	Fiestas infantiles	\$200.00
Septiembre	Fiestas infantiles	\$150.00
Octubre	Fiestas infantiles	\$200.00
Noviembre	Fiestas infantiles	\$700.00
Diciembre	Fiestas infantiles	\$1100.00
INGRESO TOTAL		\$5450.00

Fuente: Enjoy Magic Eventos

Anexo D validaciones

Tabla 23

Validación 1 Mg. Andrés Torres Bastidas

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmen te Acuerdo
Impacto					x
Aplicabilidad				X	
Conceptualización				X	
Actualidad					X
Calidad Técnica				X	
Factibilidad					x
Pertinencia					x

Validación de la propuesta 1 (Fuente: Andrés Torres Bastidas)

La elaboración del Plan de Marketing para la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito, se fundamenta en la creación de nuevos modelos de expansión de la tecnología a los nuevos mercados, las redes sociales hoy en día es la principal fuentes de difusión empresarial de cualquier organización brindando, esta tecnología mejoraría radicalmente el alcance de clientes al conocer de una manera directa todos los servicios que cuenta la empresa Enjoy Magic Eventos



.....
Mg. Andres Torres Bastidas

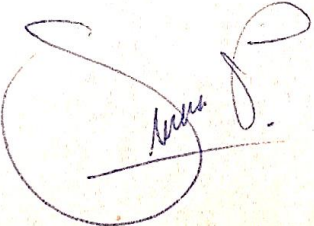
Tabla 24

Validación 2: Julio Vallejo Echeverría

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				Totalmente Acuerdo
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	
Impacto				x	
Aplicabilidad					x
Conceptualización					x
Actualidad					x
Calidad Técnica				x	
Factibilidad					x
Pertinencia					x

Validación de la propuesta 2 (Fuente: Mg. Julio Vallejo Echeverría)

El proyecto interesante ya que las fiestas infantiles siempre van a ver, algo que puedo acotar o agregar es, el de implementar un sistema de pagos en línea en y con tarjeta de crédito, eso sería muy útil en un futuro este servicio adicional, otra forma de ganar clientes es crear un cobro programado hasta que llegue el evento, ya se tiene todo cancelado.



.....

Mg. Julio Vallejo Echeverría

Tabla 25

Validación 3: Andrés Ramos Álvarez

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					x
Aplicabilidad					x
Conceptualización				x	
Actualidad					x
Calidad Técnica					x
Factibilidad					x
Pertinencia					x

Validación de la propuesta 3 (Fuente: Mg. Andrés Ramos Álvarez)

Este proyecto toma aspectos importantes ya que es la problemática de un sin fin de pequeñas empresas que empiezas sus incursiones, ya sea con servicios o productos, y tienen estas falencias el no tener un plan de marketing que les ayude a surgir de la cotidianidad, Enjoy Magic eventos es un ejemplo directo de esta problemática, eso sería algo que puedo acotar y ser de ayuda.

Recomendaciones del evaluador

Revisar en la propuesta presenta algunos elementos de numeración de epígrafes que no se encuentran de forma cronológica y el orden numérico que concuerden con los título de las figura, revisar normas APA.



Mg. Andrés Ramos Álvarez

Ci: 1756718886

Anexo E Aportes a la investigación y vinculación con la sociedad.

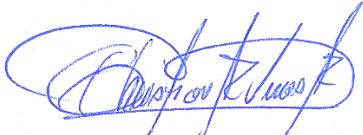

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL / ESCUELA DE POSGRADOS

FORMATO PARA DESCRIBIR LOS APORTES A LA INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD EN EL TRABAJO DE TITULACIÓN – (RESUMEN INV+VCS)

(según el Instructivo de Estructura y Normas de Trabajos de Titulación para Grado y Posgrado UISRAEL 2021)

Estudiante(s):	Vivas Rojas Christian Roberto
Programa de maestría:	Maestría en Administración de Empresas
Proyecto desarrollado:	Plan de Marketing de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito
Fecha de entrega final del TT:	19/03/2022
Línea de investigación institucional a la cual tributa el proyecto:	Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible
Beneficiarios directos e indirectos del proyecto:	
Los beneficiarios directos van hacer todo el personal que trabaja con Enjoy Magic Eventos cómo los animadores, personal cal center, personal de decoración, personal de cáterin, padres de familia y sus niños, el dueño de la empresa, indirectamente serian así los futuros y actuales clientes de la empresa ubicados en la Ciudad de Quito, también aquéllos que participarán directamente en la investigación.	
Resumen de los aportes de la investigación para el área del conocimiento	
Se realiza el proceso investigativo el cual desarrollo un plan de Plan de Marketing de la Empresa de servicios de fiestas infantiles Enjoy Magic Eventos Quito, para dar soluciones a los problemas empresariales de la organización, en especial para el incremento de ventas y posicionamiento en el mercado.	
Resumen de los aportes de vinculación con la sociedad: empresas, organizaciones y comunidades	
En esta investigación se tomara a los principales beneficiarios que son donde da el giro del negocio es la sociedad, ya que no van a tener que buscar en algunas Empresas sino en una sola todo lo que buscan para su evento infantil, para la tranquilidad de las familias Quiteñas que en la mayoría de ocasiones requieren ayuda profesional y de confianza dónde puedan realizar o cumplir sus necesidades y expectativas para sus seres queridos.	
Nota: se adjunta al proyecto	

Firmas de responsabilidad:

Estudiante	Profesor-tutor del proyecto	Coordinador del programa de maestría
Christian Vivas 	PhD. Miguel Aizaga 	Mg. Ernesto Jara

Revisado por:

Coordinación de Vinculación con la Sociedad	Coordinación de Investigación
Mg. Carolina Jaramillo	Mg. Yolvi Quintero