



**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 Mejora para la Empresa LAM Music Business Incorporando Procesos de  
Inteligencia Artificial**

**Línea de Investigación:**

**Innovación y Tecnología en las Empresas**

**Campo amplio de conocimiento:**

**Ciencias Administrativas**

**Autor:**

**Pablo Andrés Montiel Álvarez**

**Tutor:**

**PhD. Andrés Santiago Rodríguez Ron**

**Quito – Ecuador**

**2024**

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Andrés Santiago Rodríguez Ron con C.I: 1716218290 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Plan de Mejora para la Empresa LAM Music Business Incorporando Procesos de Inteligencia Artificial.

Elaborado por Pablo Andrés Montiel Álvarez, de C.I 100258139-3, estudiante de la Maestría: en Administración de Empresas, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como 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., 09 marzo de 2024

---

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Pablo Andrés Montiel Álvarez con C.I: 1002581393, autor del proyecto de titulación denominado: **“Plan de mejora para la empresa LAM Music Business incorporando procesos de inteligencia artificial”**.  
Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas.

Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

1. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Ibarra, 09 marzo de 2024

**Firma**

## Tabla de Contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	iii
INFORMACIÓN GENERAL .....	1
Contextualización del Tema .....	1
Problema de Investigación .....	2
Objetivo General .....	2
Objetivos Específicos: .....	3
Vinculación con la Sociedad y Beneficiarios Directos .....	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	4
1.1. Contextualización General del Estado del Arte .....	4
1.1.1. Antecedentes .....	4
1.1.2. Gestión Empresarial .....	6
1.1.3. Inteligencia Artificial .....	7
1.1.4. KPIS .....	7
1.1.5. 5W2H .....	7
Proceso Investigativo Metodológico .....	8
1.2. Enfoque de la Investigación .....	8
1.2.1. Alcance .....	8
1.2.2. Investigación Descriptiva .....	8
1.2.3. Investigación de Campo .....	9
1.2.4. Unidad de Análisis, Población y Muestra .....	9
1.2.5. Población: .....	9
1.2.6. Muestra: .....	9
1.3. Análisis de resultados .....	9
1.3.1. Observación de Campo .....	9
1.3.2. Encuesta aplicada a clientes .....	10
1.3.3. Entrevista aplicada al personal de la empresa .....	18
CAPÍTULO II: PROPUESTA .....	21
2.1. Fundamentos Teóricos Aplicados .....	21
2.2. Descripción de la Propuesta .....	22
a. Estructura General .....	23
b. Explicación del Aporte .....	24

c. Estrategias y/o Técnicas .....	24
Análisis Situacional .....	24
Misión - Visión .....	25
Principios y valores corporativos .....	26
Objetivos estratégicos 2024 – 2027 .....	27
Organigrama estructural.....	27
Organigrama Estructural Actual.....	28
Organigrama Estructural Propuesto .....	29
Análisis Matriz DAFO / FODA / SOWT .....	30
FODA Estratégico .....	31
Empowerment .....	32
Gestión de la Calidad .....	33
Implementación de Nuevas Tecnologías para el Control de Inventario, Mejorar la Cadena Logística, Planificación y Acceso Detallado a Informes Relacionados a la Gestión de la Empresa.....	33
Documentos control y soporte .....	42
Fichas de Control de Inventario .....	43
Implementación de Asistente Virtual para el Área Administrativa, Utilizando Herramientas de Inteligencia Artificial .....	47
Implementación de Asistente de Equipo Avanzado de Inteligencia Artificial .....	50
Estrategias de Implementación, Seguimiento y Evaluación: .....	51
Socialización de la Propuesta .....	51
Implementación de la Propuesta .....	51
Capacitación del personal .....	52
Verificación .....	52
Actuación .....	52
2.3. Validación de la Propuesta.....	53
2.4. Matriz de articulación de la propuesta .....	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA .....	57
ANEXOS.....	59
ANEXO 1.....	59
Formato de Encuesta .....	59
ANEXO 2.....	62

Formato de Ficha de Observación .....	62
ANEXO 3.....	66
Formato de Preguntas para Entrevista .....	66
ANEXO 4.....	69
Documentos de Validación por Parte de Especialistas.....	69

## Índice de Tablas

Tabla 1 Entrevista aplicada al personal .....	18
Tabla 2 Misión - Visión .....	25
Tabla 3 Principios y Valores Corporativos .....	26
Tabla 4 Objetivos Estratégicos .....	27
Tabla 5 Análisis Matriz FODA .....	30
Tabla 6 Foda Estratégico .....	31
Tabla 7 Cronograma de Implementación y Evaluación .....	52
Tabla 8. Matriz de Articulación .....	54

## Índice de Figuras

Figura 1 Frecuencia de Uso de Servicios .....	10
Figura 2 Tipo de Servicios Recibidos .....	11
Figura 3 Nivel de Satisfacción .....	12
Figura 4 Experiencias Negativas con Servicios Recibidos .....	13
Figura 5 Calificación a comunicación y servicio al cliente .....	13
Figura 6 Implementación de Inteligencia Artificial Para Mejorar Servicios .....	14
Figura 7 Áreas de mejora con Implementación de Inteligencia Artificial .....	15
Figura 8 Aspectos a ser Mejorados Utilizando Inteligencia Artificial.....	16
Figura 9 Mejora de la Experiencia del Cliente con el Uso de Inteligencia Artificial .....	17
Figura 10 Recomendaciones Personalizadas.....	17
Figura 11 Recibir Actualizaciones o Información de Futuros eventos .....	18
Figura 12 Estructura General del Plan de Mejora .....	23
Figura 13 Organigrama Estructural Actual .....	28
Figura 14 Organigrama Estructural Propuesto .....	29
Figura 15 Empowerment .....	32
Figura 16 Gestión de la Calidad TQC .....	33
Figura 17 Inicio.....	34
Figura 18 Calendario .....	35
Figura 19 Mis Tareas .....	36
Figura 20 Mis Notas .....	37
Figura 21 Disponibilidad .....	38
Figura 22 Informes .....	39
Figura 23 Pre - Preparación.....	40
Figura 24 Control de Inventario .....	41
Figura 25 Formato de Contrato.....	42
Figura 26 Formato Formulario Detalle de Equipos .....	43
Figura 27 Formato Control de Inventarios Iluminación, Efectos .....	44
Figura 28 Formato Control de Inventarios Audio, Backline.....	45
Figura 29 Flujo de Procesos Realización de Eventos .....	46
Figura 30 Principales Usos para Chat GPT.....	47
Figura 31 Manual de funciones utilizando Chat GPT.....	48
Figura 32 Principales Funciones de Sembly AI .....	50

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del Tema

Este tema de investigación tiene como finalidad buscar las mejores herramientas disponibles en las diferentes áreas de la gestión empresarial para incorporarlas en un plan de mejora para la administración y operaciones de una empresa dedicada al área de la organización y producción de eventos.

Las empresas son la suma de varios elementos imprescindibles para su correcto funcionamiento, las integra un grupo humano en sus diversas áreas, elementos materiales e intangibles, activos, pasivos, patrimonio; su razón de ser es producir o comercializar productos bienes o servicios con la finalidad de generar una rentabilidad y beneficios por su actividad.

Es entonces importante definir que la supervivencia en el tiempo y el crecimiento de una organización está directamente ligado a la manera como esta se administra, ya que en manos de su área administrativa está la toma de decisiones y la implementación de estrategias y procedimientos para optimizar su funcionamiento, para de esta manera armonizar y potenciar las funciones de todos los integrantes de la organización, de talento humano como también el correcto aprovechamiento de bienes materiales y tecnología con los que se cuenta o los que se pretenda implementar.

Una empresa debe ser fuerte en cada una de sus áreas para conseguir una sostenibilidad y crecimiento en el tiempo, entonces para lograr el éxito deseado es importante la gestión empresarial permanente, con planificación, evaluación y medición de resultados, la correcta elección del talento humano que forma parte del equipo, su crecimiento y capacitación, con la finalidad de desvanecer cualquier eslabón que debilite la consecución de las metas empresariales.

Esta investigación se la lleva a cabo en la empresa LAM MUSIC BUSINESS, misma que se dedica a prestar servicios integrales de organización, producción, puesta en escena de todo tipo de eventos públicos y privados, manejo y contratación de artistas, además de la renta y alquiler de equipos de audio, video, iluminación, escenarios, estructuras, pirotecnia y fuegos artificiales.

Esta empresa nacida en 2005 cuenta principalmente con 3 áreas: administrativa financiera, Creativa comercial, operativa logística. Dentro de la problemática objeto de este estudio se intervendrán todas sus áreas.

## **Problema de Investigación**

La empresa cuenta con un equipo creativo experimentado y de gran prestigio en su mercado, sin embargo en la parte administrativa no están implementados sistemas de gestión empresarial, manuales de procedimiento o funciones en sus diferentes áreas, control de entrada y salida de inventarios, no existen reglas claras para la correcta administración de los activos con los que cuenta. Por ende la problemática existente en la empresa es que no se han establecido objetivos a corto, mediano y largo plazo, no se han creado y estandarizado procesos muy necesarios para el correcto desempeño del equipo humano, el control y manejo de inventarios, para la correcta utilización, conservación, traslado de bienes y equipos a los diferentes lugares donde presta servicios para evitar pérdidas, robos, daños y deterioro en los elementos parte de su patrimonio.

Se determina además que la empresa carece de estrategias comunicacionales, de promoción, venta y comercialización de sus servicios manteniendo una muy baja presencia en medios de comunicación o redes sociales. Su principal canal de promoción es la recomendación a nuevos clientes por parte de sus clientes actuales.

Es por eso que se considera necesario establecer un plan de mejoras para automatizar procesos por medio de la implementación de herramientas de inteligencia artificial para intervenir las áreas que generan debilidad en la empresa y de esta manera optimizar la calidad de sus servicios, mejorar sus procesos internos, controlar el manejo de inventarios, minimizar pérdidas o daños en sus equipos, y desarrollar una eficiente atención al cliente, para de esta manera mejorar sus ganancias y presencia en el mercado.

De esta manera surge la interrogante para llevar a cabo este proceso de investigación:

¿Cuáles son los procesos de inteligencia artificial que permitan mejorar las operaciones de la empresa LAM Music Business?

## **Objetivo General**

Desarrollar un plan de mejora para la empresa Lam Music Business mediante la implementación de procesos de inteligencia artificial, manuales de procesos y un sistema automatizado que permita un mejor control administrativo y operativo.

**Objetivos Específicos:**

**Obj 1:** Contextualizar fundamentos teóricos sobre planes de mejora aplicables a este tipo de empresa.

**Obj 2:** Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos y operativos de la empresa LAM Music Business.

**Obj 3:** Desarrollar una propuesta de mejora de los procesos internos administrativos y operativos de LAM Music Business basado en herramientas de inteligencia artificial.

**Obj 4:** Validar las estrategias a implementarse con criterios y opiniones de especialistas en el área.

**Vinculación con la Sociedad y Beneficiarios Directos**

Este proyecto se vincula con la empresa LAM Music Business y su entorno de clientes internos y externos. Los clientes internos integran el personal administrativo y operativo de la empresa, mismos que serán beneficiados al contar con nuevas herramientas para realizar su trabajo de manera más eficiente y organizada, buscando de esta manera mejorar su productividad y el ambiente laboral, además se beneficiarán de nuevos conocimientos y capacitaciones; mientras que los clientes externos se verán beneficiados con mejores soluciones y un nivel de adaptación más ágil a sus necesidades de servicios prestados por parte de la empresa, esto será de gran importancia para mejorar la presencia en el mercado y establecer nuevos espacios y oportunidades de negocio dentro del mismo.

Los accionistas también serán beneficiarios de contar con una empresa mejor posicionada en el medio y sobre todo más rentable.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. Contextualización General del Estado del Arte

#### 1.1.1. Antecedentes

Los siguientes trabajos desarrollados por maestrantes de la Universidad Israel, han sido tomados como referencia para esta investigación:

**1. Título:** “Plan de mejora del sistema de control de inventarios para la empresa ELECTROLI CÍA LDA en la ciudad de Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”. (Aguilar, 2022)

**Autor:** Aguilar Yaguana Jacqueline Alexandra

**Tipo de documento:** Tesis

**Objetivo general de la investigación:** “Diseñar un plan de mejora del sistema de control de inventarios de la empresa Electroil Cía. Ltda. que permita gestionar un control de las existencias reales y su rotación”. (Aguilar, 2022)

**Metodología aplicada:** cualitativa, método Inductivo, investigación descriptiva.

#### **Principales conclusiones y hallazgos:**

La empresa carece de un sistema de inventarios que le permita el control de sus existencias, entradas y salidas de mercadería de bodega.

La empresa no posee con un manual de operaciones que les ayude a clasificar los procesos que se encuentran estancados para poder abordarlos y darles solución.

La empresa carece de manuales de funciones para poder establecer de manera correcta las actividades a ejecutar por parte del personal que se encuentra laborando en la actualidad y para futuras contrataciones.

No existen capacitaciones sobre control de inventarios al personal en cuya responsabilidad está el manejo de bodega.

**Aporte a la presente investigación:** la autora en su investigación se enfoca en la falta de un control de inventario, manuales de procesos, funciones y la falta de capacitación al personal, problemática similar que enfrenta la empresa motivo del presente estudio. De esta manera la

metodología aplicada, hallazgos, conclusiones y recomendaciones serán de gran aporte para la elaboración de propuestas de solución dentro del plan de mejora a implementarse.

**2. Título:** “Plan de mejora de los procesos administrativos de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A”. (Herrera, 2022)

**Autor:** Herrera Uribe Paola Maribel

**Tipo de documento:** (Artículo, Tesis, Capítulo de libro, Acta de Congreso)

**Objetivo general de la investigación:** “Diseñar un plan de mejora de los procesos administrativos, para gestionar de manera eficiente las operaciones de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A”. (Herrera, 2022)

**Metodología aplicada:** Mixta (cualitativa y cuantitativa), investigación de campo, descriptiva y documental.

**Principales conclusiones y hallazgos:**

Desconocimiento en las funciones a ejecutar de acuerdo al cargo

Desorganización en la parte administrativa

No cuentan con planificación

Desconocen cómo aplicar procesos administrativos

Laboran en un ambiente laboral tenso

No hay control sobre la productividad y el desempeño del personal

**Aporte a la presente investigación:** La autora en esta investigación evidencia problemática similar a varios de los problemas que atraviesa la empresa motivo de estudio en este plan de mejora, por ende, la metodología utilizada así como la información obtenida, serán de gran ayuda para la elaboración de manuales operativos, de funciones, indicadores de gestión entre otros.

**3. Título:** *Plan de Mejora para los procesos Administrativos de la Empresa Treblatec Technology S.A.S* (Malaver & Morales, 2021)

**Autor:** María C. Malaver y Leily M. Morales

**Tipo de documento:** Tesis

**Objetivo general de la investigación:** “Diseñar el manual de procesos administrativos y funciones para la empresa Treblatec como una estrategia de mejora”. (Malaver & Morales, 2021).

**Metodología aplicada:** Cualitativo Descriptiva

**Principales conclusiones y hallazgos:**

El 80% del personal realiza actividades que no corresponden a sus funciones específicas

No disponen de manuales de funciones ni procesos

No cuentan con una estructura organizacional definida.

**Aporte a la presente investigación:** Las autoras en su trabajo de investigación encuentran similitudes a las de la realidad que atraviesa la empresa LAM Music Business, de esta manera los hallazgos y sugerencias aportarán a esta investigación serán una guía para la creación de manuales operativos y de procesos con una visión más amplia.

Los conceptos e investigaciones obtenidas de los autores citados serán de gran ayuda para establecer una hoja de ruta del presente trabajo de investigación para de esta manera lograr el objetivo de lograr mejoraras administrativas y operativas de la empresa LAM Music Business.

### **1.1.2. Gestión Empresarial**

“La gestión empresarial se refiere al proceso que direcciona y organiza las operaciones de una empresa para cumplir sus objetivos. Esta área tiene en su cargo organizar los recursos disponibles para el diseño y ejecución de acciones que permitan alcanzar las metas empresariales”. (Santander Open Academy, 2022)

El éxito empresarial y su crecimiento sostenible está ligado a una buena gestión que se interese en la aplicación de herramientas y técnicas en conjunto para lograr su fin, entonces podemos decir que independientemente del tamaño de la empresa siempre será importante que el gestor, administrador o gerente haga uso de los elementos disponibles para la planificación, implementación y medición de resultados. Con esto logrará tener más control sobre la toma de decisiones, reducir cuellos de botella, mejorar los procesos internos, reducir costos y de esta manera generar mayor rentabilidad.

### **1.1.3. Inteligencia Artificial**

La inteligencia artificial ha mostrado una gran evolución desde sus primeros conceptos a mediados del siglo anterior persiguiendo siempre desarrollar algoritmos que permitan a las computadoras la capacidad de aprender y proporcionar soluciones sobre la base de datos que se le haya proporcionado.

Si bien es cierto que en sus inicios su aplicación se limitaba al uso de investigación y desarrollo de grandes empresas y gobiernos, su permanente desarrollo a la par de contar año tras año con máquinas más potentes y de grandes capacidades de procesamiento han permitido que estas tecnologías cobren gran protagonismo en los últimos tiempos y estén al alcance de cualquier persona o empresa brindando soluciones de todo tipo, diseño, salud, marketing, asistentes virtuales, comercio, administración entre otros.

“Si el descubrimiento de la electricidad impulsó la segunda revolución industrial, la creación del internet y las computadoras personales impulsaron la tercera, con la llegada de la inteligencia artificial estamos encaminándonos a la cuarta.”. (Oliver, 2020)

### **1.1.4. KPIS**

Para (Rios, 2012, p. 24) Un KPI es una herramienta que permite estandarizar cuantitativamente procesos, definiendo en qué estado se encuentran, de esta manera tanto las empresas como su personal deben conocer cómo aplicar métodos para la medición del desempeño, para su evaluación y en caso de fallas tomar correctivos de manera oportuna, aunque los KPI están ligados a la estrategia, estos deben aplicarse con la ayuda de suficientes datos para su retroalimentación y cálculo.

### **1.1.5. 5W2H**

5W2H esta herramienta se fundamenta en el uso de 7 preguntas que nos permiten elaborar un plan de acción estructurado de manera sistemática. Su aplicación puede realizarse de manera grupal. (Betancourt, 2018)

*What* ¿qué?

*Why* ¿por qué?

*Where* ¿dónde?

*When* ¿cuándo?

*Who* ¿quién?

*How* ¿de qué manera se hará?

*How much* ¿cuánto va a costar?

El beneficio de usar este método es que se puede optimizar procesos internos de la empresa, crear planes de acción, solventar de manera oportuna los problemas internos, su implementación no implica un costo importante para la empresa.

## **Proceso Investigativo Metodológico**

### **1.2. Enfoque de la Investigación**

Para la realización de la presente investigación se ha considerado aplicar un enfoque mixto, haciendo uso de los métodos cuantitativos y cualitativos, haciendo uso de los siguientes instrumentos para la recopilación de datos.

- Encuesta que será aplicada a la base de datos de clientes a los cuales la empresa ha prestado servicios en los últimos años (40 clientes).
- Entrevista a todo el personal administrativo y operativo de la empresa (12 personas).
- Observación de campo enfocada al área de bodega y almacenamiento de la empresa

#### **1.2.1. Alcance**

Se ha optado por realizar una investigación mixta ya que sus instrumentos permiten medir la realidad de la empresa en su conjunto, desde los procesos que se emplean a nivel interno en sus diversas áreas, apoyado también con la ayuda del método inductivo se harán observaciones particulares y generar conclusiones.

#### **1.2.2. Investigación Descriptiva**

“El objetivo de la investigación descriptiva se basa en conocer las situaciones, comportamientos y actitudes predominantes por medio de la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas” (Morales, 2012)

Es entonces que por medio de la investigación descriptiva es posible entender por medio de la recolección de información de la realidad del objeto estudiado, en este caso es importante para entender la situación general de la empresa LAM Music Business.

### **1.2.3. Investigación de Campo**

La posibilidad de acceder de primera mano a fuentes primarias de información facilita en gran manera obtener la realidad del objeto, situación, circunstancia estudiada en su ambiente natural por medio de observación, encuestas y entrevistas.

### **1.2.4. Unidad de Análisis, Población y Muestra**

**Unidad de estudio: LAM MUSIC BUSINESS**

#### **1.2.5. Población:**

Para la realización del presente estudio se ha considerado aplicar una encuesta a una población de 40 clientes que han hecho uso de los servicios de la empresa en los últimos años.

Se aplicará una entrevista a 12 personas que constituyen la totalidad del personal administrativo y operativo de la empresa

#### **1.2.6. Muestra:**

Se emplea el muestreo no probabilístico ya que la cantidad de la población así lo permite, además que garantiza obtener datos completos del entorno empresarial interno y externo, sin incurrir en una gran inversión económica.

### **1.3. Análisis de resultados**

Se adjuntan los instrumentos aplicados en la sección de anexos.

#### **1.3.1. Observación de Campo**

De la observación de campo realizada en las bodegas de la empresa se han podido extraer las siguientes recomendaciones:

##### **Recomendaciones:**

1. Implementar un sistema de gestión de inventarios informatizado para facilitar el seguimiento y control.

2. Establecer procedimientos claros para el registro de entradas y salidas, así como para el mantenimiento de registros actualizados.
3. Capacitar al personal sobre la importancia del control de inventarios y los procedimientos establecidos.
4. Mejorar las condiciones de almacenamiento para garantizar la seguridad y conservación del inventario.
5. Realizar auditorías periódicas para verificar la precisión del inventario y detectar posibles irregularidades.
6. Considerar la contratación de personal dedicado exclusivamente al control de inventarios para garantizar una gestión más eficiente.

### 1.3.2. Encuesta aplicada a clientes

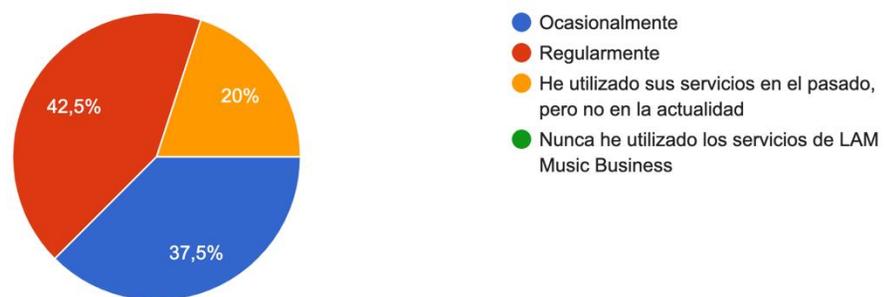
Respecto a la encuesta aplicada a 40 clientes de la empresa se han podido extraer los siguientes resultados:

**Figura 1**

*Frecuencia de Uso de Servicios*

1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de LAM Music Business?

40 respuestas



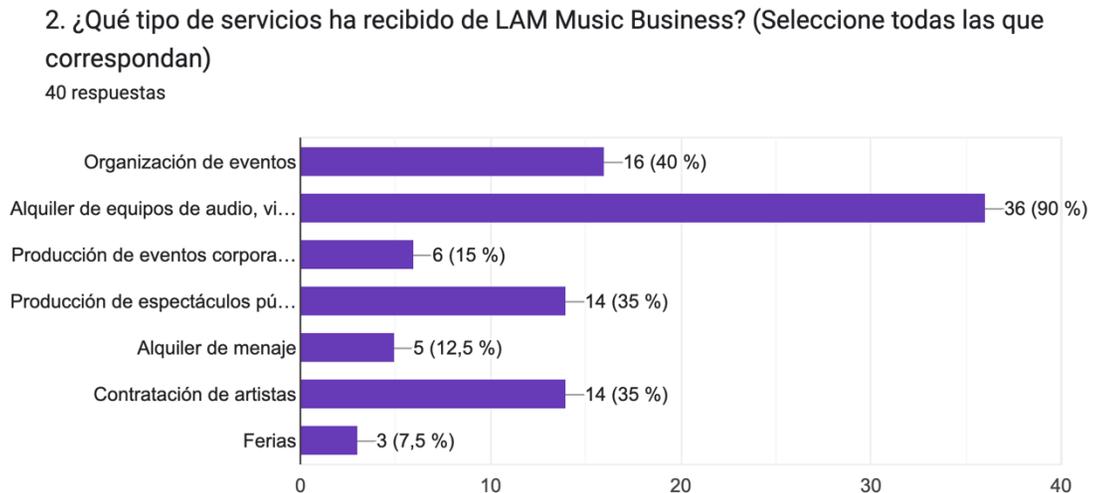
**Fuente:** *Elaboración propia*

**Análisis:** Un 80% de los encuestados manifiestan ser clientes regulares u ocasionales de la empresa, mientras que un 20% han utilizado servicios en el pasado, pero no son clientes activos en la

actualidad. Es importante profundizar la razón por la cual el 20% ya no son clientes de la empresa cuyos factores pueden ser internos como una mala experiencia recibida en algún servicio o externos como la aparición de nuevos oferentes en el mercado con precios mejores que los de la empresa.

**Figura 2**

*Tipo de Servicios Recibidos*



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Análisis:** Del total de 40 encuestados, un 90% manifestaron que el principal servicio recibido de la empresa es el alquiler de equipos de audio, video, iluminación, escenarios, estructuras. Un 40% seleccionó como segunda opción la organización de eventos y en un tercer lugar se seleccionaron con un 35% del universo de encuestados la producción de espectáculos públicos y la contratación de artistas.

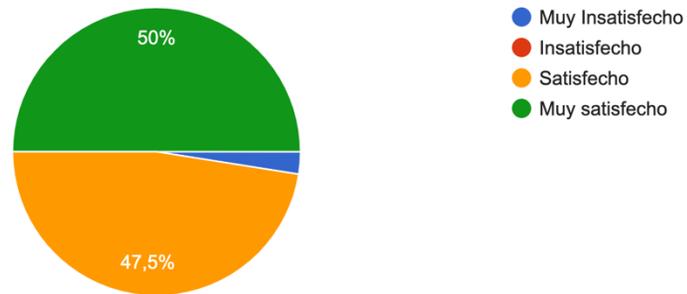
Es evidente que las principales actividades atendidas por la empresa están ligadas entre sí por ser partes complementarias en la realización de eventos

### Figura 3

#### Nivel de Satisfacción

3. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios proporcionados por LAM Music Business?

40 respuestas



**Fuente:** *Elaboración propia*

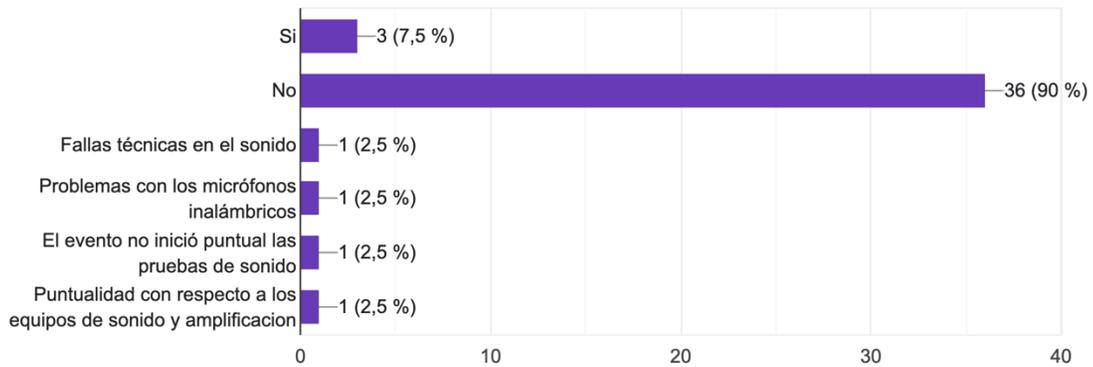
**Análisis:** el 97.5% de los clientes manifiestan un nivel de satisfacción excelente o bueno, mientras que un 2,5% muestran un alto nivel de insatisfacción, por lo cual podemos enfatizar que la percepción mayoritaria de los clientes hacia la empresa es buena, como también hay que dar importancia a eventualidades que pudieran surgir ocasionalmente para evitar niveles de insatisfacción en los clientes, de esta manera tratar de mitigarlas en medida de lo posible.

**Figura 4**

*Experiencias Negativas con Servicios Recibidos*

4. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa o problema con nuestros servicios? En Caso afirmativo ¿podría describirlo Brevemente?

40 respuestas



**Fuente:** *Elaboración propia*

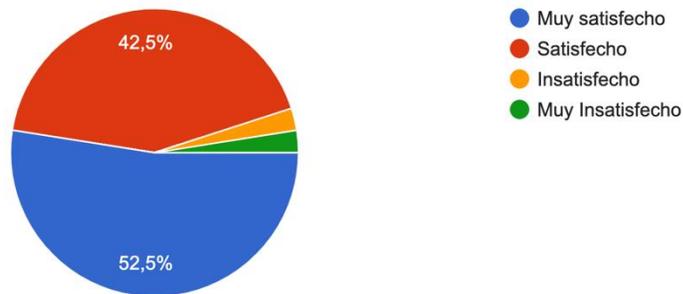
**Análisis:** En general los servicios han sido bien prestados por parte de la empresa sin embargo un 10% manifiestan algún nivel de inconformidad o experiencia negativa en los servicios recibidos asociados a mal funcionamiento de equipos o problemas de puntualidad.

**Figura 5**

*Calificación a comunicación y servicio al cliente*

5. ¿Cómo calificaría la comunicación y el servicio al cliente de LAM Music Business?

40 respuestas



**Fuente:** *Elaboración propia*

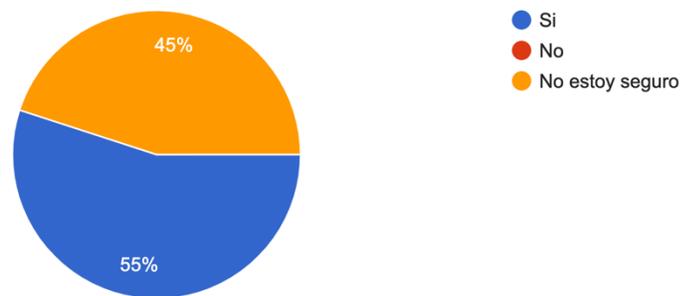
**Análisis:** un 95% de los encuestados manifiestan una calificación positiva a la comunicación y servicio al cliente ofrecido por la empresa, como también un 5% registra altos niveles de insatisfacción, seguramente asociados a experiencias no favorables en los servicios recibidos.

**Figura 6**

*Implementación de Inteligencia Artificial Para Mejorar Servicios*

6. ¿Cree que la implementación de procesos de inteligencia artificial podría mejorar la calidad y eficiencia de nuestros servicios?

40 respuestas

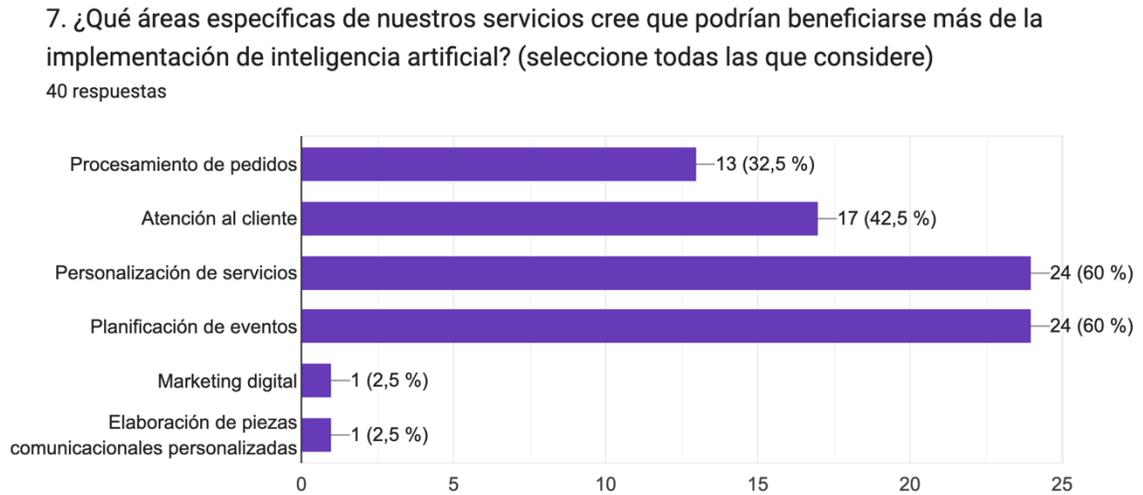


**Fuente:** *Elaboración propia*

**Análisis:** 55% de los encuestados creen que la implementación de procesos en los que intervenga la inteligencia artificial podría mejorar los servicios ofrecidos por la empresa, mientras que un 45% manifiesta no estar seguro de su efectividad.

**Figura 7**

*Áreas de mejora con Implementación de Inteligencia Artificial*



**Fuente:** *Elaboración propia*

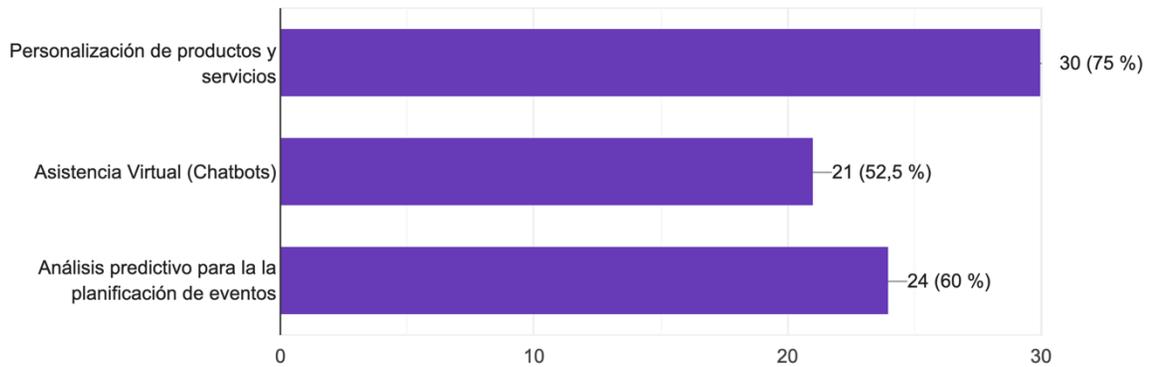
**Análisis:** 24 de los 40 entrevistados equivalentes al 60% consideran un mayor potencial en la implementación de inteligencia artificial para mejorar los servicios de personalización de eventos y planificación de eventos, 17 de ellos, equivalente a un 42,5% consideran que podría existir una mejora en atención al cliente; y 13 encuestados que representan un 32,5% creen que podría mejorar el procesamiento de pedidos.

**Figura 8**

*Aspectos a ser Mejorados Utilizando Inteligencia Artificial*

8. ¿Qué funcionalidades o aspectos específicos le gustaría ver mejorados o implementados utilizando inteligencia artificial? (seleccione todas las que considere)

40 respuestas



**Fuente:** *Elaboración propia*

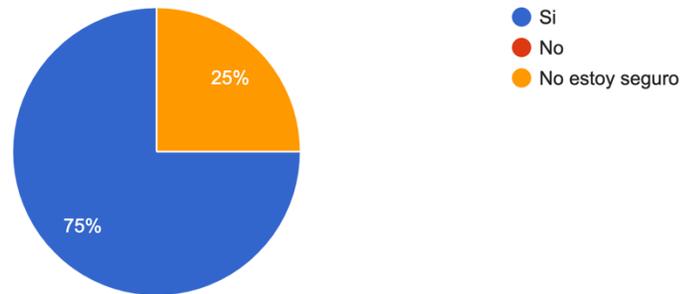
**Análisis:** La mayoría de los clientes encuentran oportunidades de mejora en todas las áreas; como en la personalización de productos y servicios, análisis predictivo para la planificación de eventos y asistencia virtual.

**Figura 9**

*Mejora de la Experiencia del Cliente con el Uso de Inteligencia Artificial*

9. ¿Cree que la personalización de la atención al cliente mediante inteligencia artificial podría mejorar su experiencia con nuestros servicios?

40 respuestas



**Fuente:** *Elaboración propia*

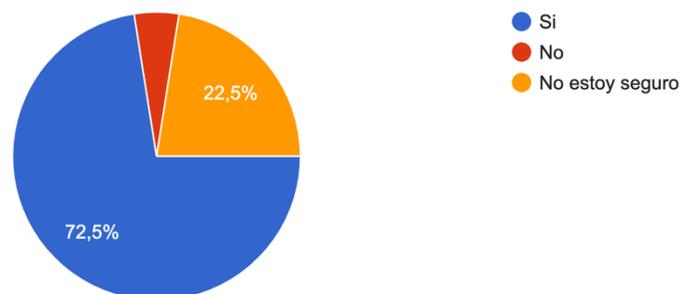
**Análisis:** 75% de los clientes ven de manera favorable la mejora de su experiencia en atención al cliente con la implementación de herramientas de inteligencia artificial, mientras que un 25% no están seguros de su alcance y beneficio.

**Figura 10**

*Recomendaciones Personalizadas*

10. ¿Le gustaría recibir recomendaciones personalizadas sobre servicios o productos basadas en sus preferencias y comportamientos anteriores?

40 respuestas



**Fuente:** *Elaboración propia*

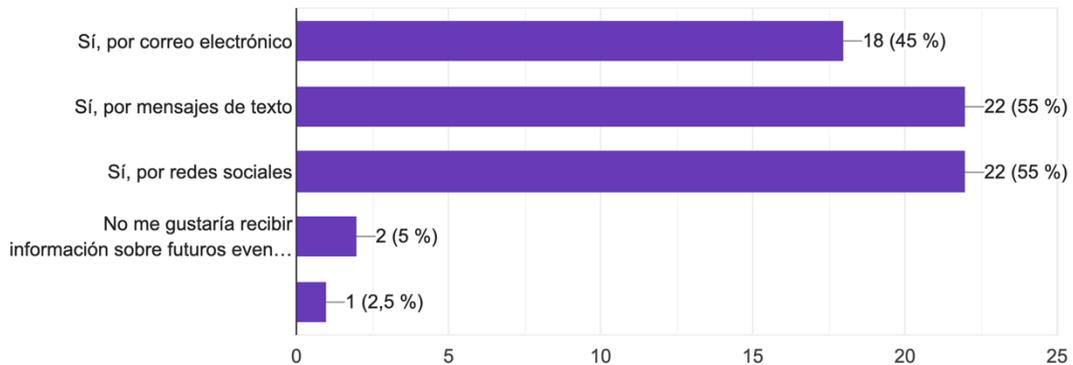
**Análisis:** Un 72,5% de encuestados manifiestan su interés para mantenerse informados con recomendaciones basadas en sus preferencias y comportamientos anteriores, por ende, utilizar herramientas que permitan llevar este registro serán de gran importancia.

**Figura 11**

*Recibir Actualizaciones o Información de Futuros eventos*

11 ¿Le gustaría recibir actualizaciones o información sobre futuros eventos y promociones de LAM Music Business? (seleccione todas las que considere)

40 respuestas



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Análisis:** la empresa debe prepararse para promocionar sus productos, promociones o servicios de acuerdo a los canales sugeridos por los clientes, de manera pública por redes sociales y con un mayor nivel de personalización por mensajes de texto o correo electrónico.

### 1.3.3. Entrevista aplicada al personal de la empresa

**Tabla 1**

*Entrevista aplicada al personal*

	Áreas con mayores dificultades	Comunicación interna / coordinación	Sistema de gestión de procesos	implementación de nuevas herramientas
Entrevistado 1	El área de bodega y manejo de inventarios	Deberían implementarse mejoras	No utilizamos ninguno en la actualidad	Ayudaría mucho para un mejor manejo de la empresa
Entrevistado 2	Tenemos alta rotación de personal para eventos	Se realiza principalmente por medio de grupos de whatsapp	Todo se realiza por medio de documentos impresos	Si los cambios son para mejorar estoy de acuerdo
Entrevistado 3	Pérdida y robos de equipos	Es buena, sin embargo se tiene problemas con el personal nuevo que desconoce sus funciones	No hay herramientas de control	Me parece bueno si son cosas que faciliten el trabajo
Entrevistado 4	falta de control de activos	Recibimos las disposiciones por Whatsapp	No conozco del tema	Todos tenemos que arrimar el hombro y aprender
Entrevistado 5	El área administrativa no cuenta con suficiente personal	Se convoca al personal por mensajería instantánea	No utilizamos ningún sistema en especial	Facilitaría mucho nuestro trabajo
Entrevistado 6	El robo de equipos	Estoy conforme	Entiendo eso lo manejan en la oficina	No soy muy bueno en el manejo de computadoras y programas
Entrevistado 7	Personal nuevo inexperto	Para los eventos recibimos el detalle de los equipos que debemos instalar	Solo tenemos órdenes de trabajo con el detalle de equipos	La empresa puede crecer bastante si se le da mayor orden
Entrevistado 8	Falta de control del inventario de equipos	Por whatsapp y antes del montaje nos explican de que se trata y todo lo que debemos hacer	No se utiliza	Hay que adaptarse a los cambios
Entrevistado 9	No están definidas las funciones con claridad	Debemos mejorar esta área para que todo el personal pueda ayudar en los eventos	Desconozco si se utiliza algún sistema	Espero que no genere inconvenientes si es que se hace
Entrevistado 10	No existe control de inventarios	me parece bien, nos explican los detalles antes de iniciar el evento	Nosotros no trabajamos con ningún sistema	Es bueno para tener mayor confianza en el trabajo de todos
Entrevistado 11	Robos y desapariciones de equipos	Hay ocasiones en las que se nos convoca con muy poca anticipación y nos genera problemas	La gestión es documental	Eso ayudaría a que hagamos un mejor trabajo
Entrevistado 12	Cobro de cartera vencida	Muchas veces los compañeros se ponen a mensajear y se dificulta encontrar los temas del trabajo a realizar	No trabajo en esa área	Entiendo que será beneficioso para la empresa

Fuente: *Elaboración propia*

### **Análisis de la entrevista realizada al personal de LAM Music Business**

Los temas que principalmente se abordaron por parte de los entrevistados fueron la falta de control sobre el inventario de la empresa con métodos poco efectivos de administración, ciertas dificultades en la comunicación interna y coordinación de los trabajos a realizar por parte de las diferentes áreas, la falta de sistematización de procesos, el desconocimiento por parte del personal de sus funciones, la falta de capacitación o idoneidad del personal nuevo y en su mayoría se mostraron abiertos a la implementación de herramientas tecnológicas que permitan un mejor desempeño empresarial.

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

### 2.1. Fundamentos Teóricos Aplicados

En un mundo competitivo en constante desarrollo se vuelve imprescindible que la administración de una empresa tenga independientemente de su tamaño un curso claro y definido; con directrices, objetivos, reglas y manuales de procesos definidos para cada área.

Es por esto que las empresas enfrentan el desafío de adaptarse y mejorar continuamente para seguir vigentes en el mercado.

En este contexto, los procesos de inteligencia artificial y su implementación, han demostrado ser en los últimos años una seria herramienta a tomar en cuenta para optimizar el desempeño empresarial y alcanzar altos niveles de eficiencia.

Este plan de mejora aprovecha los avances en inteligencia artificial para desarrollar un enfoque que identifique áreas de oportunidad, reduzca las deficiencias actuales y proponga soluciones innovadoras que ayuden a la empresa para proyectar su crecimiento y su sostenibilidad a largo plazo. Para ello, se utiliza un enfoque integral que combina varios métodos y técnicas.

Entre ellos destacan el análisis FODA, la mejora continua, la gestión de inventarios y el ciclo de Deming.

El análisis FODA proporciona una visión general holística de la situación actual de una empresa, identificando fortalezas internas y oportunidades externas que pueden explotarse, así como debilidades internas y amenazas externas que deben abordarse.

El análisis FODA se utiliza para identificar factores de carácter internos y las amenazas externas que inciden sobre el comportamiento de una organización. (Castillo, 2023)

Es entonces que esta matriz permite al usuario determinar el estado global de la empresa de manera interna y externa, determinando todos los aspectos buenos y malos que son parte de su accionar y responsabilidad, como también la afectación de su entorno que pudiese incidir en su sostenibilidad con el paso del tiempo. Su aplicación puede convertirse entonces en punto de origen para la toma de decisiones para desarrollar estrategias de mejora efectivas que se centren en los aspectos más importantes para el éxito empresarial.

La mejora continua es el motor del proceso de transformación, impulsando la innovación, la formación y el aprendizaje continuo en todos los niveles de la empresa.

La mejora continua de procesos es la búsqueda incesante de oportunidades para modificar, ajustar y mejorar en conjunto, procesos, servicios y productos del negocio. (Sydle.com, n.d.)

Este modelo nacido durante la segunda revolución industrial a finales del siglo XIX se basa en 3 pilares que son la continuidad, cultura de hábito y debe ser bueno para todos los elementos de la empresa, esto con la finalidad de simplificar procesos, mejorar la adaptabilidad a cambios en el mercado, minimización de errores, optimizar costos y mejorar la experiencia del cliente.

Al evaluar sistemáticamente los resultados, podremos optimizar los procesos existentes y desarrollar nuevas soluciones que aumenten la eficiencia y la calidad en todas las áreas de la empresa.

La gestión correcta de inventario juega un papel importante en el control de recursos, asegurando el flujo eficiente de materiales, equipos y herramientas, hacia y desde cada evento en el que participa la empresa.

La tecnología avanzada de inteligencia artificial nos permite predecir las necesidades reales de recursos dependiendo del tipo de evento, pero sobre todo captura un registro histórico de movimientos para identificar de una mejor manera robos y pérdidas, así como también las necesidades de mantenimiento, control de daños y averías; que podrán controlarse de una manera más eficiente.

Finalmente, el ciclo de Deming, que es un enfoque cíclico y sistemático permite identificar rápidamente desviaciones, adaptar estrategias cuando sea necesario y asegurar que los logros alcanzados se mantengan en el tiempo, conduciendo a la excelencia y la mejora continua, fortaleciendo una cultura organizacional enfocada. Se basa en 4 ideas principales (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), proporciona un marco estructurado para implementar y monitorear actividades de mejora.

En conjunto, la integración de estos fundamentos teóricos y procesos de inteligencia artificial proporciona una poderosa herramienta que permite a las organizaciones alcanzar mayores niveles de eficiencia, productividad y competitividad en un entorno empresarial cada vez más dinámico y exigente.

## **2.2. Descripción de la Propuesta**

Por medio del uso de varias herramientas de investigación no probabilística se pudo obtener un muestreo general de la situación actual de la empresa “LAM Music Business” tomando principal

atención a las áreas que presentan mayores dificultades con la finalidad de solventarlas con la puesta en marcha de un plan de mejora que se apoye de nuevas herramientas y procesos de inteligencia artificial.

### a. Estructura General

**Figura 12**

*Estructura General del Plan de Mejora*



**Fuente:** *Elaboración propia*

## **b. Explicación del Aporte**

La creación del plan de mejora constituye un gran soporte para implementar o fortalecer procesos en las distintas áreas de la empresa, con la finalidad de que tengan una administración y operación coordinada, pero sobre todo ordenada, persiguiendo la eficacia, rentabilidad y eficiencia; es así que el apoyo de medios tecnológicos para lograr ese propósito es válido, más aún cuando las empresas quieren ser competitivas, crecer y sobrevivir en el mercado.

De manera cronológica se detalla a continuación la justificación de este proceso de investigación

La necesidad manifestada por parte de los propietarios de Lam Music Business para la realización un plan de mejora que permita superar algunos cuellos de botella que detienen su crecimiento.

Se aplicaron varios instrumentos para la investigación: Observación de campo, entrevistas al personal y directivos, además de encuestas a los clientes.

Se hizo un análisis de los resultados obtenidos por medio de cada instrumento aplicado en los cuales se determinó que el desarrollo del plan de mejora debe enfocarse en los puntos que evidencian mayor necesidad empresarial como los son: control de inventarios, sistematizar la gestión empresarial, crear manuales de funciones, actualizar el organigrama estructural, establecer flujos de procesos.

Se determinó que el proceso de mejora será aplicado tomando como base principal la matriz FODA como también el ciclo de Deming, sin excluir otras posibles herramientas de ser el caso.

## **c. Estrategias y/o Técnicas**

### **Análisis Situacional**

En el dinámico entorno empresarial actual, la agilidad y la eficiencia son esenciales para el éxito continuo de una empresa. LAM Music Business reconoce este desafío y poco a poco pretende adaptar sus procesos a los diferentes requerimientos, sin embargo, la carencia de una estructura administrativa bien definida da como resultado que las actividades a la interna de la empresa se realicen sin un mayor control, coordinación o seguimiento, en varios casos se resuelven de manera empírica y, en algunos casos, a través de la herencia de conocimientos entre miembros del equipo, en lugar de un diseño estratégico.

La falta de claridad en la delegación de tareas ha dado lugar a fallos importantes, entre ellos: Lentitud en la toma de decisiones, falta de eficacia en la realización de determinadas tareas e ineficiencia en la realización de actuaciones en diversas áreas de la empresa.

Para abordar estos desafíos y mejorar la competitividad en el giro de negocio de LAM, se propone la aplicación de estrategias y técnicas apoyadas en procesos de inteligencia artificial (IA).

La inteligencia artificial ofrece un enfoque innovador y sistemático para optimizar los procesos administrativos, operacionales y comerciales para permitir una toma de decisiones basada en herramientas que simplifiquen procesos además de proporcionar datos de una manera más rápida y eficiente.

Al integrar la IA en los planes de mejora de una empresa, el objetivo no es sólo abordar las deficiencias actuales, sino también sentar las bases para operaciones más ágiles, efectivas y adaptables en el futuro.

Tras la investigación de campo realizada se determina la necesidad de actualizar la misión, visión, establecer nuevos principios y valores corporativos; así como también trazar objetivos estratégicos, para que de esta manera todo el equipo humano de la empresa cuente con conceptos claros de la razón de ser de la empresa y las metas perseguidas.

**Misión - Visión**

**Tabla 2**

*Misión - Visión*

<b>MISIÓN - VISIÓN</b>			
<b>MISIÓN</b>		<b>VISIÓN</b>	
<b>ACTUAL</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>PROPUESTA</b>
Proveer servicios superiores a la sociedad, por medio de innovación tecnológica, capacitación permanente y desarrollo de nuevos productos, para satisfacer y superar los requerimientos de los clientes.	Proveer nuevas experiencias y sensaciones en la realización integral de eventos artísticos, culturales, sociales y deportivos a las personas de la provincia de Imbabura mediante innovación tecnológica, capacitación permanente y desarrollo de nuevos servicios.	Ser la empresa líder en la región en la presentación de servicios integrales de producción, audio, video e iluminación	Convertirnos en 4 años en la empresa líder de la provincia de Imbabura en la prestación de servicios integrales de organización y producción de eventos, audio, video e iluminación e inspirar al mercado ecuatoriano para la profesionalización de nuestra industria, a la par de ser un excelente lugar para trabajar.

**Fuente:** *Elaboración propia*

La Misión propuesta incorpora el deseo de la empresa de fortalecer y mejorar sus servicios apoyándose de la innovación tecnológica y la mejora continua

La Visión propuesta define con claridad la posición en la que LAM Music Business quiere encontrarse en un futuro.

### Principios y valores corporativos

**Tabla 3**

*Principios y Valores Corporativos*

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS			
Integridad:	Actuar con honestidad, ética y transparencia cumpliendo los compromisos con clientes, personal y proveedores.	Calidad:	Brindar servicios de excelencia para satisfacer y superar las expectativas de los clientes.
Responsabilidad:	Cumplir las obligaciones fiscales, sociales y ambientales.	Empoderamiento de empleados:	Delegar a los empleados la autonomía para la toma de decisiones que contribuyan al éxito de la empresa desde su posición.
Compromiso:	Apoyar y contribuir a la comunidad con actividades de responsabilidad social corporativa.	Aprendizaje continuo:	Fomentar la mejora a través de capacitación constante.
Innovación:	Adoptar tecnologías de vanguardia para mantener la competitividad.	Inclusión:	Respetar la ideología de género y libertad de pensamiento.

**Fuente:** *Elaboración propia*

Los principios y valores corporativos propuestos permiten a los integrantes de la empresa integrar sus esfuerzos de manera ética y profesional para trazar objetivos en conjunto, con el fin de lograr el cumplimiento de sus metas.

## Objetivos estratégicos 2024 – 2027

Tabla 4

### Objetivos Estratégicos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
LAM MUSIC / BUSINESS	VISIÓN: 2024 - 2027
Nro.	Objetivo estratégico
1	Incrementar en un 40% la presencia de la organización en la provincia de Imbabura durante el periodo 2024 a 2027.
	<p><b>Estrategia</b></p> <p>Fortalecer el departamento de ventas para que la organización tenga una mayor presencia en la provincia de Imbabura a través de visitas.</p> <p>Ofrecer precios preferenciales a clientes frecuentes.</p> <p>Integrar la representación de artistas nacionales e internacionales dentro del portafolio de servicios.</p> <p>Gestionar una campaña permanente de promoción, ventas y mercadeo de los servicios que brinda la organización.</p> <p>Formar sociedades estratégicas para cubrir las garantías solicitadas en los procesos de contratación pública y/o desarrollo de actividades privadas.</p> <p>Ajustar los requerimientos acordes a las cambiantes necesidades de nuestros clientes (diseño gráfico, industrial, construcción, personalización).</p>
2	Alcanzar un 30% de eventos apalancados por patrocinadores culturales a través de la ley de incentivos a las actividades artísticas y culturales durante el periodo 2024 a 2027.
	Socializar con los clientes los incentivos y beneficios tributarios de la ley y reglamento de incentivos a la actividad artística y cultural impulsado por el Estado.
3	Incrementar en un 40% los ingresos de la organización durante el periodo 2024 a 2027.
	<p>Incentivar acuerdos de contratos a largo plazo con los clientes</p> <p>Asegurar que la prestación de servicios tercerizados (proveedores y subproveedores) se cumpla a entera satisfacción de la organización.</p> <p>Fortalecer y posicionar los servicios que brinda la organización a través de los canales propios de comunicación.</p> <p>Implementar nuevos productos y servicios al portafolio (virtualidad, video mapping, pirotecnia, cañones de espuma y demás).</p>
4	Ser reconocido como una de las mejores empresas para trabajar dentro de la provincia de Imbabura.
	<p>Implementar un plan de carrera con una oferta salarial competitiva e incentivos por cumplimientos de metas y objetivos institucionales, priorizando un buen clima laboral, precautelando la salud mental de los colaboradores.</p> <p>Incrementar el empowerment para tener un equipo de trabajo autónomo, capacitado, motivado y comprometido con la organización.</p>

Fuente: *Elaboración propia*

Los objetivos estratégicos definen las metas que la empresa pretende cumplir a largo plazo en distintas áreas, acompañándolas de estrategias claras a implementarse para lograr el cumplimiento.

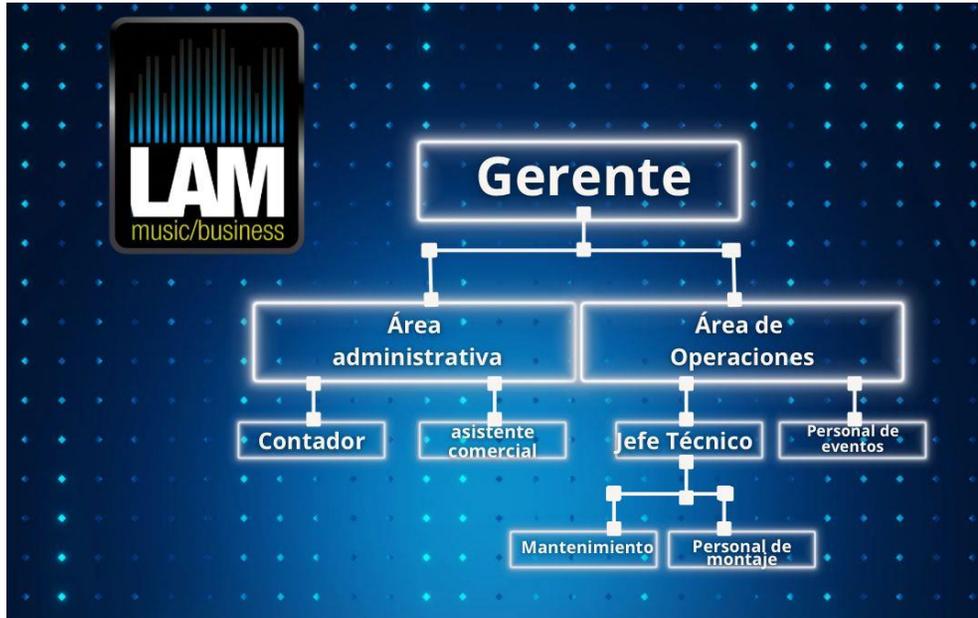
### Organigrama estructural

El organigrama estructural actual no permite un control de inventarios de manera correcta ya que no está definida ni asignada esta responsabilidad de manera formal a un miembro del equipo de la empresa, de esta manera se sugiere la creación de una nueva posición de: encargado de bodega, mismo que sea dependiente del área administrativa para el control y monitoreo de los activos de la empresa.

## Organigrama Estructural Actual

Figura 13

*Organigrama Estructural Actual*



Fuente: *Elaboración propia*

## Organigrama Estructural Propuesto

Figura 14

Organigrama Estructural Propuesto



Fuente: *Elaboración propia*

## Análisis Matriz DAFO / FODA / SOWT

**Tabla 5**

Análisis Matriz FODA

<b>ANÁLISIS MATRIZ DAFO / FODA / SOWT</b>				
		Pueden generar PROBLEMAS	Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS	
<b>INTERNAS</b>	<b>D</b>	<b>Debilidades</b>	<b>F</b>	<b>Fortalezas</b>
	1	No se cuenta con sistema de inventarios.	1	Servicios integrales de organización y producción de eventos, audio, video e iluminación.
	2	Logística deficiente.	2	Fidelización de clientes.
	3	No existen procedimientos ni manuales en la organización.	3	Cumplimiento de normas de seguridad industrial y salud ocupacional.
	4	Alta rotación de personal.	4	Reconocimiento y buenas relaciones públicas en el mercado.
	5	El personal desconoce sus funciones específicas.	5	Infraestructura moderna de alta calidad.
	6	Insuficiente capital para inversión.	6	Personal altamente capacitado.
	7	Capacidad de endeudamiento limitada.	7	Adaptación a las exigencias del mercado.
	8	Fuga de talentos.		
<b>Procedentes del ENTORNO</b>	<b>A</b>	<b>Amenazas</b>	<b>O</b>	<b>Oportunidades</b>
	1	Competencia desleal.	1	Mayor exigencia en la calidad en los eventos.
	2	Interpretaciones ambiguas en los procesos de contratación pública.	2	Reactivación económica post pandemia.
	3	Incumplimiento de proveedores.	3	Apoyo del Estado al sector cultural.
	4	Espionaje industrial.	4	Acceso a promoción y difusión en el mercado (canje).
	5	Crisis sociales (paros, movilizaciones, demás)	5	Alianzas estratégicas confiables.
	6	Pandemias.	6	Representación internacional de artistas.
		7	Alta demanda en la organización de eventos corporativos.	

Fuente: *Elaboración propia*

## FODA Estratégico

Tabla 6

### Foda Estratégico

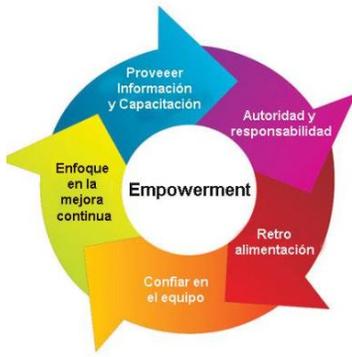
FODA ESTRATÉGICO		
<b>FODA ESTRATÉGICO</b>	<b>O Oportunidades</b>	<b>A Amenazas</b>
	1 Mayor exigencia en la calidad en los eventos.	1 Competencia desleal.
	2 Reactivación económica post pandemia.	2 Interpretaciones ambiguas en los procesos de contratación pública.
	3 Apoyo del Estado al sector cultural.	3 Incumplimiento de proveedores.
	4 Acceso a promoción y difusión en el mercado (canje).	4 Espionaje industrial.
	5 Alianzas estratégicas confiables.	5 Crisis sociales (paros, movilizaciones, demás)
	6 Representación internacional de artistas.	6 Pandemias.
	7 Alta demanda en la organización de eventos corporativos.	
<b>F Fortalezas</b>	<b>Estrategias OFENSIVAS</b>	<b>Estrategias DEFENSIVAS</b>
1 Servicios integrales de organización y producción de eventos, audio, video e iluminación.	1 Implementar nuevos servicios de planificación integral en la organización y puesta en escena de eventos de todo tipo.	1 Establecer cláusulas y firmar acuerdos de confidencialidad y exclusividad, con colaboradores, clientes y proveedores.
2 Fidelización de clientes.	2 Ofrecer precios preferenciales a clientes frecuentes.	2 Incentivar acuerdos de contratos a largo plazo con los clientes.
3 Cumplimiento de normas de seguridad industrial y salud ocupacional.	3 Integrar la representación de artistas nacionales e internacionales dentro del portafolio de servicios.	3 Asegurar que la prestación de servicios tercerizados (proveedores y subproveedores) se cumpla a entera satisfacción de la organización.
4 Reconocimiento y buenas relaciones públicas en el mercado.	4 Gestionar una campaña permanente de promoción y mercadeo de los servicios que brinda la organización.	4 Fortalecer y posicionar los servicios que brinda la organización a través de los canales propios de comunicación.
5 Infraestructura moderna de alta calidad.	5 Ajustar los requerimientos acordes a las cambiantes necesidades de nuestros clientes (diseño gráfico, industrial, construcción, personalización).	5 Crear nuevas líneas de negocio a través de la virtualidad (streaming y salas virtuales).
6 Personal altamente capacitado.	6 Fortalecer las alianzas estratégicas a través de convenios de mutuo beneficio para capacitación y transferencia de conocimientos.	6 Implementar un plan de carrera, con plan salarial competitivo y contratos de exclusividad en la línea de negocio.
7 Adaptación a las exigencias del mercado.	7 Capacitación permanente de la reglamentación y normativa de contratación pública y demás leyes y reglamentos afines al giro de negocio.	
<b>D Debilidades</b>	<b>Estrategias REORIENTACIÓN</b>	<b>Estrategias SUPERVIVENCIA</b>
1 No se cuenta con sistema de inventarios.	1 Desarrollar benchmarking funcional a través de alianzas estratégicas.	1 Establecer cláusulas y firmar acuerdos de confidencialidad y exclusividad, con colaboradores, clientes y proveedores.
2 Logística deficiente.	2 Aprovechar el apalancamiento propuesto por el Estado a través de la ley de incentivos a la actividad artística y cultural.	2 Formar sociedades estratégicas para cubrir las garantías solicitadas en los procesos de contratación pública.
3 No existen procedimientos ni manuales en la organización.		
4 Alta rotación de personal.		
5 El personal desconoce sus funciones específicas.		
6 Insuficiente capital para inversión.		
7 Capacidad de endeudamiento limitada.		
8 Fuga de talentos.		

Fuente: *Elaboración propia*

## Empowerment

Figura 15

Empowerment



## EMPOWERMENT

**Creación de Equipos Empowerment:** Establecer equipos de trabajo dedicados a la toma de decisiones en áreas específicas de eventos, con responsabilidades claras y autoridad para actuar.

**Capacitación y Desarrollo:** Proporcionar capacitación en toma de decisiones, liderazgo y habilidades técnicas, para que nuestros colaboradores se sientan seguros y competentes en sus roles de empoderamiento.

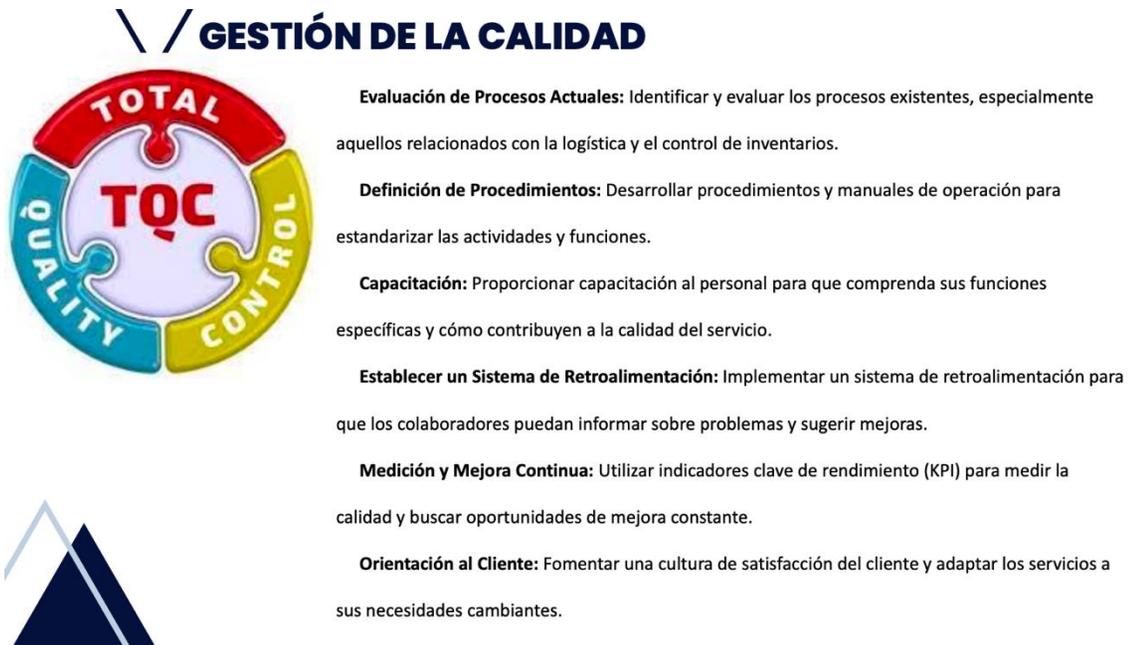
- **Cultura de Comunicación Abierta:** Fomentar una cultura de comunicación abierta y colaboración para que los colaboradores se sientan cómodos compartiendo ideas y tomando decisiones.

Fuente: *Elaboración propia*

## Gestión de la Calidad

Figura 16

Gestión de la Calidad TQC



Fuente: *Elaboración propia*

### Implementación de Nuevas Tecnologías para el Control de Inventario, Mejorar la Cadena Logística, Planificación y Acceso Detallado a Informes Relacionados a la Gestión de la Empresa.

Tras un análisis de varias alternativas en el mercado de software especializado en el giro de negocio al que se dedica LAM Music Business, se pudo determinar que el software Hirehop cumple con muchas de las demandas actuales de la empresa en su afán de implementar la mejora continua.

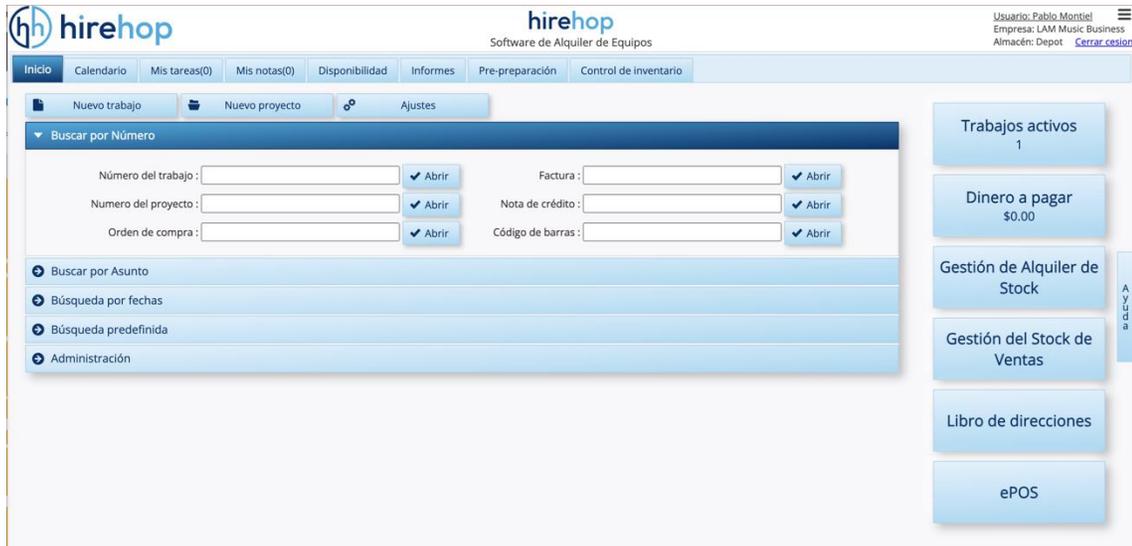
Se trata de un software especializado de acceso a la nube desde cualquier dispositivo, su interfaz es sencilla y amigable, se considera una baja curva de aprendizaje y una rápida implementación.

A Continuación, se muestra un recorrido por su interfaz.

Inicio: muestra general de las diferentes opciones de búsqueda de procesos, documentos o artículos de inventario.

**Figura 17**

*Inicio*



“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

Calendario: muestra la agenda programada por fecha.

**Figura 18**

Calendario

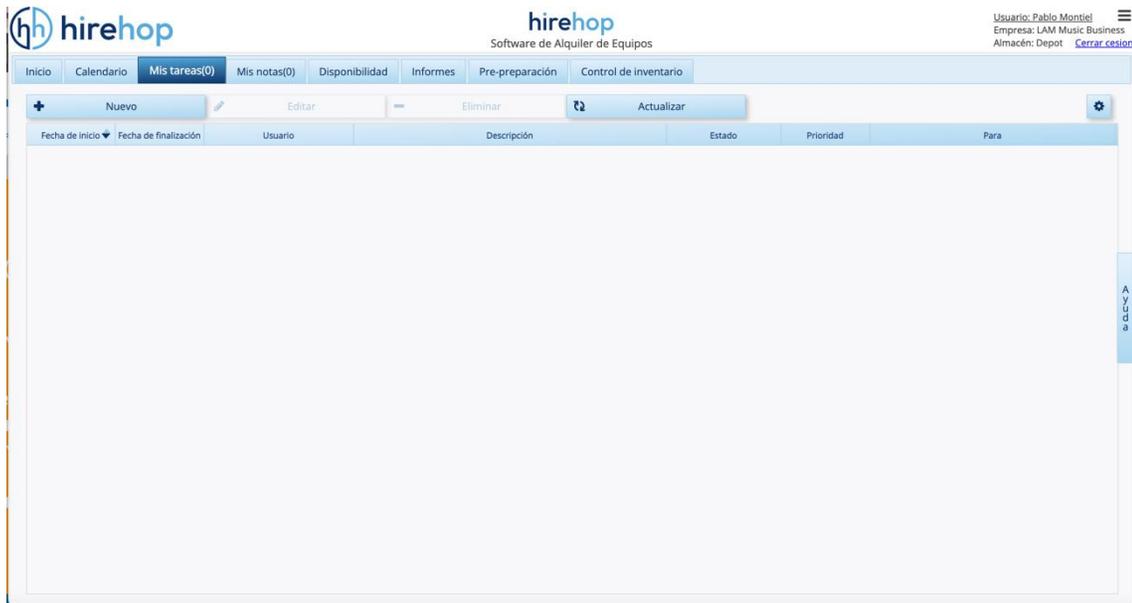


“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

Mis tareas: permite agregar tareas a ejecutar, registrar fechas, su estado y prioridades.

**Figura 19**

*Mis Tareas*

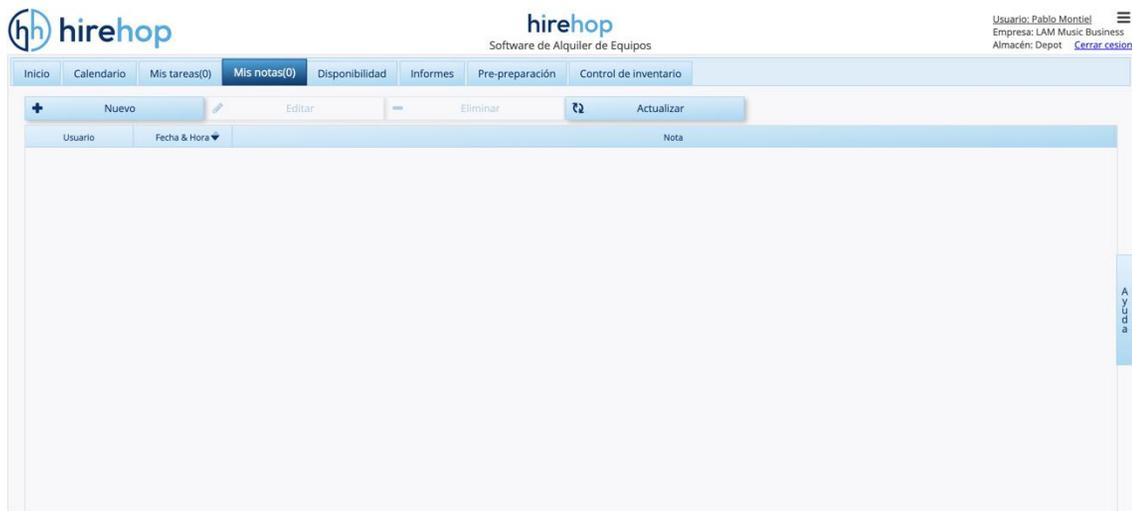


“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

Mis notas: permite registrar apuntes o recordatorios

## Figura 20

Mis Notas



“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

Disponibilidad: muestra el inventario de equipos disponibles o ya reservados por fecha.

**Figura 21**

*Disponibilidad*

hirehop Software de Alquiler de Equipos

Usuario: Pablo Montiel  
 Empresa: LAM Music Business  
 Almacén: Depot [Cerrar sesión](#)

Inicio | Calendario | Mis tareas(0) | Mis notas(0) | **Disponibilidad** | Informes | Pre-preparación | Control de inventario

Fecha de inicio:   Tiempo límite:  Almacén:   Mostrar objetos virtuales  Mostrar oculto  Sólo tarde  Escasez de stock solo

Categoría: **Mezcladores**

Nombre	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.
	29/02/2024	01/03/2024	02/03/2024	03/03/2024	04/03/2024	05/03/2024	06/03/2024	07/03/2024	08/03/2024	09/03/2024	10/03/2024	11/03/2024	12/03/2024
Cable CAT6 de 100 m En reparación: 0 Tarde: 0 En stock: 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mezclador Yamaha QL1 En reparación: 0 Tarde: 0 En stock: 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Micrófono de radio En reparación: 0 Tarde: 0 En stock: 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nexo PS15 En reparación: 0 Tarde: 0 En stock: 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soporte de altavoz En reparación: 0 Tarde: 0 En stock: 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soporte de micrófono En reparación: 0 Tarde: 0 En stock: 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yamaha Rio multíndice En reparación: 0 Tarde: 0 En stock: 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

Informes: este módulo es de gran ayuda porque permite obtener informes de todas las áreas de la empresa, para un mejor control y evaluación ya que está basado en las reales necesidades de una empresa dedicada a este segmento de mercado.

**Figura 22**

*Informes*



“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

Pre Preparación: es un módulo que permite realizar acciones previas a la ejecución de un contrato.

### Figura 23

Pre - Preparación

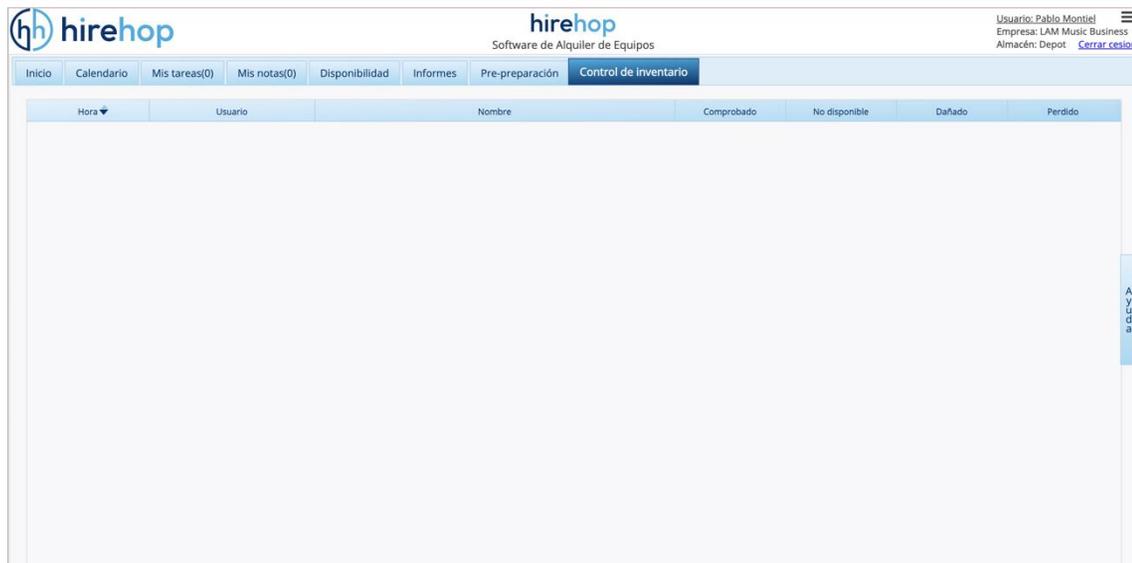


“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

Control de inventario: en este módulo se puede llevar el control de todas las existencias y equipos de la empresa, registrar su estado actual y cantidades.

## Figura 24

### Control de Inventario



“Imagen digital” <https://myhirehop.com/home.php>

### Análisis:

la implementación de este software permitirá a la empresa un importante avance en temas administrativos y operativos, tendrá un control a tiempo real de las existencias, entrada y salida de equipos como también agendar procesos y servicios, acceso automático a todo tipo de informes, mismos que permitirán una ágil toma de decisiones y un mejor proceso de evaluación.

Hirehop cuenta con una versión gratuita que cuenta con varias limitaciones; su versión paga cuenta con toda su funcionalidad disponible y tiene un costo de 42,50 euros mensuales.

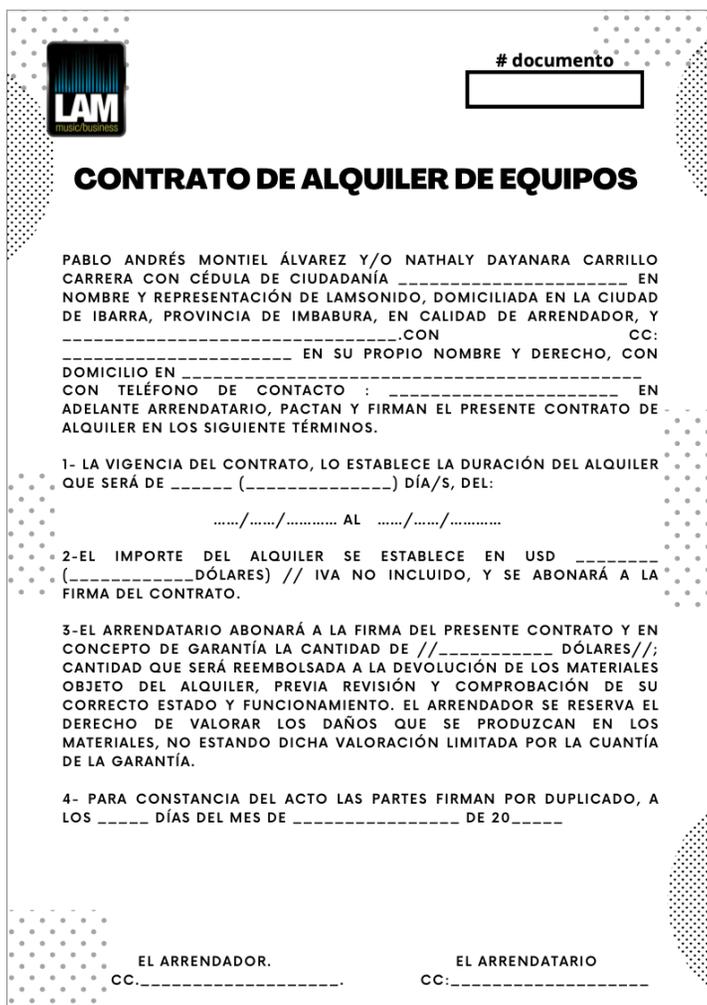
## Documentos control y soporte

Adicional a la implementación del software se sugiere la implementación de documentos de acompañamiento que garanticen y respalden los datos registrados dentro del software en la nube y permitan llevar un mejor control para el equipo.

El contrato permite establecer las condiciones entre las partes para la prestación del servicio de alquiler en caso de renta de uno o varios equipos de la empresa a un tercero.

**Figura 25**

*Formato de Contrato*



# documento

**LAM**  
RENTA BUSINESS

### CONTRATO DE ALQUILER DE EQUIPOS

PABLO ANDRÉS MONTIEL ÁLVAREZ Y/O NATHALY DAYANARA CARRILLO CARRERA CON CÉDULA DE CIUDADANÍA \_\_\_\_\_ EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LAMSONIDO, DOMICILIADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, EN CALIDAD DE ARRENDADOR, Y \_\_\_\_\_ CON \_\_\_\_\_ CC: \_\_\_\_\_ EN SU PROPIO NOMBRE Y DERECHO, CON DOMICILIO EN \_\_\_\_\_ CON TELÉFONO DE CONTACTO : \_\_\_\_\_ EN ADELANTE ARRENDATARIO, PACTAN Y FIRMAN EL PRESENTE CONTRATO DE ALQUILER EN LOS SIGUIENTE TÉRMINOS.

1- LA VIGENCIA DEL CONTRATO, LO ESTABLECE LA DURACIÓN DEL ALQUILER QUE SERÁ DE \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) DÍA/S, DEL: \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_

2-EL IMPORTE DEL ALQUILER SE ESTABLECE EN USD \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) DÓLARES) // IVA NO INCLUIDO, Y SE ABONARÁ A LA FIRMA DEL CONTRATO.

3-EL ARRENDATARIO ABONARÁ A LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO Y EN CONCEPTO DE GARANTÍA LA CANTIDAD DE //\_\_\_\_\_ DÓLARES//; CANTIDAD QUE SERÁ REEMBOLSADA A LA DEVOLUCIÓN DE LOS MATERIALES OBJETO DEL ALQUILER, PREVIA REVISIÓN Y COMPROBACIÓN DE SU CORRECTO ESTADO Y FUNCIONAMIENTO. EL ARRENDADOR SE RESERVA EL DERECHO DE VALORAR LOS DAÑOS QUE SE PRODUZCAN EN LOS MATERIALES, NO ESTANDO DICHA VALORACIÓN LIMITADA POR LA CUANTÍA DE LA GARANTÍA.

4- PARA CONSTANCIA DEL ACTO LAS PARTES FIRMAN POR DUPLICADO, A LOS \_\_\_\_\_ DÍAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ DE 20\_\_\_\_\_

EL ARRENDADOR. \_\_\_\_\_ CC: \_\_\_\_\_

EL ARRENDATARIO \_\_\_\_\_ CC: \_\_\_\_\_

**Fuente:** *Elaboración propia*

El detalle de los equipos alquilados se adjunta al contrato y establece un listado detallado de los equipos objeto de la contratación.

**Figura 26**

*Formato Formulario Detalle de Equipos*

GRUPO LAM

**DETALLE DE LOS EQUIPOS ALQUILADOS**

Nombres / Apellidos Fecha

SALIDA

CANT	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN

**GARANTIA**

Letra de cambio  Cheque  Pagaré

Efectivo

**INGRESO**

FECHA:    /    de

OBSERVACIÓN

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma recepción

Recibí conforme:

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Fichas de Control de Inventario**

Estas fichas serán utilizadas por el personal operativo en los eventos para corroborar cantidades de equipos que retiran y regresan a la bodega. Estarán a cargo de una persona designada dentro del

personal operativo y será fiscalizada por una persona designada del área administrativa. La delegación de funciones es responsabilidad del gerente, y será aleatoria para involucrar a todo el personal.

**Figura 27**

*Formato Control de Inventarios Iluminación, Efectos*



## CONTROL DE INVENTARIO ILUMINACIÓN / EFECTOS

**EVEN TO** \_\_\_\_\_

**ENCARGADO** \_\_\_\_\_

**FECHA** \_\_\_\_\_

**FISCALIZA** \_\_\_\_\_

CANT	DETALLE EQUIPO	INICIO	FINAL
<b>ROBOTICAS</b>			
	Beam 7R Omega		
	Beam 7R Eurolite		
	Wash 36x12 Eurolite		
<b>CONVENCIONALES</b>			
	Tacho led Best Vision		
	Tacho led EA Slim		
	Barras led		
	Minibruts molefay		
<b>PIROTECNIA / FX</b>			
	Crio jet Individual		
	Crio jet Doble		
	Máquina de flama		
	Máquina de espuma		
	Máquina de confetti		
	Turbina de confetti		
	Activadores pirotec		
	Consola pirotecnia		
	Máquina de humo		

ACCESORIOS			
1			
2			
3			
CABLES			
■			
■			
■			
■			
■			
■			
■			
DAÑOS EQUIPO			

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Figura 28**

*Formato Control de Inventarios Audio, Backline*



## CONTROL DE INVENTARIO **AUDIO / BACKLINE**

EVEN TO

---

FECHA

ENCARGADO

---

FISCALIZA

ACCESORIOS P.A	
①	Bumpers Pines
②	Mangueras energía Puentes energía
③	Cables PA Puentes PA
CABLES	
■	Cables XLR
■	Cables de instrumento
■	Cajas directas activas
■	Cajas directas pasivas
■	Cables de audio
■	Extensiones luz
■	
■	
DAÑOS EQUIPO	

CANT	DETALLE EQUIPO	INICIO	FINAL
	<b>LINE ARRAY</b>		
	Cajas DVA T12		
	Sub bajos DVA S30		
	<b>MONITORES</b>		
	Cajas HK Pro15 XD		
	Cajas QSC KW153		
	Cajas Electrovoice Zlx15p		
	Cajas Db Cromo 15+		
	<b>BACKLINE</b>		
	Batería Grestch		
	Batería Yamaha		
	Pedestales Bateria		
	Cabina bajo Ampeg		
	Cabezal bajo Laney		
	Amp bajo Laney Rb300		
	Amp bajo Fender 400Pro		
	Amp guitarra Blackstar		
	Amp teclado Crate		

Fuente: *Elaboración propia*

**Figura 29**

*Flujo de Procesos Realización de Eventos*



**Fuente:** *Elaboración propia*

## Implementación de Asistente Virtual para el Área Administrativa, Utilizando Herramientas de Inteligencia Artificial

Figura 30

Principales Usos para Chat GPT



Fuente: *Elaboración propia*

En el entorno empresarial actual, la adaptabilidad y la eficiencia operativa son fundamentales para mantener la competitividad y el crecimiento sostenible.

En este contexto, la empresa LAM Music Business necesita la introducción de nuevas tecnologías para su futuro desarrollo, y ayudarse por medio de aplicaciones de inteligencia artificial impulsará su progreso y alcanzará nuevos niveles de eficiencia a través de la optimización de costos.

En la industria del espectáculo la necesidad de innovación y optimización es permanente, por ello se recomienda incorporar ChatGPT como un asistente virtual estratégico que aproveche la inteligencia artificial en la gestión administrativa, operativa, creativa, de promoción y publicidad, entre otros.

Esta propuesta aborda la necesidad de fortalecer varias áreas operativas clave, incluido el desarrollo de manuales de funciones y procedimientos para establecer responsabilidades, optimizar procesos, crear diagramas de flujo detallados, producir informes y analizar datos.

En el siguiente ejemplo se muestra la utilidad de ChatGPT para la creación del manual de funciones orientado al cargo de: Encargado de Bodega:

### Figura 31

#### Manual de funciones utilizando Chat GPT

 **You**  
como asesor virtual de la empresa LAM Music Business: Ayúdame a crear un manual de funciones para el encargado de bodega de una empresa dedicada a la renta de equipos de audio, video, iluminación, escenarios, estructuras, producción y organización de conciertos.

 **ChatGPT**  
**Manual de Funciones: Encargado de Bodega**

**Introducción:**

El Encargado de Bodega en LAM Music Business desempeña un papel crucial en la gestión y operación eficiente de la bodega de la empresa dedicada a la renta de equipos de audio, video, iluminación, escenarios, estructuras, producción y organización de conciertos. Este manual define las responsabilidades y funciones clave del Encargado de Bodega para garantizar un flujo de trabajo fluido y una gestión eficaz de los activos de la empresa.

**Responsabilidades:**

- Gestión de Inventarios:**
  - Supervisar y mantener un registro preciso de todos los equipos almacenados en la bodega, incluyendo equipos de audio, video, iluminación, escenarios, estructuras y otros.
  - Realizar inventarios regulares para verificar la exactitud de las existencias y asegurarse de que los niveles de inventario sean adecuados para cumplir con las demandas de los clientes.
- Recepción y Despacho:**
  - Coordinar la recepción de equipos devueltos por clientes, inspeccionando su estado y funcionalidad para garantizar su adecuada devolución.
  - Preparar y supervisar la entrega de equipos para eventos, asegurándose de que se cumplan los plazos establecidos y de que los equipos estén en condiciones óptimas.
- Almacenamiento y Organización:**
  - Organizar el almacenamiento de equipos de manera eficiente y segura, utilizando sistemas de

- etiquetado y codificación para facilitar la recuperación rápida y precisa de los elementos.
- Mantener la bodega limpia, ordenada y segura, cumpliendo con todas las normativas de seguridad y salud ocupacional.
4. **Mantenimiento y Reparación:**
- Coordinar con el equipo de mantenimiento para garantizar que todos los equipos estén en condiciones óptimas de funcionamiento antes de su entrega a los clientes.
  - Identificar y reportar cualquier equipo que necesite reparación o mantenimiento, asegurando una rápida resolución para minimizar el impacto en las operaciones.
5. **Registro y Reportes:**
- Mantener registros detallados de las entradas y salidas de equipos, así como de cualquier daño o pérdida ocurrida durante el transporte o uso.
  - Generar informes periódicos sobre el estado de los inventarios, movimientos de equipos y necesidades de reposición para mantener un control eficaz de los activos.
6. **Colaboración Interdepartamental:**
- Colaborar estrechamente con los departamentos de ventas y producción para asegurar que los equipos estén disponibles según las necesidades de los clientes y los requerimientos de los eventos.
  - Comunicar de manera efectiva cualquier problema o requerimiento relacionado con el inventario a los departamentos pertinentes para su pronta resolución.

“Imagen digital” chat.openai.com

La versatilidad de ChatGPT proporciona una solución integral para abordar una variedad de desafíos internos, desde automatizar tareas repetitivas hasta ayudar con la preparación de documentos y proyectos, ChatGPT se presenta como una poderosa herramienta que puede liberar tiempo y recursos administrativos.

Además, la capacidad de ChatGPT para respaldar la comunicación con el cliente y el desarrollo de nuevos productos y ofertas servicios mejora aún más su utilidad.

La creación de campañas de promoción en las redes sociales es otra área en la que ChatGPT puede desempeñar un papel importante, ayudando a la empresa a llegar a su audiencia de manera más efectiva y aumentar su presencia en el mercado.

Como parte de la implementación de un plan de mejora integral, implementar ChatGPT como asistente virtual encaja perfectamente en los objetivos estratégicos del negocio de LAM Music.

Esta decisión no sólo mejorará la eficiencia y la productividad en toda la empresa, sino que también sentará las bases para una innovación y crecimiento continuos en el futuro.

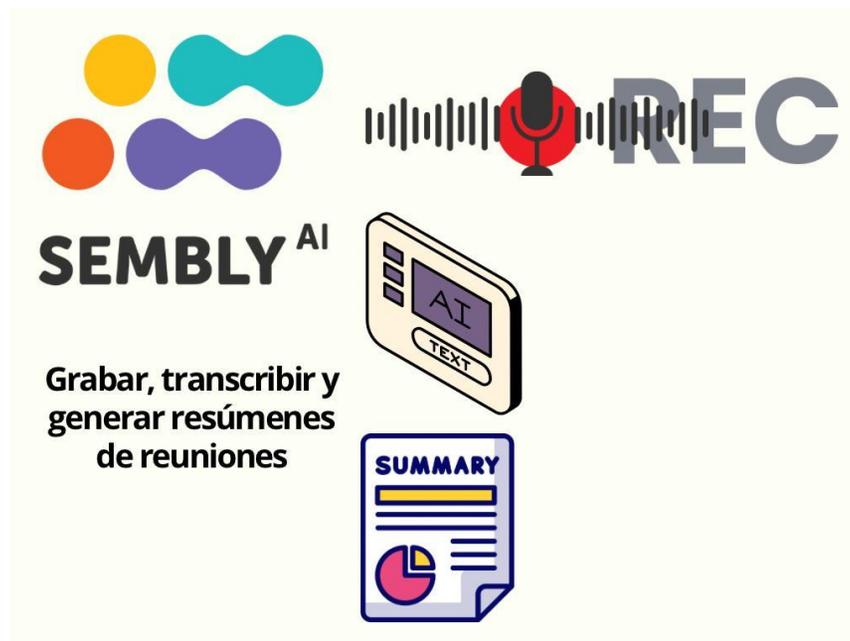
ChatGPT de Open AI tiene 2 versiones, una muy funcional versión gratuita y además una versión de paga Chat GPT4 Plus que permite utilizar todo el potencial de esta herramienta que tiene un costo de \$20,00 (veinte dólares) mensuales.

Se recomienda implementar la versión completa Chat GPT 4 PLUS ya que la versión 3.5 gratuita tiene su base de datos actualizada a enero del 2022 y durante este proceso de investigación se ha logrado determinar que el lenguaje de programación puede arrojar fallas o inexactitudes en sus aportes.

### Implementación de Asistente de Equipo Avanzado de Inteligencia Artificial

**Figura 32**

*Principales Funciones de Sembly AI*



**Fuente:** *Elaboración propia*

Se propone la implementación de Sembly AI. Es un asistente de equipo de inteligencia artificial avanzado diseñado para optimizar las operaciones de reuniones corporativas y mejorar la productividad laboral general.

Su implementación permitirá aprovechar al máximo los recursos técnicos y humanos disponibles actualmente y optimizar el proceso de reuniones internas, reuniones virtuales con clientes, presentaciones de productos o servicios y capacitaciones no presenciales con el personal de la empresa.

Viene con una variedad de funciones avanzadas que le permiten grabar, transcribir y resumir reuniones fácilmente en varias plataformas como Zoom, Meet y más.

Este aporte de inteligencia artificial permitirá la transcripción de los temas tratados en las sesiones y la creación de resúmenes indicando los autores de cada opinión o idea tratada.

El aporte de implementar esta herramienta de inteligencia artificial a la empresa va, desde llevar un registro real de los temas tratados para su posterior implementación o seguimiento, hasta proporcionar resúmenes o buscar los temas tratados durante la discusión, las posibilidades de oportunidad son muy extensas. Esto facilitará al equipo humano de LAM Music Business a tener un mejor control de todos los asuntos tratados con la transcripción y la respuesta a preguntas por medio de inteligencia artificial para la elaboración de actas, resúmenes, o informes relacionados a cada tema tratado.

La plataforma automatiza tareas relacionadas con el texto, como clasificación de documentos, extracción de datos, generación de resúmenes, traducción automática a varios idiomas y puede extraer datos relevantes de textos grandes.

Esta herramienta permite a las empresas comunicarse de forma más ordenada con sus clientes y empleados.

En el caso de la capacitación continua la herramienta permite a los nuevos integrantes del personal acceder a contenidos tratados en capacitaciones previas, para acelerar su proceso de inserción laboral

El costo de la implementación de esta herramienta en su paquete más funcional acorde al tamaño de la empresa es de \$20,00 (veinte dólares) mensuales.

### **Estrategias de Implementación, Seguimiento y Evaluación:**

#### **Socialización de la Propuesta**

Se planificará una reunión general con todos los integrantes de la empresa con el fin de informar las nuevas estrategias a implementarse de manera general; en la misma jornada se harán reuniones más reducidas por cada área para tratar la utilidad y aplicación de cada una de las herramientas acorde a su campo de acción.

#### **Implementación de la Propuesta**

Por medio de reuniones de trabajo cada área ayudará a identificar el flujo de proceso adecuado para la implementación y personalización de cada una de las herramientas propuestas acorde a las

necesidades empresariales, se crearán de esta manera manuales de funciones, flujos de proceso y se estandarizarán los procesos internos de la empresa con la ayuda de las herramientas de inteligencia artificial.

### Capacitación del personal

Una vez se hayan implementado todos los procesos se iniciará con la capacitación a todo el personal por cada área con la finalidad de que puedan adquirir una curva de aprendizaje rápida y aprovechen al máximo la propuesta del plan de mejora.

### Verificación

El gerente será el encargado de supervisar la implementación y aplicación de indicadores de seguimiento en conjunto con el personal del área administrativa, tomando en consideración el desempeño y sugerencias que puedan surgir de cualquiera de las áreas de la empresa

### Actuación

Se realizarán reuniones quincenales durante el primer trimestre con las diferentes áreas de la empresa para conocer de primera mano los primeros avances logrados por medio de la implementación del plan de mejora, de la misma manera acoger sugerencias y recomendaciones de cada área con la finalidad de mantener a la empresa en un ciclo de mejora continua.

Durante el cuarto mes de la implementación se hará una evaluación total del funcionamiento de cada área y el nivel de aplicación de cada una de las herramientas implementadas para un mejor funcionamiento de la empresa; esta evaluación a fondo permitirá ajustar y fortalecer más cualquier deficiencia que pudiera encontrarse en cualquiera de las áreas.

**Tabla 7**

*Cronograma de Implementación y Evaluación*

ACTIVIDADES	TIEMPO			
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Socialización de la propuesta				
Implementación de la propuesta				
Capacitación del personal				
Verificación				
Actuación				

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 2.3. Validación de la Propuesta

Se examinaron perfiles de profesionales cuya formación académica y experiencia profesional estén orientadas a la administración, manejo de personal y marketing.

La siguiente tabla comparte el perfil de los expertos que participaron en la validación de este plan de mejora.

**Tabla 8**

*Perfil de los Especialistas*

<b>Nombre</b>	<b>Experiencia (Años)</b>	<b>Título Académico</b>	<b>Cargo</b>
Andrea Constanza Lira Damm	22	Magister en Administración de Negocios	Franchise Manager Speciality Products
Gina Maricela Montiel Álvarez	14	Magister en Marketing y Comunicación	Director de Marketing
Sol Espinosa	10	Master en Finanzas de la Universidad Torcuato Di Tella	Commercial Strategy Lead

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 9**

*Resultados del Proceso de Validación*

<b>INDICADORES</b>	<b>EXPERTO 1</b>	<b>EXPERTO 2</b>	<b>EXPERTO 3</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Impacto</b>	5	5	5	15	100%
<b>Aplicabilidad</b>	5	4	4	13	86,7%
<b>Conceptualización</b>	4	4	4	12	80%
<b>Actualidad</b>	5	5	5	15	100%
<b>Calidad Técnica</b>	4	4	5	13	87%
<b>Factibilidad</b>	4	5	4	13	87%
<b>Pertinencia</b>	5	5	5	15	100%
<b>TOTAL</b>	32	32	32	<b>PROMEDIO</b>	<b>91,43%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## 2.4. Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 10.

Matriz de Articulación

EJE PRINCIPAL	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
<b>CAPÍTULO 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Empresarial</li> <li>- Inteligencia Artificial</li> <li>- KPIS</li> <li>- 5W2H</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque mixto cualitativo / cuantitativo</li> <li>- Investigación descriptiva</li> <li>- Investigación de campo</li> </ul>	<p>Para este trabajo se implementó una ficha de observación, así como también encuesta a 40 clientes, adicional entrevista a 12 colaboradores de la empresa</p>	<p>La ficha de observación permitió evaluar procesos de la empresa en su estado natural; la encuesta aplicada arrojó la opinión de los clientes sobre los servicios y sus requerimientos, mientras que la entrevista al personal permitió conocer a fondo la problemática administrativa y operativa</p>	<p>Entrevista, Encuesta, Observación de campo, Excel, Word</p>
<b>CAPÍTULO 2</b>	<p>Desarrollo del plan de mejora incorporando procesos de inteligencia artificial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis FODA</li> <li>- Mejora continua</li> <li>- Gestión de inventarios</li> <li>- Ciclo de Deming.</li> </ul>	<p>Análisis de los resultados obtenidos de encuesta, entrevistas y observación de campo; indagación en tesis, libros, publicaciones.</p>	<p>El plan de mejora pretende ayudar organizar de la mejor manera la administración y operaciones de la empresa, con el soporte de Inteligencia artificial podrá superar sus debilidades, ser más eficiente en sus procesos.</p>	<p>Plantilla de validación de expertos</p>

Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES

- Por medio de la investigación se pudieron contextualizar los fundamentos teóricos aplicables a este tipo de empresa.
- A través de la aplicación de instrumentos de investigación se pudo constatar que la empresa cuenta con procedimientos aplicados en sus operaciones pero que no se encuentran normados, por esta razón hay dificultades en el personal de la empresa para el normal cumplimiento de sus funciones.
- La puesta en marcha del plan de mejora haciendo uso de nuevas tecnologías permitirá a la empresa, mantenerse y crecer con el tiempo ya que se verá involucrada en procesos de mejora continua, mismos que le permitirán elevar la calidad de sus servicios, la eficiencia de sus procesos y contar con un personal más involucrado y motivado en cada una de sus áreas.
- Por medio de la validación de especialistas, se determina la idoneidad de las propuestas incluidas en este plan de mejoras para su correcta implementación.

## RECOMENDACIONES

- Aplicar todas las herramientas con la finalidad de organizar de la mejor manera todas las áreas de la empresa, ya que con su implementación se podrá contar con varios elementos de evaluación constante de todos los aspectos que generen problemas, para de esta manera implementar correctivos o cambios que pudieran requerirse.
- Actualizar periódicamente los manuales de funciones y procesos para que el personal cuente con las herramientas de guía ideales para la ejecución de sus labores y funciones, consecuentemente aplicar procesos de mejora continua que cuenten con seguimiento y evaluación haciendo uso del ciclo de Deming.
- El personal de las diferentes áreas debe ser capacitado de manera constante, para crear nuevos conocimientos, sistematizar procesos y corregir errores que pudieran cometerse, de igual manera se debe fortalecer el empowerment al personal para la delegación de responsabilidades y toma de decisiones, esto permitirá una respuesta más ágil en cada uno de los procesos y un equipo humano más involucrado y comprometido.
- Crear métodos para evaluar la satisfacción del cliente tras los eventos realizados con la finalidad de solventar cualquier malestar o inconformidad de manera oportuna.

## BIBLIOGRAFÍA

- Herrera, P. (2022). PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PRODIGYTRADING IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES S.A. Quito: Universidad Israel.
- Malaver, M., & Morales, L. (2021). Plan de Mejora para los Procesos Administrativos de la Empresa TREBLACTEC TECHNOLOGY S.A.S. Bogotá: Universidad Antonio Nariño.
- Santander Open Academy. (2022). *santander open academy*. santanderopenacademy.com: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/gestion-empresarial.html>
- Castillo, L. (marzo de 2023). <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/>. Universidad de Guadalajara: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jsui/handle/123456789/4065>
- Sydle.com. (s.f.). *sydle.com*. <https://www.sydle.com>: <https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52>
- Ríos, O. (2012). *Key Performance Indicators (KPI)*. <https://gc.scalahed.com/>: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24174w/S8\\_desarrollo\\_aplicacion\\_gestion.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24174w/S8_desarrollo_aplicacion_gestion.pdf)
- Betancourt, D. (2018). *5W2H para la planificación: ¿Que es y cómo se hace?* ingenioempresa.com: <https://www.ingenioempresa.com/5w2h/>
- Morales, F. (2012). conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. *11*(3).
- Aguilar, J. (2022). *PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA ELECTROLICÍA LDA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA*. Quito, Ecuador: Universidad Israel.
- Oliver, N. (2020). INTELIGENCIA ARTIFICIAL, naturalmente. En N. Olivier, *INTELIGENCIA ARTIFICIAL, naturalmente* (pág. 49). Ministerio de Asuntos Económicos y transformación digital.
- Erreyes Salagage, L. M. (2023). *Diseño de un plan de mejora para la actualización catastral de las patentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.
- Cacuango Alba, E. P. (2023). *Plan de mejora para el área de servicio al cliente de la empresa eléctrica Quito*. Quito, Ecuador UISRAEL.

Rios Domínguez, L. C. (2023). *Plan de mejora en los procesos de la empresa Carolina Ríos Compañía Ltda.*  
Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Formato de Encuesta

Estimado cliente,

Agradecemos sinceramente que tome unos minutos de su tiempo para completar esta encuesta. Su opinión es fundamental para nosotros y nos ayudará a identificar oportunidades de mejora mediante la implementación de procesos de inteligencia artificial en LAM Music Business. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y utilizadas únicamente para fines de evaluación y mejora interna.

#### 1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de LAM Music Business?

- Ocasionalmente
- Regularmente
- He utilizado sus servicios en el pasado, pero no en la actualidad
- Nunca he utilizado los servicios de LAM Music Business

#### 2. ¿Qué tipo de servicios ha utilizado en LAM Music Business? (Seleccione todas las que correspondan)

- Organización de eventos
- Alquiler de equipos de audio, video, iluminación, escenarios, estructuras
- Producción de espectáculos públicos
- Alquiler de menaje
- Contratación de artistas
- Ferias

#### 3. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios proporcionados por LAM Music Business?

- Muy insatisfecho

- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**4. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa o problema con nuestros servicios? En caso afirmativo ¿podría describirlo brevemente?**

- Si
- No
- Describa lo sucedido:

**5. ¿Cómo calificaría la comunicación y el servicio al cliente de LAM Music Business?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**6. ¿Cree que la implementación de procesos de inteligencia artificial podría mejorar la calidad y eficiencia de nuestros servicios?**

- Sí
- No
- No estoy seguro

**7. ¿Qué áreas específicas de nuestros servicios cree que podrían beneficiarse más de la implementación de inteligencia artificial?**

- Procesamiento de pedidos
- Atención al cliente
- Personalización de servicios
- Planificación de eventos

- Marketing digital
- Elaboración de piezas comunicacionales personalizadas

**8. ¿Qué funcionalidades o aspectos específicos le gustaría ver mejorados o implementados utilizando inteligencia artificial?**

- Personalización de productos o servicios
- Asistencia virtual (chatbots)
- Análisis predictivo para la planificación de eventos

**9. ¿Cree que la personalización de la atención al cliente mediante inteligencia artificial podría mejorar su experiencia con nuestros servicios?**

- Sí
- No
- No estoy seguro

**10. ¿Le gustaría recibir recomendaciones personalizadas sobre servicios o productos basadas en sus preferencias y comportamientos anteriores?**

- Sí
- No
- No estoy seguro

**11. ¿Le gustaría recibir actualizaciones o información sobre futuros eventos y promociones de LAM Music Business?**

- Sí, por correo electrónico
- Sí, por mensajes de texto
- Sí, por redes sociales

## ANEXO 2

### Formato de Ficha de Observación

#### Ficha de Observación de Campo para Control de Inventarios de Eventos

**Fecha de Observación:** 20 y 21 de febrero de 2024

**Observador:** Pablo Montiel

**Empresa:** LAM Music Business

**Ubicación de la Observación:** Bodega 1 y 2: La Florida, Bodega 3: Yacucalle

#### Objetivo de la Observación:

- Evaluar el estado actual del control de inventarios de la empresa
- Identificar posibles áreas de mejora en el manejo y organización del inventario aplicando inteligencia artificial
- Proporcionar recomendaciones para optimizar el control de inventarios y minimizar pérdidas.

#### Descripción de las Bodegas:

##### 1. Bodega Principal:

- Ubicación: La Florida
- Contenido: Equipos de audio, video, iluminación, escenarios, estructuras, menaje, pirotecnia, efectos especiales para escenario.
- Condiciones de Almacenamiento: Las condiciones de almacenamiento no son las ideales, existen estructuras y varios enseres de la empresa que se encuentran apilados al aire libre.
- Observaciones: No se garantiza la protección contra elementos ambientales en varios de los activos de la empresa.
- No se encuentra una clasificación detallada de los equipos por áreas
- La distribución de los equipos no permite un fácil acceso o control

## 2. Segunda Bodega:

- Ubicación: La Florida
- Contenido: Equipos de oficina, mobiliario, menaje para catering
- Condiciones de Almacenamiento: Existen varios activos que se conservan en ambiente abierto a merced de los elementos
- Observaciones: Hay equipos que están deteriorándose por la condición inadecuada de almacenamiento

No existe un listado detallado de los activos de la empresa

No se ve mantenimiento en esta bodega

## 3. Tercera Bodega:

- Ubicación: Yacucalle
- Contenido: Inventarios auxiliares, o de reserva, repuestos
- Condiciones de Almacenamiento: Los equipos se encuentran almacenados de manera correcta alejados de elementos que pudieran deteriorar su estado como lluvia y humedad
- Observaciones:
- Existen una gran cantidad de equipos con daños, equipos obsoletos y equipos que tienen muy baja rotación en las operaciones de la empresa.

## Observaciones Detalladas:

### 1. Problemas de Organización:

- No todo el inventario se encuentra debidamente etiquetado y clasificado, se encuentran etiquetas ilegibles.
- Pese a contar con varias bodegas el espacio es muy reducido para poder almacenar de manera correcta y por separado los equipos para que se puedan clasificar por familias.
- No existen fichas de control en los racks (cajas) de transporte para evidenciar el tipo y cantidad de elementos que se transportan en su interior
- No existe un sistema de codificación claro para identificar a cada artículo

- No se evidencian áreas específicas designadas para diferentes tipos de equipos o materiales.
- Se evidencian problemas de oxidación y deterioro de algunos equipos que se encuentran almacenados al aire libre.

## **2. Control de Entradas y Salidas:**

- No hay un registro manual o automático pormenorizado de entrada y salida de inventario
- No existe un procedimiento formal para coordinar y autorizar la salida y entrada de inventario
- No se cuenta con un registro actualizado de equipos.

## **3. Estado y Mantenimiento del Inventario:**

- Los equipos que son de mayor rotación se encuentran en buen estado de funcionamiento.
- Pese a que se realiza mantenimiento periódico y reparaciones no existe un registro que evidencie dichos trabajos.
- Existen Equipos considerados no reparables, otros de muy baja rotación como también equipos considerados obsoletos que se e

## **4. Seguridad y Protección:**

- No se evidencian medidas de seguridad adecuadas para proteger el inventario
- No se realizan inventarios físicos periódicos para detectar posibles pérdidas o robos
- Cuentan con los suficientes elementos para mitigar incendios (pirotecnia, productos inflamables, etc.)?

## **Recomendaciones:**

1. Implementar un sistema de gestión de inventarios informatizado para facilitar el seguimiento y control.

2. Establecer procedimientos claros para el registro de entradas y salidas, así como para el mantenimiento de registros actualizados.
3. Capacitar al personal sobre la importancia del control de inventarios y los procedimientos establecidos.
4. Mejorar las condiciones de almacenamiento para garantizar la seguridad y conservación del inventario.
5. Realizar auditorías periódicas para verificar la precisión del inventario y detectar posibles irregularidades.
6. Considerar la contratación de personal dedicado exclusivamente al control de inventarios para garantizar una gestión más eficiente.

**Firma del Observador:** \_\_\_\_\_

**Aprobado por:** \_\_\_\_\_

## **ANEXO 3**

### **Formato de Preguntas para Entrevista**

#### **Entrevista para Contextualización, Diagnóstico y Propuesta de Mejora en LAM Music Business**

1. ¿Podría describir brevemente su rol y responsabilidades dentro de LAM Music Business?
2. ¿Cuáles son los principales desafíos o problemas que enfrenta la empresa en su área de gestión?
3. ¿Qué áreas específicas de la empresa considera que están experimentando mayores dificultades en cuanto a eficiencia y efectividad?
4. ¿Cómo describiría la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos en la empresa?
5. ¿Existe alguna herramienta o sistema informático utilizado actualmente para gestionar los procesos administrativos y operativos? En caso afirmativo, ¿cómo evaluaría su utilidad y eficacia?
6. ¿Qué aspectos de los procesos administrativos y operativos cree que podrían beneficiarse más de la implementación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial?
7. ¿Cuáles son sus ideas o sugerencias para mejorar las deficiencias actuales que vive la empresa?
8. ¿Cómo cree que la integración de herramientas de inteligencia artificial podría impactar positivamente en los resultados comerciales y operativos de la empresa?

9. ¿Cuáles son los principales obstáculos que anticipa en la implementación de soluciones tecnológicas basadas en inteligencia artificial en el contexto de LAM Music Business?
  
10. ¿Qué estrategias se utilizan actualmente para la promoción y publicidad de los eventos organizados por LAM Music Business?
  
11. ¿Cómo se gestionan y coordinan los recursos humanos y materiales durante la planificación y ejecución de eventos?
  
12. ¿Cuál es el proceso actual para la evaluación del éxito de un evento en términos de satisfacción del cliente y cumplimiento de objetivos?
  
13. ¿Estaría abierto a la implementación de sistemas de IA para optimizar los procesos administrativos, comerciales y operativos en la empresa?
  
14. ¿Cómo cree que la adopción de soluciones basadas en inteligencia artificial podría mejorar la experiencia del cliente y aumentar la rentabilidad de la empresa?



## ANEXO 4

### Documentos de Validación por Parte de Especialistas



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:  
Plan de mejora para la empresa LAM Music Business incorporando procesos de inteligencia artificial. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

#### Datos informativos

Validado por: **Andrea Constanza Lira Damm**

Título obtenido: **Magister en Administración de Negocios – MBA Universidad Adolfo Ibañez**

Chile

C.I.: **12.678.692-1**

E-mail: **aliradamm@gmail.com**

Institución de Trabajo: **Boehringer Ingelheim Chile**

Cargo: **Franchise Manager Specialty Products**

Años de experiencia en el área: **22 años**



**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema: Plan de mejora para la empresa LAM Music Business incorporando procesos de inteligencia artificial**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	x				
Aplicabilidad	x				
Conceptualización		x			
Actualidad	x				
Calidad Técnica		x			
Factibilidad		x			
Pertinencia	x				
TOTAL	x				

**Observaciones:**

La tesis plantea un análisis claro del potencial beneficio de la integración de inteligencia artificial con los objetivos de crecimiento y mejora de la compañía. En el actual entorno del mercado la implementación de este tipo de tecnologías es clave para generar ventajas competitivas, sin embargo, se debe mantener como un tema crítico que el personal a cargo de la implementación de estas herramientas debe estar calificado y mantenerse **actualizado** en el uso de estas.

El asegurar una correcta implementación, medición, seguimiento y mejora continua es fundamental en este proyecto.

**Recomendaciones:**

Medir el impacto presupuestal que se espera, (ROI) en función de si se espera implementar las versiones gratuitas o pagas de las diferentes plataformas de Inteligencia Artificial.



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

Incluir como parte de los kpis, el entrenamiento y actualización en IA del personal a cargo de la implementación y seguimiento de estas herramientas.

Establecer un gantt de implementación de cada sistema de IA.

**Lugar, fecha de validación: Santiago de Chile, 5 de marzo del 2024.**

*Andrea Lira*

---

**Andrea Lira Damm**  
Firma



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:  
Plan de mejora para la empresa LAM Music Business incorporando procesos de inteligencia artificial. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

**Datos informativos**

**Validado por: Gina Maricela Montiel Alvarez**

**Título obtenido: Magíster en Marketing y Comunicación de la Universidad San Andrés-  
Argentina**

**C.I.: 100258138-5**

**E-mail: giga\_montiel@hotmail.com**

**Institución de Trabajo: Boehringer Ingelheim**

**Cargo: Director de Marketing**

**Años de experiencia en el área: 14 años**



**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema: Plan de mejora para la empresa LAM Music Business incorporando procesos de inteligencia artificial**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	x				
Aplicabilidad		x			
Conceptualización		x			
Actualidad	x				
Calidad Técnica		x			
Factibilidad	x				
Pertinencia	x				
TOTAL	x				

**Observaciones:**

El proyecto cuenta con una evaluación clara de la problemática de la empresa y como desde el aprendizaje de otros trabajos y la IA, LAM Music Business se puede beneficiar. Es un proyecto claro en el cual la factibilidad de ejecución de este es totalmente viable. Se analizaron diferentes opciones de plataformas y alternativas que responden a las necesidades que la empresa hoy presenta y cómo está se beneficiaría a mediano plazo.

Un desafío en la implementación será cómo la empresa abordará la protección de datos de los clientes y el mantenimiento a largo plazo de estas herramientas.

**Recomendaciones:**

La aplicabilidad del proyecto será factible siempre que se defina una priorización en los diferentes módulos y plataformas de IA que se busca implementar. Todo proceso de cambio implica un periodo de adaptabilidad tanto en el uso de los nuevos sistemas como en la



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

aceptación del personal, por este motivo se sugiere ejecutar el proyecto en fases, abordando la problemática de mayor dolor e impacto para la empresa.

Esto permitirá medir rápidamente el impacto y ajustar las siguientes etapas de ser necesario.

**Lugar, fecha de validación: Chile/Santiago de Chile, 5 de marzo del 2024.**

---

**Gina Maricela Montiel Alvarez**



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

#### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

##### INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:  
Plan de mejora para la empresa LAM Music Business incorporando procesos de inteligencia artificial. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

##### Datos informativos

**Validado por:** Sol Espinosa

**Título obtenido:** Master en Finanzas de la Universidad Torcuato Di Tella

**C.I.:** 34890390

**E-mail:** sol.espinosa3@gmail.com

**Institución de Trabajo:** Boehringer Ingelheim

**Cargo:** Commercial Strategy Lead

**Años de experiencia en el área:** 10 años



**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema: Plan de mejora para la empresa LAM Music Business incorporando procesos de inteligencia artificial**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	x				
Aplicabilidad		x			
Conceptualización		x			
Actualidad	x				
Calidad Técnica	x				
Factibilidad		x			
Pertinencia	x				
<b>TOTAL</b>	<b>x</b>				

**Observaciones:** Destaco el uso de tecnologías como la inteligencia artificial para mejorar la eficiencia operativa de una empresa que está emergiendo y busca ser más competitiva en un entorno dinámico y con restricciones de inversión.

La propuesta del proyecto para abordar las problemáticas planteadas da respuesta a las necesidades actuales de la empresa, por lo cual el plan es pertinente y su aplicabilidad es factible y necesaria.

**Recomendaciones:** La tesis se centra en la problemática actual de manejo administrativo y a su vez de manejo comunicacional con sus clientes, por lo cual es clave que se pueda vincular cada objetivo estratégico con las acciones de inteligencia artificial que se van a usar como soporte para cumplir cada uno.



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

Se evalúan aspectos técnicos y humanos en la implementación de la inteligencia artificial por lo cual, tener al personal capacitado y actualizado en el uso de estas tecnologías es un factor clave que se debe incluir como parte de los elementos de seguimiento de la implementación del plan.

**Lugar, fecha de validación: Buenos Aires-Argentina, 5 de marzo del 2024.**

---

**Sol Espinosa**

