



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SU APORTE AL DESARROLLO ECONÓMICO PARA
LAS SALAS DE EVENTOS DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2023.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

JOSELYN ESTEFANÍA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

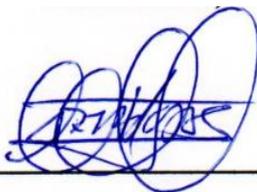
LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023”, elaborado por la Srta. Joselyn Estefanía González Rodríguez, egresada de la carrera de Administración de Empresas Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, declaró que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual le apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



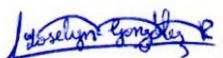
Ing. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez, PHD

Profesor tutor

Autoría del Trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Joselyn Estefanía González Rodríguez con cedula de identidad numero 2450293481 declaro que la investigación es absolutamente original, autentica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



González Rodríguez Joselyn Estefanía

C.C No.: 2450293481

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios por permitirme haber llegado hasta estas instancias, dándome las fuerzas y conocimientos necesarios para superar cualquier dificultad que se me presente.

También agradezco a mi familia, en especial a mis padres que son los que me han alentado a continuar con mis estudios, preparándome para ser una excelente profesional.

Agradezco a los dueños y colaboradores de las salas de eventos que me brindaron información sobre sus organizaciones para poder desarrollar mi trabajo.

Además, al tutor Ing. Arturo Benavides y especialista Ing. Hugo Álvarez, quienes me ayudaron en este proceso del trabajo de titulación, les quedo muy agradecida.

González Rodríguez Joselyn Estefanía

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedica a mi familia, padres y hermana, debido a que, me han apoyado en cada proceso que he realizado, dándome las fuerzas para seguir avanzando y cumpliendo mis sueños.

También, se lo dedico a una persona que ya no se encuentra con nosotros, pero que sé que en el lugar donde esté, nos va a cuidar siempre.

González Rodríguez Joselyn Estefanía

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc

**Director de la Carrera
Administración de Empresas**

.....
Eco. Hugo Álvarez, MBA.

Profesor especialista

.....
Ing. Arturo Benavides R, PhD

Profesor Tutor

.....
Ing. Sabina Villón P, Mgs.

Profesor Guía de la UIC

.....
Lic. Julissa González G.
Secretaria de la Carrera
Administración de Empresas

Índice de Contenidos

Contenido

Resumen.....	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	19
Marco Referencial.....	19
Revisión de literatura	19
Desarrollo de teorías y conceptos.....	27
Planeación estratégica.....	27
Análisis situacional.....	28
Análisis interno.....	28
Análisis externo	29
Componentes de la planeación estratégica	29
Misión.....	30
Visión.....	30
Valores	31
Objetivos.....	31
Políticas internas.....	31
Estrategias empresariales.....	32
Estrategias.....	33
Desarrollo económico.....	33
Recurso	34
Recursos económicos	34
Recursos tecnológicos	35
Recursos materiales	35
Producción	35
Servicios	36
Capital.....	36
Satisfacción del cliente	37
Calidad.....	37
Oferta.....	38
Fundamentos legales	38
Capítulo II.....	41

Metodología	41
Diseño de la Investigación	41
Métodos de la Investigación.....	42
Población y muestra	42
Recolección y procesamiento de los datos	44
Validación y confiabilidad	46
Capítulo III.....	47
Resultados y discusión.....	47
Análisis de los datos.....	47
Análisis de los resultados de las entrevistas	47
Análisis de los resultados de las encuestas a cliente	50
Prueba de hipótesis	62
Discusión.....	69
Propuesta para la solución al problema.....	72
Justificación	72
Fundamentación.....	72
Objetivos.....	72
Objetivo general	72
Objetivos específicos.....	72
Modelo Estratégico.....	73
Beneficios de la propuesta.....	81
Conclusiones	82
Recomendaciones.....	83
Referencias.....	84
Apéndice	88

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	43
Tabla 2 Fórmula para obtener la muestra.....	43
Tabla 3 Fiabilidad de la encuesta dirigida a los clientes.....	46
Tabla 4 Visualización de misión y visión.....	50
Tabla 5 Objetivo de satisfacción al cliente.....	51
Tabla 6 Políticas internas.....	52
Tabla 7 Recursos tecnológicos.....	53
Tabla 8 Recursos.....	54
Tabla 9 Planeación estratégica.....	55
Tabla 10 Capital y desarrollo económico.....	56
Tabla 11 Expectativas de los clientes.....	57
Tabla 12 Calidad de servicio.....	58
Tabla 13 Estrategias.....	59
Tabla 14 Servicio de catering.....	60
Tabla 15 Servicio adicional.....	61
Tabla 16 Resumen de prueba chi-cuadrado, Hipótesis General.....	63
Tabla 17 Prueba chip-cuadrado, Hipótesis General.....	63
Tabla 18 Resumen chi-cuadrada, Hipótesis Específica 1.....	64
Tabla 19 Prueba chi-cuadrado, Hipótesis Específica 1.....	65
Tabla 20 Resumen chi-cuadrado, Hipótesis Específica 2.....	66
Tabla 21 Prueba chi-cuadrado, Hipótesis Específica 2.....	66
Tabla 22 Resumen chi-cuadrado, Hipótesis Específica 3.....	67
Tabla 23 Prueba chi-cuadrado, Hipótesis Específica 3.....	68
Tabla 24 Matriz FODA.....	76
Tabla 25 Matriz FODA ESTRATÉGICO.....	77
Tabla 26 Plan de acción.....	78

Índice de Figuras

Figura 1 Visualización de misión y visión.....	50
Figura 2 Objetivo de satisfacción al cliente.....	51
Figura 3 Políticas internas.....	52
Figura 4 Recursos tecnológicos	53
Figura 5 Recursos	54
Figura 6 Planeación estratégica	55
Figura 7 Capital y desarrollo económico	56
Figura 8 Expectativas de los clientes.....	57
Figura 9 Calidad de servicio	58
Figura 10 Estrategias	59
Figura 11 Servicio de catering	60
Figura 12 Servicio adicional	61
Figura 13 Organigrama Propuesto	75

Índice de Apéndices

Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	88
Apéndice 2 Cronograma.....	90
Apéndice 3 Cuestionario de Entrevista dirigida a dueños.....	91
Apéndice 4 Cuestionario de encuesta dirigida a clientes	93
Apéndice 5 Validación de instrumentos	95
Apéndice 6 Ficha de informe de opinión de experto	96
Apéndice 7 Ficha de informe de opinión de experto 2	97
Apéndice 8 Total salas de eventos.....	98
Apéndice 9 Evidencias de revisión del trabajo con tutor	99
Apéndice 10 Evidencias de revisión del trabajo con especialista	100
Apéndice 11 Evidencias de realización de encuestas.....	100
Apéndice 12 Evidencias de realización de entrevistas.....	101
Apéndice 13 Certificado de antiplagio.....	102
Apéndice 14 Certificado de antiplagio con porcentaje	103



Planeación Estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023.

AUTOR:

González Rodríguez Joselyn Estefanía

TUTOR:

Ing. Benavides Rodríguez Arturo Gustavo. MBA

Resumen

El presente trabajo de investigación muestra como tema la planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023. El problema identificado en las salas de eventos es su deficiente planeación estratégica por sus escasos objetivos y diversos elementos que son claves, lo que provoca que su economía se vea afectada. El objetivo de la investigación es analizar de qué manera la planeación estratégica aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena. La metodología aplicada fue de tipo correlacional, con un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo, además, se utilizó un tipo de muestreo aleatorio simple para el levantamiento de datos, en donde se obtuvo el total de la muestra que sirvió para la aplicación de técnicas de recolección como entrevistas y encuestas a dueños de las salas de eventos, personal a cargo y clientes. Los resultados obtenidos arrojaron que la planeación estratégica es fundamental para las salas de eventos del cantón porque aporta a su desarrollo económico, y esto se comprobó a través de las hipótesis planteadas en el estudio. Finalmente se concluye que la planeación estratégica es de suma importancia para el desarrollo económico, por lo que, se propuso estrategias que aporten a la economía de las salas de eventos, considerando los componentes de la planeación, realizando el Foda como base para el planteamiento de estrategias que sean de beneficio para que los negocios que prestan estos servicios cuenten con un mejor desarrollo económico.

Palabras claves: Planeación estratégica, desarrollo económico, expectativas, satisfacción al cliente, estrategias.



Planeación Estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023.

AUTOR:

González Rodríguez Joselyn Estefanía

TUTOR:

Ing. Benavides Rodríguez Arturo Gustavo. MBA

Abstract

This research paper presents as topic of strategic planning and its contribution to economic development for event venues in the Santa Elena township in the year 2023. The identified problem in these venues is their deficient strategic planning due to limited objectives and various critical elements, adversely affecting their economy. The research objective is to analyze how strategic planning contributes to the economic development of event venues in the Santa Elena township. The applied methodology is correlational, utilizing a mixed approach that incorporates both quantitative and qualitative aspects. Additionally, a simple random sampling method was employed for data collection, encompassing the total sample used for applying data collection, techniques such as interviews and surveys directed at venue owners, employees, and clients. Results indicate that strategic planning is fundamental for the development of event venues in the township as well as contributing to economic development, as verified through the hypotheses presented in the study. In conclusion, strategic planning is of the utmost importance for economic development. Therefore, strategies were proposed to aim to contribute to the economy of event venues, considering planning components and utilizing SWOT analysis as a foundation for proposing beneficial strategies for businesses that offer these services to achieve improved economic development.

Keywords: Strategic planning, economic development, expectations, customer satisfaction, strategies.

Introducción

A nivel macro la planeación estratégica es desarrollar y ejecutar planes empresariales, los cuales se lo realizan con el fin de que las empresas puedan alcanzar sus propósitos y metas en un lapso de tiempo definido, para esto es importante que se lleve a cabo un análisis de todo lo concerniente a la empresa tanto interno como externo, para la toma de decisiones oportunas logrando un buen desarrollo económico, considerando todos los componentes que están inmersos en el tema, que permitan a las empresas tener un mejor enfoque. Baldeos Ardian (2020) las micro y pequeñas empresas incentivan y fomentan el crecimiento económico en cualquier parte del mundo, recalcando en Perú.

En Ecuador, la planeación estratégica es fundamental para las empresas en general, en este caso para las salas de eventos, debido a que en un lugar competitivo es necesario realizar cosas nuevas, logrando beneficios para los clientes y dueños de las empresas en base a la actividad de cada una, incluso anticiparse a eventos o situaciones en los que se debe actuar rápido, para esto son las estrategias, tomando en cuenta de que todo parte de un análisis de factores internos y externos o mejor conocido como el Foda, para que se pueda tener claro qué aspectos mejorar o en todo caso cambiar. Masacón et al., (2020) es imprescindible que las pequeñas y medianas empresas cuenten con una planificación estratégica, debido a que, esto marca el éxito y fracaso en sus actividades.

Hoy en día, por medio de la planeación estratégica las empresas desarrollan y mejoran sus procesos considerablemente, además de tener claro un factor importante para que se logren buenos resultados como es el hecho de que todos los colaboradores aporten positivamente a la realización de las actividades planteadas, de esta manera, se pueden minorar los tiempos de los procesos y optimizar la productividad de cada empresa en base a lo que se dedican, promoviendo su desarrollo económico. Aunque, existen empresas pequeñas que aún tienen dificultades en la aplicación de estrategias adecuadas.

De acuerdo con lo antes mencionado, se plantea un estudio en relación con las salas de eventos del cantón Santa Elena, microempresas que brindan servicios de alquiler de un espacio para diversas festividades que requieran los clientes. Actualmente, existen 6 salas de eventos que tienen permiso de funcionamiento. Es de suma importancia que brinden un servicio de calidad, buscando estrategias adecuadas e innovadoras para lograr la preferencia y satisfacción de los clientes por el servicio que reciben, logrando una mejor economía, de acuerdo con su actividad.

El **planteamiento del problema** de la presente investigación de las salas de eventos se centra en su deficiente planeación estratégica, por sus objetivos, filosofía empresarial, estrategias, y diversos elementos que son claves para una planeación estratégica, lo que provoca que su desarrollo económico se vea afectado. A pesar de contar con el permiso para desarrollar su actividad, continúan en la zona de confort, debido al desconocimiento de las estrategias que se pueden llevar a cabo. Cabe recalcar que, al tener deficiencias en la definición de una filosofía empresarial, se disminuyen sus oportunidades de desarrollo económico y éxito. Peñafiel Loo et al., (2020) sin un inexistente plan a seguir, las organizaciones y los recursos que éstas poseen, tendrán deficiencias.

La principal causa de las deficiencias en la planeación estratégica es el desconocimiento de sus componentes, en lo que respecta a las salas de eventos del cantón, se encuentran legalmente en el mercado en el que las personas a cargo o dueños de estas recepciones realizan su función de brindar el servicio a personas que lo soliciten, realizando sus estrategias empíricamente, sin embargo, tienen limitantes al establecer correctamente sus planes, lo que evita que su gestión tenga un mejor rendimiento. Otra causa de esta problemática es la asignación de recursos, por lo que, su falencia es mayor. Macías Arteaga & Mero Vélez (2022) la planeación estratégica da un enfoque de lo que desea lograr la empresa en cierto tiempo, por lo que se la considera como una ventaja.

Es importante que para reducir las diferentes problemáticas que poseen las salas de eventos del cantón, éstas deben contar con una planeación estratégica bien definida, en que se expongan correctamente la misión, visión, valores corporativos, objetivos, estrategias, entre otros elementos que permitan que las salas de eventos mejoren tanto su economía como imagen corporativa, debido a que con esto pueden brindar mayor confianza y satisfacción a los clientes de adquirir sus servicios.

A continuación, se plantea la siguiente interrogante científica correspondiente a la **formulación del problema** respecto al tema de investigación: ¿De qué manera la planeación estratégica aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena? Y partiendo de esta interrogante se especifica la **sistematización del problema** en las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual de las salas de eventos del cantón Santa Elena?
- ¿De qué manera los componentes de la planeación estratégica aportan al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena?

- ¿Cuáles serían las estrategias que aportarían al desarrollo económico para las salas de eventos del Cantón Santa Elena?

El **objetivo general** de la presente investigación es: Analizar de qué manera la planeación estratégica aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Los **objetivos específicos** son los siguientes:

- Realizar un diagnóstico del estado actual de las salas de eventos del cantón Santa Elena.
- Identificar los componentes de la planeación estratégica que aportan al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.
- Proponer estrategias que aporten al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Por consiguiente, la **justificación teórica** de la presente investigación radica en referencias bibliográficas que aportan con conceptos relacionados a la planeación estratégica, sus componentes e importancia y desarrollo económico. Con esto, se busca exponer conceptos que respalden el tema de la investigación sobre las salas de eventos del cantón Santa Elena, recalcando la importancia que tienen las variables para mejorar su economía, minimizando las problemáticas que se puedan presentar, es decir, prevenir inconvenientes en el presente y futuro.

Además, al ser una investigación científica, servirá como base o guía para las salas de eventos del cantón Santa Elena, debido a que, se podrá identificar qué factores pueden aprovechar al realizar una correcta planeación estratégica, brindando un mejor servicio a sus clientes y lograr un buen desarrollo económico en base a su actividad. Una parte importante de la presente investigación es que también servirá como punto de partida para las siguientes investigaciones científica que se realizan en torno al tema, utilizando este estudio como referencia.

Concerniente a la **justificación práctica** radica en que la planeación estratégica es fundamental para toda empresa, puesto a que, permite mejorar la economía y éxito de las mismas. Cabe mencionar que las salas de eventos comúnmente funcionan sin una misión y visión establecida, por lo que, se limitan a ir más allá de lo rutinario, por ende, es necesario que se considere oportuno tener planes estratégicos que permitan que su servicio mejore en gran

medida, además, de estar preparados para cualquier situación, es decir, sacar provecho de las ventajas que la planeación estratégica ofrece a las empresas.

Por tal motivo, se recalca la importancia y utilidad que se obtiene al realizar una correcta planeación estratégica con cada uno de sus componentes como misión, visión, valores, planes estratégicos, políticas, entre otros, que aporten a su desarrollo económico. El presente trabajo es de suma importancia, puesto que, los principales beneficiados son los dueños o personas a cargo de las salas de eventos del cantón Santa Elena, quienes podrán acoger las diferentes estrategias que ayuden a mejorar la economía de estas recepciones, teniendo claro sus objetivos.

Hipótesis general

La planeación estratégica aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Hipótesis específicas

- La situación actual de las salas de eventos aporta al desarrollo económico del cantón Santa Elena.
- Los componentes de la planeación estratégica aportan al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.
- Las estrategias aportarán al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Mapeo

En el **Capítulo I** se detalla el marco referencial en el que se exponen las diferentes perspectivas de diversos autores con relación al tema de la planeación estratégica y desarrollo económico de las empresas, tomando sus conceptos como base, con la ayuda de libros, tesis y artículos científicos con el fin de sustentar la información obtenida en la investigación, como en el caso de los estudios de tesis referentes a este tema, además, de las bases teóricas y las leyes que se aplican para esto.

En el **Capítulo II** se menciona la metodología con la que se llevará a cabo esta investigación, es decir, lo que se va a utilizar para el levantamiento de información, recalcando el diseño de la investigación, método, población y muestra, mismo que da un mejor enfoque para el procesamiento de los datos, utilizando técnicas de recolección adecuadas para la

investigación y a su vez realizarla de forma ordenada y clara para el entendimiento de todas las personas interesadas.

En el **Capítulo III** se hace referencia a los resultados alcanzados y la discusión, en la que se reflejan los datos obtenidos mediante las técnicas de recolección, mismas que sirven de análisis de datos cuantitativos y cualitativos de acuerdo al estudio de las salas de eventos con el fin de elaborar una propuesta definiendo los componentes claves de la planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico, concluyendo el trabajo y recalando recomendaciones que sean necesarias para temas futuros.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de literatura

Es importante hacer referencia a diversos autores que sustentan el tema principal del estudio como es el caso de Jaramillo Luzuriaga & Tenorio Delgado (2019) con el tema de *Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial*, publicado en la revista trimestral del Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo con el objetivo de “Analizar los aspectos más relevantes de la planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial”, cuyo alcance fue mejorar los niveles competitivos, por ende, generar mayores utilidades a través de una adecuada aplicación de la planificación estratégica en las empresas.

La metodología que se utilizó para el desarrollo del trabajo de los presentes autores, fue mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, de nivel descriptivo, utilizando los métodos más adecuados para el desarrollo del presente trabajo como son los métodos tanto deductivo como inductivo, complementando el estudio con técnicas de investigación como la observación directa, lo que permitió realizar el análisis correspondiente para el progreso de su investigación, dando una correcta indagación del tema para las demás personas que tengan los mismos intereses.

Referente a los resultados se hizo alusión a la importancia que tiene la planeación estratégica en las diferentes empresas y ventajas que ésta proporciona para mejorar la competitividad en el mercado, con ayuda de todos los colaboradores que tienen las empresas, dando paso importante también a la innovación y estar acorde a las nuevas tendencias que surgen en el mercado, además, tener un alto grado de preparación, y poder anticiparse a las necesidades sociales y de manera interna de la empresa, esto también involucra la parte tecnológica.

Por último, se concluyó que la planeación estratégica es muy importante y un pilar fundamental para las empresas, debido a que permite que se mejore la competitividad de las mismas, pues gracias a esta herramienta se puede prevenir de algunas situaciones complejas que se puedan presentar, además de implementarse planes de acción y estrategias para minimizar las problemáticas y errores que se puedan dar, planeando un horizonte empresarial logrando un objetivo claro y con calma, aprovechando las ventajas que brinda la planeación estratégica.

Además, otro trabajo que es muy importante mencionar y que aporta en gran medida al tema principal de la investigación es el estudio realizado por Baque Villanueva et al., (2022) que tiene como título *Estructura Metodológica de plan estratégico para mejorar las ventas en las MiPymes del cantón Quevedo*, que fue publicado en la Revista Universidad y Sociedad, con el objetivo de “Diseñar una estructura metodológica de planificación estratégica, que permita mejorar las ventas del cantón Quevedo”.

La metodología que se utilizó para la realización del trabajo fue mediante un estudio inductivo, deductivo, analítico y bibliográfico lo que permitió determinar la propuesta de una planificación estratégica para mejorar las ventas de las MiPymes del cantón. Para esto, se aplicó también la entrevista como instrumento de recolección de datos en la que se determinó como población y muestra a analizar a 50 MiPymes del cantón Quevedo que se dedican a las actividades tanto de comercialización como los gastronómicos. Además, la encuesta fue dirigida a los administradores de cada negocio en torno a la planificación estratégica.

Referente a los resultados del estudio se demostró que el 36% de la muestra indicaron que la empresa si cuenta con filosofía empresarial, mientras que el 44% manifestaron negatividad al contar con estas herramientas. Así mismo, el 88% indicaron que conocen lo que es la planificación estratégica y como es su aplicación, sin embargo, el 12% desconocen del tema. Además, el 46% manifestaron que los negocios que aplican planificación estratégica tienen un incremento en sus ventas. Por consiguiente, el 100% de las personas encuestadas hicieron énfasis en que es primordial contar con una guía de planificación estratégica, considerando todos los elementos necesarios.

Como conclusión, se determinó que la estructura metodológica de planificación estratégica que se propuso va a permitir que las MiPymes del cantón Quevedo cuenten con una guía que les facilite la comprensión para poder elaborarla y aplicarla con el fin de que les favorezca en su direccionamiento y mejorar sus resultados, también considerando la comunicación como medio de transferencia de conocimientos para el personal de la empresa, tanto para gerentes, administradores y colaboradores que ayuden en las actividades que desarrolla el negocio.

Es importante referenciar tesis o trabajos de titulación que aporten al tema planteado, dándole sustento a la investigación, como es el caso de Rivas Palacios & Rivera Saavedra (2019) con el tema de *Propuesta de un Plan de Direccionamiento Estratégico para la empresa CAPELLO EVENTOS en la ciudad de Cali*, de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, con el objetivo de “Proponer un plan de direccionamiento estratégico para la empresa CAPELLO EVENTOS”, para esto es importante realizar un diagnóstico estratégico, análisis Foda y definir el plan adecuado para la empresa.

La metodología aplicada en el trabajo fue mediante un estudio con un enfoque investigativo y lógico de investigación, mientras que las herramientas empleadas fueron tanto fuentes primarias como las entrevistas dirigidas a los directivos de la empresa, tomando la información de la documentación de la misma organización como base para el estudio, y como fuentes secundarias se tomó la observación del estudiante, basándose como un trabajo de campo que se experimentó. Así mismo, la muestra definida para el estudio fue a 50 clientes, considerando la población finita, es decir, la base de datos de clientes potenciales.

Referente a los resultados se evidenció que el servicio prestado por la empresa es excelente según la apreciación de los clientes encuestados, dando el 90% de calificación a favor, también el 96% de las personas mencionaron que la atención prestada por el equipo de la sala de eventos es excelente. Sin embargo, mediante el análisis situacional interno se obtuvo como evidencia que la dirección es escasa, puesto a que, carecen de normas, políticas e indicadores de gestión. Además, su inexistente plan estratégico ocasiona que la empresa carezca de identidad propia.

Como conclusión, mediante el plan estratégico la empresa posee grandes posibilidades de expandirse, tomando e implementando las estrategias oportunas para que su direccionamiento sea el adecuado, para esto es importante la realización de talleres y seminarios para verificar las nuevas tendencias que mueven el mercado, así mismo, tener proyectos innovadores para salir de la rutina y que estos sean de agrado y satisfacción para el cliente, y un factor relevante y esencial para el análisis externo referente a los costos y gastos, esto es la realización del informe financiero.

Es esencial mencionar el trabajo realizado por Oviedo Carrillo & Patiño Trujillo (2019) el cual fue titulado como *Diseño del plan estratégico para la empresa Fiestotas decoración de eventos del Municipio de Zarzal, Valle del Cauca*, de la Universidad del Valle, cuyo objetivo del trabajo fue “Diseñar un plan estratégico para la empresa Fiestotas decoración de eventos del municipio de Zarzal, Valle del Cauca”, realizando un diagnóstico de factores internos y externos de dicha organización.

La metodología aplicada en el trabajo fue de tipo descriptivo, aplicando el método deductivo, partiendo de lo general para encontrar algo específico referente a las variables. Así mismo, el enfoque que se utilizó fue el cualitativo en el que se recolectó información de manera descriptiva y proceso de observación. Además, las fuentes de información fueron fuentes primarias en las que se aplicó una entrevista sin estructura, mientras que las fuentes secundarias fueron textos en relación con las variables con el fin de tener aportes importantes al tema.

Referente a los resultados del estudio en base a factores externos en la organización Fiestotas, se determinó que el medio ambiente externo es el adecuado para la organización, sin embargo, debe seguir trabajando para consolidarse. Además, en la evaluación de factores internos, se evidenció que la empresa Fiestotas tiene grandes debilidades internas, pues su gestión administrativa tiene deficiencias por su manejo incorrecto de la filosofía corporativa, tampoco cuentan con planes estratégicos, por lo que carecen de funciones y procesos correspondientes.

Como conclusión, se diseñó un plan de acción que espera concretar bien la visión y objetivos estratégicos propuestos desde las estrategias correspondientes, presupuestos, actividades, responsables y el tiempo plazo que se tomará para la ejecución. Esto es importante, debido a que, es el resultado del direccionamiento estratégico que permitirá que la empresa Fiestotas tenga las cosas claras sobre las acciones que debe tomar para que su servicio sea la alternativa principal que más les guste a los clientes, de esta manera, posicionar su marca a nivel regional.

De igual forma, se referencia a Vargas Ramírez et al., (2020) con su trabajo titulado como *Emprendimiento y su relación con el desarrollo económico y local en el Ecuador*, publicado por la revista científico – profesional, cuyo objetivo del trabajo fue examinar aportes teóricos sobre la implementación del emprendimiento, y analizar la importancia de su esencia en el orden social”.

Respecto a la metodología que se utilizó para desarrollar la investigación fue desde un tipo de estudio analítico que sirvió y permitió conocer, analizar y explicar la relación entre emprendimiento y desarrollo local, por ende, esto se llevó a cabo mediante revisiones bibliográficas sobre el tema de emprendimiento. Además, se utilizó la metodología de tipo descriptiva, usando el método cuantitativo para la obtención de información de tipo estadístico, para esto, se necesitaron fuentes secundarias alcanzadas mediante Global Enterneurship Monitor.

Concerniente a los resultados obtenidos se evidenció que los emprendimientos que existen son motivados por las necesidades que tiene cada emprendedor. El 59% corresponde a los negocios nuevos que surgen, 51% son negocios que ya están establecidos y 42% son negocios nacientes. Además, que se mostraron indicadores que evalúan la favorabilidad para el desarrollo de dicho emprendimiento como lo es el grado de consideración que tiene iniciar un emprendimiento en la sociedad con un 60.63%, mientras que el 71% sobre el papel que tienen los medios en un emprendimiento demuestra que se mantiene en el promedio a nivel regional.

Se concluye que un emprendimiento si tiene relación con el desarrollo local, pues son elementos necesarios para el desarrollo económico, debido a que al momento de transformar algún producto o servicio se añade el valor agregado, por lo que genera rentabilidad en el negocio. Además, los emprendimientos que surgen son importantes, puesto estos contribuyen en gran medida a la transformación de la matriz productiva, desarrollando competencias en el mercado nacional, implementando estrategias con el fin de lograr el desarrollo local y económico de la sociedad.

Además, es importante mencionar el trabajo de investigación de Moran Chilan et al., (2021) realizó su tema *El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico – financiero*, investigación publicada por la Revista Científica FIPCAEC, el cual tuvo como objetivo “Demostrar empíricamente la contribución de los intermediarios financieros a la dinámica economía”.

La metodología con la que se desarrolló el trabajo fue mediante la extracción de factores sobre índices del desarrollo financiero, dando uso de la metodología de modelaje de factores dinámicos mediante experimento Monte Carlo. Además, se estudió la riqueza de cinco países como Ecuador, Chile, Perú, Brasil y Colombia. En la investigación se obtuvo evidencia empírica en la que se indica que el incremento en la actividad del sistema financiero da un impacto al incremento de la economía. Para eso, se dio un estudio de variables endógenas como observación, variables económicas y financieras.

En base a los resultados del trabajo en mención, se obtuvo que los factores de producción, investigación, desarrollo y financieros son positivos tal como se esperaba. Además, que esto permite comprobar que mientras mayor sea la inversión tanto en investigación como desarrollo y que las tasas de interés arrojen un cambio marginal negativo mientras que el factor financiero tenga un cambio marginal positivo, esto da un beneficio a la economía en cierto tiempo, en el cual se toma en consideración diversos aspectos como el precio, cotización y liquidez.

Como conclusión se menciona que los sistemas financieros canalizan el ahorro de las inversiones que se dan, lo que permite el crecimiento económico de los países que se estudiaron en la investigación. Para esto, las instituciones financieras pueden incentivar a la inversión y ahorro, además del factor tecnológico, debido a que es una innovación que deben considerar, lo que daría un mejor incremento del desarrollo económico a largo plazo. Recalcando que un sistema financiero permite que la economía del mercado de valor y de capitales que realicen inversiones puedan circular de mejor forma y tener un mayor beneficio.

El trabajo desarrollado por Romero Mena (2017), el cual fue titulado como *El empleo y el desarrollo económico local del cantón Riobamba*, cuyo objetivo fue “analizar el empleo y desarrollo económico local para identificar las diferentes causas que ocasionaron la condición económica en la que se encontraba el cantón Riobamba”. Para esto, se dio paso a la investigación acerca del empleo en el cantón antes mencionado y el estudio sobre el desarrollo económico del mismo cantón de un año anterior correspondiente al 2016.

Referente a la metodología que el autor aplicó para su estudio fue mediante un enfoque cualitativo, debido a que se basa en conceptos y teorías correspondientes a las variables, y también consideró el enfoque cuantitativo porque se obtendrá datos verídicos con su respectivo análisis. De ideal forma la modalidad utilizada es bibliográfica, de campo o documental. Además, el tipo de investigación es de carácter exploratorio, descriptivo y correlacional. Por ende, la población de estudio fue el cantón Riobamba y la muestra correspondiente, el Censo del 2010.

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidenció que existe un alto porcentaje que indica que el desarrollo económico local en el cantón Riobamba es medio, por lo que es importante que se establezcan mejoras para brindar mayores oportunidades laborales a las demás personas, pues son las pequeñas, medianas y grandes empresas, quienes otorgan esta posibilidad, para ello, se necesita la participación del gobierno municipal como el manejo de recursos financieros. Igualmente, al realizar la prueba de hipótesis se determinó que el empleo está relacionado con el desarrollo económico del cantón.

Como conclusión, se menciona que una de las causas de que la economía se limite a ser mayor es el cierre de las pequeñas y medianas empresas, pues al contar con poca ganancia y diversos factores se ven obligadas a abandonar su actividad. Además, que el implementar proyectos, este dará beneficios, mejorando tanto el desarrollo económico como la calidad de vida de las empresas y la de los habitantes, pues uno de los factores que están inmersos en este tema es la generación de empleos, por ende, es importante que se planteen estrategias que garanticen el bienestar de las personas riobambeñas.

Recalcando el trabajo de tesis doctoral de Bernabé Argandoña (2022) que desarrolló el tema titulado como *Mercado de capitales y desarrollo económico en América Latina: El caso de Ecuador*, de la Universidad de Almería, cuyo objetivo de la investigación fue “analizar la relación existente entre el desarrollo de mercado de capitales y crecimiento económico en específico de Ecuador para el diseño de políticas económicas”. Por lo que, se analizarán dos aspectos claves como crecimiento económico y mercado de capitales.

Con respecto a la metodología, esta fue aplicada considerando el Producto Interno Bruto para medir el crecimiento económico. Para esto, el trabajo fue mediante un estudio correlacional con un enfoque cuantitativo, pues en estas se ejecutaron técnicas estadísticas con el fin de medir las variables, de corte transversal porque se procedió a recopilar los datos en un tiempo determinado. Además, se utilizó el Modelo de Regresión Lineal Múltiple para medir la relación de las variables, considerando datos de la Bolsa de valores de países de América Latina, Banco Mundial, entre otros. El programa estadístico que se utilizó fue el SPSS.

Como resultados de las correlaciones en base al modelo aplicado se evidenciaron que existieron problemas de multicolinealidad debido a que se relacionaron en gran medida. Además, el coeficiente de correlación múltiple es igual a 0.7841, por lo que se comprobó que si existe una fuerte relación directa entre los datos pronosticados con los datos que se observaron, debido a que el valor de p es menor que el 0.05, razón por la que se rechazó la hipótesis nula, por lo que el modelo aplicado en el estudio da un buen ajuste para la obtención de resultados que un modelo de variables independientes.

Concluyendo el trabajo, se determinó que el ahorro y la inversión impulsa a mejorar el crecimiento económico, sin embargo, también depende del crecimiento de la población, además, de los recursos naturales y recursos tecnológicos. Por lo tanto, el estudio demostró que hay un crecimiento evidenciado y más recalcado en la Unión Europea, India y China. Por lo que, este trabajo indicó que el crecimiento económico de los países en los que se realizó la medición mediante la variación del PIB está relacionado con el volumen de emisiones de bonos verdes según la información obtenida por el índice sostenible.

Desarrollo de teorías y conceptos

Planeación estratégica

González Millán & Rodríguez Díaz (2019) teniendo en cuenta las diferentes definiciones de varios autores en los que se recalca que la planeación estratégica es el sentido de planear y medir para llegar a los resultados esperados, logrando competitividad en la economía global, por ende, es una herramienta que tiene como punto de partida el hecho de plantear objetivos corporativos, para esto es importante estrategias que permitan que dichos objetivos se alcancen, dando uso correcto a los recursos que son necesarios para que las tomas de decisiones sean más fácil (p. 9).

Este tema es fundamental, pues esto es lo que permite que la empresa tenga los resultados que tanto desean, además, cada una debe tener claro que cosas son las que va a plantear y ejecutar, pues esto debe estar bien alineado con los objetivos que se plantearon en un inicio, mismos que deben ser alcanzables y reales para que al momento de tener resultados se den correctamente sin problema alguno. Así mismo, las empresas aparte de saber que hacer, también deben conocer con que estrategias van a realizar las actividades para dar cumplimiento a los objetivos.

Palacios Acero (2023) la planeación es un proceso de decidir con anticipación lo que se desea realizar y la forma en la que se va a desarrollar dicha idea, es decir, la planeación coordina las diferentes actividades que realizan y realizarán las empresas u organizaciones para alcanzar los objetivos definidos desde un inicio de manera correcta. Por esto, la planeación, es retroactiva, es decir, que se observa el pasado, para que se realice un análisis de lo actual, considerando política, tiempo y espacio, esto da paso a las estrategias que se desea analizar como variable interna y externa (pp. 2-3).

La planeación es muy importante para toda empresa u organización, debido a que, se debe tener en cuenta todo lo que se pretende realizar, dichas actividades deber ser contempladas con anticipación, pues la planeación da un mejor enfoque de las cosas a realizar y estrategias que puedan ser aplicadas en un cierto tiempo, o en situaciones que estas ameriten, esto es con el fin de que se cumplan correctamente lo que se planteó desde un inicio. Por esta razón, es necesario que las empresas conozcan a la perfección lo que ha sucedido en el pasado para que se pueda analizar todos los factores que intervienen en el tema.

Navarrete Pilacuan et al., (2023) la planeación estratégica constituye cierto orden, es como una estructura gerencial, esto se da principalmente para anticiparse a eventos desafiantes

y aprovechar al máximo las diferentes oportunidades que se pueden presentar, teniendo en consideración factores internos como externos de la empresa, de esta manera, se pueden cumplir con los objetivos planteados de forma eficiente, eficaz, por ende, tener efectividad en las acciones que se llevan a cabo (p. 7).

Análisis situacional

B (2019) el análisis situacional o el análisis de la situación sirve para conocer el entorno o factor interno, el cual se refiere a las diversas fortalezas y debilidades de las empresas como tal, mientras que el factor externo hace referencia a las oportunidades y amenazas a las que se enfrentan dichas empresas u organizaciones, y esto es con el fin de tomar las decisiones correctas para que tengan una mejor dirección, los objetivos, estrategias y modelo de negocio.

Calapiña et al., (2019) la base para el desarrollo de estrategias debe empezar por el estudio o un análisis respectivo sobre todo lo que está inmerso en el tema como: recursos humanos, factores de producción, factores internos como externos, pues da un enfoque sobre las estrategias que pueden ser aplicadas o visualizadas a largo plazo, pues las empresas en todo momento se encuentran en un mercado constante (p. 755).

Es necesario que todas las empresas sean grandes o pequeñas, realicen un análisis situacional antes de realizar sus actividades, esto es importante, debido a que, es el punto inicial para identificar los puntos a mejorar o mantener, pues en esto radica el análisis foda en el cual se determinan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrentan las empresas, permitiendo que se establezcan acciones a seguir para disminuir ciertos riesgos determinados. Es esencial que sus actividades estén planteadas correctamente, en base al análisis realizado, caso contrario, su desarrollo tendría deficiencias.

Análisis interno

Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez (2012) el análisis parte desde el Foda de la empresa u organización, pues examina cada punto relevante de acuerdo a dos perspectivas, en lo que respecta el análisis interno tiene que ver con las fortalezas y debilidades que poseen los negocios en base a las actividades y diversos factores que realiza la empresa, por ende, éste análisis les permite que se mantenga algún grado de control, para que las debilidades que existan puedan reducir de algún modo, mientras que las fortalezas puedan aumentar positivamente (p. 110).

Para que un análisis sea correctamente determinado es importante identificar que existen dos perspectivas, interna y externo, tomando en consideración la perspectiva interna,

se puede mencionar que es el punto del análisis foda en el que se determinan las fortalezas y debilidades que tiene la empresa, esto tiene que ver directamente con las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización, también depende de la colaboración de todos los integrantes, debido a que sin ellos habría deficiencias para mejorar y realizar los procesos de la empresa, por ende, el hecho de realizar un estudio correcto es beneficioso para las empresas.

Análisis externo

Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez (2012) el análisis foda desde la perspectiva externa se centra directamente en las oportunidades y amenazas que tiene la empresa en relación al mercado o de acuerdo a las diferentes situaciones que pueden propiciarse en un tiempo determinado, en este caso, las oportunidades son las que se deben aprovechar al máximo para que la empresa tenga una mejor posición en el mercado, mientras que las amenazas existentes deben tener un control en el que se tenga como resultado la reducción de dichos riesgos o en el mejor de los casos eliminarlos.

Es de gran importancia que las empresas y organizaciones diferencien factores internos y externos, pues de esto depende que se realice un buen análisis estratégico, referente a la perspectiva externa, en ésta se denomina las oportunidades y amenazas, recalcando que esto tiene que ver solo con la competencia y el mercado, sin considerar actividades que se realicen internamente, es decir, como es la situación o el entorno que rodea a la empresa, esto también permite evaluar las diversas situaciones que se pueden presentar, aprovechando cada punto relevante para lograr ventaja competitiva, reduciendo los riesgos que se puedan suscitar.

Componentes de la planeación estratégica

Banguero Lozano et al., (2018) todo parte de una misión y diagnóstico estratégico de la organización o empresa, siguiendo de su visión, es decir, de lo que pretende llegar a ser en un futuro deseado, el plan estratégico como tal, es decir, los objetivos, políticas y diversos factores que están inmersos en el tema. Además, el éxito o el punto clave de la planeación estratégica está en la correcta alineación de sus componentes, para alcanzar los objetivos (p. 19).

Campos (2020) Los elementos que componen la planeación estratégica son una filosofía empresarial, conformada por misión, visión, valores, objetivos, estrategias, políticas, planes y presupuesto, por lo que, es necesario un análisis sistemático para tener claro entendimiento del entorno de la empresa (p. 128).

Los componentes de la planeación estratégica para las empresas les proporcionan en gran medida que lleguen de forma correcta a los clientes, debido a que esta herramienta es la que direcciona a los prospectos a identificar la misión y visión de la empresa, aportando a su actividad con valores corporativos que son fundamentales para que la organización cumpla con lo planteado estrictamente, con el fin de que sus actividades o acciones tengan un buen direccionamiento, logrando lo que los clientes puedan visualizar una diferencia competitiva entre una empresa y otra.

Misión

Banguero Lozano et al., (2018) la misión es la razón por la que la organización está en el mercado, es decir, su razón de ser, además, representa su aspiración por la cual realizan todos los esfuerzos para lograr algo. Para esto, es importante que este componente de la planeación estratégica sea clara y compartida con cada uno de los miembros de la empresas u organizaciones para que participen en dicha actividad incluyendo el personal de los diferentes niveles que existan en dicha empresa.

La misión es un elemento clave para todo tipo de empresa u organización, debido a que, radica sobre que trata su actividad, es decir, su razón de existencia en el mercado, además es un claro direccionamiento de la empresa, debido a que, tienen determinado lo que desean realizar, esto se encamina a su visión, misma que define lo que se quiere lograr en un tiempo determinado, por lo general son en el lapso de 5 años, dándole facilidad a los clientes a que obtengan mayor información del sentido de la empresa, logrando más confiabilidad en cada uno de los clientes.

Visión

Mendoza Guerra (2021) La visión es el cómo la empresa se ve en un futuro, determinando sus características más importantes. Esto, al estar bien alineado permite que el personal también cuente con principios de liderazgo y cambio, por esta razón, debe ser expresada de manera correcta y que al mismo tiempo sea atractiva, de modo que la visión es muy distinta a la misión que encuadra a la empresa con todo lo que le rodea (p. 97).

La visión es muy importante para todo tipo de empresa, pues todas salen al mercado a ser competitivas, y esto se da porque tienen fijo hacia donde quiere ir, que es lo que desean cumplir en cierto lapso de tiempo, todo depende de cómo se plantee su visión, es decir, si esta es alcanzable o superficial. Además, la visión ayuda tanto al propietario de las empresas como a los trabajadores, debido a que, al tener claro su futuro empresarial, todos pueden dar aportes

de liderazgo para que la visión que tienen se cumpla correctamente e incluso pueda lograrse en menos tiempo que el previsto.

Valores

Rodero (2019) los valores de una empresa se establecen en base a lo que se creen, es decir, cuáles son las bases que direccionan su comportamiento y que permite que el cumplimiento sea el oportuno debido al carácter empresarial que posee, cabe mencionar que formular valores es complejo puesto a que se desconocen las palabras adecuadas y exactas que definen realmente lo que se desea hacer, y mejor sería si se trabaja con 3 o 4 valores con los que las organizaciones más se identifiquen.

Para que una empresa realmente cumpla con las actividades que se desea o requiera realizar, es importante que se planteen valores que sean estrictos, permitiendo que dichas actividades tengan el cumplimiento oportuno, sin embargo, aunque sea complejo el hecho de identificar los valores que identifican a la empresa, esto es clave que se determine correctamente lo que está pasando y los resultados obtenidos, esto también depende de cada colaborador de la empresa, pues uno de los valores que resalta en estos casos es el compromiso, mismo que debe ser acogido por todos los integrantes.

Objetivos

Ampuero Ramos (1997) los objetivos deben ser ambiciosos, es decir, que estos sean un reto para la empresa u organización, cabe mencionar que también deben ser alcanzables, puesto a que deben ser correctamente logrados, utilizando los recursos necesarios para el proceso, estos pueden ser tanto físicos como financieros. Es importante mencionar que, sin las personas o colaboradores de la empresa, sería difícil cumplir con dichos objetivos, se gastaría esfuerzo por una mala planificación.

Los objetivos son esenciales y es la base de toda empresa, pues con un objetivo claro tienden a ser realistas y alcanzables, pues uno de los grandes errores de las empresas es que se plantean objetivos con expectativas demasiadas altas que sus procesos van mal direccionados con lo planteado inicialmente, por lo tanto, sus resultados serán negativos. Se debe considerar objetivos que estén acorde al tema o la actividad que desarrolla la empresa para que den cumplimiento oportuno, además, que ningún personal puede estar a un lado, todos colaboran.

Políticas internas

Colectivo de participantes (2019) las políticas son básicamente los lineamientos que seguir por parte de todos los que conforman la empresa, debido a que, estos están basados en

los valores que identifican a la misma, lo que orienta a la administración a una correcta toma de decisiones para que se pueda ejecutar las diversas acciones o actividades de una manera que tenga la efectividad esperada. También menciona algo muy importante, que la mezcla para obtener buenos resultados es mediante políticas, estrategias, y el plan a seguir (p. 21).

Las políticas son las bases para que todos los colaboradores cumplan o tengan algún factor que los obligue de alguna manera a cumplir con sus funciones, pues sin políticas o reglas definidas, las actividades a realizar carecerían de tiempo de culminación, lo que afectaría directamente a la estabilidad de la empresa en el mercado, puesto a que las políticas son importantes para dar cumplimiento a cualquier acción o estrategias que se desea realizar, y esto también tiene que ver con los valores corporativos, además, que los valores de las personas que integran la empresa, tiene un peso considerable en el desarrollo de los diferentes procesos.

Estrategias empresariales

Tarziján M. (2018) Para formular las estrategias empresariales es necesario realizar un adecuado análisis del entorno en el que está inmerso la empresa, de igual forma considerar los recursos y capacidades que poseen, aprovechando las fortalezas estructurales evaluando la forma en la que se va a desarrollar dicha estrategia para dar cumplimiento a cada uno de sus objetivos planteados.

Bayón Pérez (2019) determinar y formular las diversas estrategias es un proceso intelectual en el que prevalece la creatividad y la manera de adaptación a las nuevas cosas. Cabe recalcar que un factor clave y esencial para este proceso es que se tenga clara comprensión de la estructura de la estrategia y cada componente que se requiera, dependiendo del tipo de organización o tipo de empresa, en el cual se desea modificar algo o mejor algún factor, se tiene que hacer con responsabilidad (p. 11).

El hecho de formular estrategias es una parte compleja, incluso más de lo que se piensa, pues depende de cómo la empresa quiera mejorar sus procesos en base al estudio o análisis foda realizado anteriormente, y estas estrategias deben ir acorde a lo que la empresa u organización desea tanto para el presente como también para el futuro, plantearlas correctamente, definiendo cada punto y comprendiendo más que nada como va a realizar cada paso, para esto, es importante que se conozca que la formulación de las estrategias se realiza con minucioso cuidado para que se tengan los resultados esperados.

Estrategias

Maldonado Pinto (2019) las estrategias son acciones y actividades que dan paso al cumplimiento y logro de los objetivos y metas que la empresa se ha planteado con anticipación, el hecho de que la gerencia conozca las innumerables estrategias que existen y las situaciones que se pueden presentar, permite tener un mejor futuro partiendo de las buenas actividades que se realizan en el presente, complementando con la toma de decisión idónea para estos casos.

Las estrategias son pasos que servirán de guía para que la actividad que realicen las empresas tengan los resultados esperados y que se mantengan en el mercado, por esta razón, es importante que las estrategias vayan asociadas tanto al análisis realizado y a los objetivos planteados, además, que esto permite que las empresas se puedan anticipar a algún acontecimiento que sea desfavorable para ellos, poder reducirlo lo mayor posible, para esto, es importante que las personas al mando establezcan estrategias que ayuden a mejorar el direccionamiento de todas las organizaciones.

Desarrollo económico

Ray (2022) el desarrollo económico es uno de los objetivos principales que tiene cada país del mundo, pues es una tarea a la que se enfrenta en la actualidad, la mejora de renta, bienestar y la capacidad económica de todos los pueblos. Además, cuando se tiene una idea sobre desarrollo, se cree que es una población que está bien alimentada y vestida, sin embargo, esto va mucho más allá, son las libertades y derechos políticos que existen, para estabilizar a las familias, otorgando seguridad con una baja tasa de delincuencia, entre otros (p. 5).

Márquez Ortiz (2020) el desarrollo económico es entendido por varios elementos que son esenciales para que este proceso se lleve a cabo, en este caso son 3 factores importantes como; capital, tierra y trabajo (p.236).

El desarrollo económico se basa en la parte financiera de las familias de los países, pero también en darle seguridad a cada uno, debido a que, es uno de los más grandes problemas que existen en la actualidad, mejorando aparte de la economía, también la calidad de vida de cada persona, por ende, el desarrollo económico es un tema muy amplio el cual abarca muchos factores que son de suma importancia, pues las empresas gozan de tener beneficios, pero estos son para sus negocios como para el país, con el fin de que todo prospere.

Aguilar Zuluaga (2008) el proceso del desarrollo es fundar empresas dedicadas a las diferentes actividades y sectores económicos con el fin de que dispongan de un aparato de producción, de manera que puedan satisfacer en gran medida las necesidades que posee su

público objetivo, teniendo presente que siempre los deseos y expectativas de los clientes serán incluso mayores a los recursos que dispongan, por esto, es necesario que los recursos que poseen las empresas sean utilizados adecuadamente.

Mir Juliá (2019) una ventaja de la actividad económica es que cada vez surgen nuevos negocios, sin embargo, también crece el número de proyectos empresariales que fracasan, por este motivo, es importante que se consideren los riesgos que están inmersos en la actividad, dando el uso adecuado a los recursos invertidos, logrando mayores probabilidades para alcanzar el éxito.

El desarrollo es que al momento de crear las empresas que se dedican a cualquier tipo de actividad, sea de productos o servicios, éstas puedan satisfacer las necesidades que tiene cierta población, lo que permite que su negocio tenga mayor acogida y a la vez mejorar su economía, utilizando los recursos que son necesarios para que la actividad a desarrollar se lleve a cabo correctamente. Además, esto también hace referencia a que las empresas deben actuar eficaz y eficientemente.

Recurso

Cabral Vargas (2019) el recurso es cualquier bien que sirve para alcanzar un objetivo dentro de una empresa u organización, con fines y sin fines de lucro, por ende, los recursos son fundamentales para que una empresa pueda desarrollar sus actividades adecuadamente.

Bohórquez et al., (2020) el recurso humano es un factor importante, debido a que, en toda actividad deben sentirse motivados, promoviendo un buen ambiente laboral, dando paso al cumplimiento de tareas prevaleciendo el bienestar tanto de la empresa como del personal que ejecuta sus labores.

Los recursos permiten que todas las empresas puedan desarrollar sus diferentes actividades correctamente, dando cumplimiento a cada uno de los objetivos que se han planteado, satisfaciendo tanto las necesidades de todos los clientes como también a la empresa en mención. Por consiguiente, los recursos que poseen las organizaciones sirven para lograr la eficiencia en las actividades que realizan.

Recursos económicos

Físico Muñoz (2020) los factores económicos se tratan tanto de la economía, como también de la parte o el punto del ciclo en el que se encuentra, para esto, se considera diversos elementos como el tipo de cambio, interés, desarrollo económico, entre otros.

Los factores económicos son muy importantes, pues permiten gestionar de manera que las actividades o acciones previstas se pueda llevar a cabo, por lo tanto, para las empresas este es un punto clave, en el que se debe tener conocimiento sobre el manejo de este recurso.

Recursos tecnológicos

Sáenz Blanco et al., (2020) el diseño de la estrategia tecnológica que sigue la empresa debe tener como punto de partida la identificación de la tecnología que les servirá para desarrollar sus funciones, es decir, los puntos clave que pueden dominar con solidez. Para esto, es importante que se identifique y se asignen prioridades en los recursos tecnológicos que sean estratégicos para las organizaciones, considerando todos los factores influyentes en el tema (p. 17).

Los recursos tecnológicos son muy necesarios en cualquier tipo de empresa, pues hoy en día, existen nuevas actualizaciones en la parte de la tecnología, por lo que, el hecho de considerar innecesario este recurso es un problema muy grande para las organizaciones. Por ende, para que existan las estrategias adecuadas y un mejor desarrollo económico, se necesita de la tecnología que ayude a que los productos o servicios que ofrecen las empresas lleguen a muchas más personas con el fin de que conozcan y se interesen por el negocio y a la vez, tratar de fidelizarlas con el mismo.

Recursos materiales

Arguello Pazmiño et al., (2020) los recursos materiales constituyen la materia prima y otros recursos que son naturales y, por ende, extraídos de la naturaleza, además del capital físico que representa el monto de capital que se obtiene por el trabajo que se realiza por cada una de las personas que tienen un fin de por medio (pp. 10-11).

Los recursos materiales son objetos que se pueden tocar, es decir, tener contacto físico para poder trabajar en algún producto, debido a que, se necesita de una materia prima para crear algo, además, esto permite que las personas que están inmersas en alguna empresa y que estén desarrollando sus laborales normalmente, consideren que su trabajo vale mucho y es importante, por lo que, sin sus presencias las empresas dejarían de desarrollar sus actividades.

Producción

Buzón Quijada (2019) la producción consta de diferentes procesos que se llevan a cabo, acompañados de estrategias y técnicas que son importantes y aplicados de forma sistemática, por lo que, las empresas y organizaciones obtienen determinados bienes y servicios con los que

incrementan sus valores al añadir un plus o algo que los diferencien, con el fin de satisfacer a cada uno de los clientes y aumentar la demanda en base a sus actividades (p. 12).

Pilay Villacís et al., (2019) los cambios que se dan entre las diferentes empresas, tanto, micros, pequeñas y medianas empresas, da paso a las nuevas tendencias que surgen en base a la actualidad, además, esto promueve la innovación en productos y servicios de acuerdo con la actividad de la empresa u organización, incluso los nuevos negocios tienen oportunidad de adentrarse al mercado.

La producción de las empresas son en base a la actividad a la que se dedica cada una de ellas, para esto se necesita que sus técnicas y estrategias estén correctamente alineadas, para que al momento de producir algún producto o brindar algún tipo de servicio, éste cumpla con todas las expectativas, dando paso a la satisfacción del cliente, debido a que sin este punto, la producción que se llevaría a cabo sería un gasto netamente innecesario, pues los resultados serían lo contrario a lo que se deseaba en un principio.

Servicios

Arenal Laza (2019) el servicio se basa en lo que una empresa o una organización ofrece a la comunidad o grupo objetivo. Esto permite que los clientes obtengan sus productos o servicios que requiera, en tiempo y forma prevista sin ningún inconveniente, dando un uso correcto de los factores que intervienen al momento de brindar un servicio. Además, esto es una relación entre la empresa que ofrece los servicios y el usuario que recibe el mismo, con el fin de que se cumplan con los estatutos estipulados de acuerdo con sus actividades (p. 11).

Para que una empresa realmente logre resultados positivos, es importante que se considere que el cliente es el principal beneficiario de la actividad que se está realizando, para esto, es necesario que el servicio que se les ofrece sea el adecuado para fidelizar al usuario y mejorar el desarrollo económico de las empresas, debido a que brindando un servicio de calidad e interactuar con los clientes, es un paso importante para evitar inconvenientes y que se sientan cómodos.

Capital

Mancera Romero (2019) las empresas para poder desarrollar sus actividades deben tomar parte de sus recursos financieros para poder llevarlas a cabo, es decir, se necesita capital para comprar materias primas en caso de que se trate de una empresa dedicada a la fabricación de algún producto, y también de servicios si se necesita de algún implemento para brindar

calidad en su actividad. Por consiguiente, con lo que se obtiene de las ventas a los clientes, se recupera lo invertido y se vuelve a comprar las materias primas necesarias (p. 28).

Para toda empresa el capital es la base de toda actividad, pues se necesita del recurso financiero con el cual se sustenten diversas compras que se van a realizar, tanto para empresas que realizan la transformación de productos, como empresas de servicios, por ende, el capital es importante para su desarrollo.

Satisfacción del cliente

Arguello Pazmiño et al., (2020) la satisfacción del cliente es un elemento imprescindible y que siempre debe estar presente en las empresas, y su importancia radica en que es en este punto que se trabaja para darle un excelente trato a cada uno de los clientes con el fin de que queden satisfechos con el producto o servicio que se les brinda, además, que haciendo un buen trabajo se puede lograr que el usuario tenga confianza al adquirir los servicios que ofrece la empresa (p. 9).

Matiz Pinzón & Quintero Sepúlveda (2019) para lograr satisfacer las necesidades que tienen los clientes, también es importante que se desarrollen las capacidades y facilidad que poseen de adaptarse a los diferentes cambios que surgen en el mercado, permitiendo el crecimiento y rentabilidad de las empresas.

Gil López (2020) La satisfacción del cliente empieza con la necesidad que posee en adquirir algún servicio o producto, por lo que, necesitan cubrir esa necesidad, por lo tanto, la empresa u organización debe considerar dicho factor para mejorar su actividad, tomando esto como base.

La satisfacción de los clientes es lo principal que se debe considerar, debido a que son estos los que mantienen a las empresas y negocios en el mercado, sin embargo, si el cliente queda insatisfecho con lo que brinda la empresa, ocasiona que la misma baje sus ventas, lo que perjudicaría principalmente su economía, por ende, terminarían cerrando su empresa, es decir, sería el fin para los negocios, por esta razón, es fundamental que se tome cada punto que sea necesario para que el cliente tenga motivos para fidelizarse con la empresa o negocio.

Calidad

Piattini Velthuis (2019) la calidad actualmente es uno de los principales objetivos estratégicos que utilizan las empresas y organizaciones, debido a que su permanencia en el mercado depende en gran medida de la calidad que brinda a los diferentes tipos de clientes, por

esta razón, es importante que se busque la forma de mantener a los clientes cómodos con el servicio que reciben.

Uno de los factores claves para que las empresas se mantengan en el mercado y logre un mejor desarrollo económico es brindar un servicio de calidad, o si se trata de algún producto de igual manera, por tal motivo, existen mayores posibilidades que las empresas continúen con su actividad siempre y cuando cumplan con los estándares que poseen los clientes. Cabe recalcar que también es la manera de cómo la empresa maneja las diferentes situaciones que pueden llegar a ser desagradables con algún usuario.

Oferta

Rivera (2020) la oferta consiste en la producción de los diferentes bienes y tipos de servicios que se ofrecen, considerando que esto también está ligado con factores importantes que intervienen como con los recursos, en este caso la tecnología, misma que es importante para toda actividad que realicen las empresas, además de los costos de producción que están presentes.

La oferta se basa en la manera de cómo se producen los diferentes bienes y servicios que ofrecen las empresas para seguir en un mercado competitivo, considerando los recursos que sean necesarios, además, la tecnología permite que la transformación de los productos pueda incrementar dicha actividad. Por eso es necesario que se considere la oferta como un factor primordial.

Demanda

Cruz Fernández (2020) la demanda es la cantidad de los bienes o los tipos de servicios que ofrecen las empresas y que son preferidos por el mercado en el que está posesionado, es decir, sus clientes y demás personas a quienes les llama la atención que brindan.

La demanda es el número de bienes o algún tipo de servicio que las personas desean adquirir de una empresa u organización, con el fin de cubrir necesidades que tiene cada cliente, por ende, es importante que la actividad a la que se dedican dichas empresas sea con la finalidad de mantener a los usuarios fidelizados con la empresa.

Fundamentos legales

Para el desarrollo del marco legal se indagaron los artículos que tienen relación con la investigación de planeación estratégica y el desarrollo económico. Por lo que se determinan las normativas.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)

Art 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI (2019)

Art 1.- **Ámbito.** – Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

Art 53.- **Definición y Clasificación de las MIPYMES.** – La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

REGLAMENTO DE INVERSIONES DEL CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION (2018)

Art 106.- **Clasificación de las MIPYMES.** – Para la definición de los programas de fomento y desarrollo empresarial a favor de las micro, pequeñas y medianas empresas, estas se considerarán de acuerdo a las categorías siguientes:

- a. Micro empresa: Es aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de trescientos mil (US \$300.000,00) dólares de los Estados Unidos de América;

CÓDIGO DE TRABAJO (2012)

Art 2. Obligatoriedad del trabajo. – El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Capítulo II

Metodología

Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se consideraron diferentes métodos que son fundamentales para sustentar y profundizar la teoría científica respecto a la planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

El enfoque de la investigación es mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, debido a que esto permitió obtener la información respectiva para conocer el aporte que brinda la planeación estratégica al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, además, esto se dio mediante la percepción tanto de los dueños o personal encargado de las salas de eventos como también sus clientes.

Se utilizó el enfoque **cualitativo** porque a través de este, se realizó la entrevista a los dueños de las salas de eventos del cantón Santa Elena, lo que permitió que se obtenga la información respectiva acerca de la situación en la que se encuentran las salas de eventos sobre la planeación estratégica de las mismas.

Así mismo, se utilizó el enfoque **cuantitativo**, por el cual se aplicaron encuestas dirigidas a los clientes de las salas de eventos, con el fin de obtener datos estadísticos en base a la recopilación de información mediante las encuestas, realizando el análisis correspondiente para una mejor toma de decisión dando solución a la problemática detectada en las salas de eventos.

El alcance de la investigación es de tipo **correlacional** porque permitió que se pueda analizar la relación existe entre las variables planteadas como planeación estratégica y desarrollo económico, a través del planteamiento de hipótesis, la cual se sustenta con la realización de encuestas que fueron dirigidas a los usuarios que adquieren los servicios de las salas de eventos.

El diseño utilizado para la investigación fue de carácter **no experimental**, debido a que las variables del estudio mantuvieron su realidad sin ser manipuladas o cambiadas, esto permitió que el estudio se dé acorde a la situación real en la que se encuentran las salas de eventos del cantón Santa Elena, en la que se pudo obtener información importante para continuar con el análisis correspondiente.

Métodos de la Investigación

Los métodos de investigación son importantes para acceder de una manera correcta a las fuentes de información en relación con el tema de estudio, por esta razón, para el presente trabajo se utilizaron dos métodos que son los siguientes:

Como método de investigación se aplicó el **método inductivo**, puesto a que permitió obtener generalidad en base al estudio situacional de las salas de eventos, identificando las diversas causas que hace que la planeación estratégica aporte positivamente al desarrollo económico de las mismas, además que esto tiende a ser un proceso organizado en el cual se necesita de entrevista y encuestas para sustentar el trabajo, obteniendo la información necesaria para validar la investigación.

Además, se utilizó el **método analítico**, puesto que permitió que de la información recolectada mediante las técnicas aplicadas se pueda analizar de forma correcta y minuciosa cada uno de los elementos que se reflejaron de las variables, dimensiones e indicadores, comprendiendo de qué manera la planeación estratégica aporta al desarrollo económico, tomando en consideración los aspectos más relevantes con el fin de plantear una propuesta para solucionar el problema identificado.

Población y muestra

Población

Según la información brindada por el Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, se determinó que existen 6 salas de eventos dentro del cantón que están con permiso de funcionamiento y constituidos, Por tal motivo, para la población de la investigación se tomó a las 6 salas existentes, considerando a los dueños o personal a cargo de cada una de ellas, debido a que, son los principales actores, pues son quienes están al mando de las salas de eventos y pueden brindar toda la información necesaria en base al tema planteado.

Así mismo, se toma como base el promedio de clientes que tiene las salas de eventos del cantón Santa Elena, pues son ellos quienes mantienen a estos negocios en el mercado, debido a que, conocen cada característica del servicio que brindan las salas de eventos del cantón que aportan al desarrollo económico de los mismos. Por ende, la perspectiva y opinión que tienen las personas que requieren estos servicios es fundamental para sustentar la investigación. Por consiguiente, se muestra la tabla donde se refleja el detalle de la población, tomando como base un aproximado de clientes durante un lapso de 1 año.

Tabla 1*Población*

UNIDAD DE ANÁLISIS	POBLACIÓN	
	COLABORADORES	CLIENTES
Vincent Recepciones	4	60
Sala de evento Jovita	3	50
Sala de recepciones Colibrí	3	50
Eventos		
Sala de evento Julipo	3	80
Sala de evento Galilea	3	60
Sala de evento Vistamar	4	70
TOTAL	20	370

Nota: Datos proporcionados por el Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena y dueños de las salas de eventos.

Muestra

Para obtener la muestra se utilizó un tipo de muestreo aleatorio simple, el cual permitió que se obtenga una muestra correspondiente de la población de estudio, además, que este tipo de muestreo brinda a cada elemento la misma probabilidad de ser elegidos. Por consiguiente, el cálculo para obtener la muestra se realizó de la siguiente manera:

Tabla 2*Fórmula para obtener la muestra*

Descripción	Valores
n=Tamaño de muestra	?
N= Población	370
Z=Nivel de confianza	95% (1,96)
p=Grado de probabilidad de éxito	0.5
q=Grado de probabilidad de fracaso	0.5
e=Error	5% (0,05)

Aplicación de la fórmula

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

$$n = \frac{370 * 1,96^2 * (0,5 * 0,5)}{(0,05)^2(370 - 1) + 1,96^2 * (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{370 * 3,8416 * 0,25}{(0,0025)(369) + (3,8416) * (0,25)}$$

$$n = \frac{1421,39 * 0,25}{(0,0025)(369) + (3,8416) * (0,25)}$$

$$n = \frac{355,35}{0,9225 + 0,9604}$$

$$n = \frac{355,35}{1,8829}$$

$$n = 188,7248$$

$$\mathbf{n = 189}$$

Se obtuvo como muestra a 189 personas a encuestar, por lo que se tomó en consideración personas que han recibido el servicio que ofrecen las salas de eventos, es decir, sus clientes. Además, las entrevistas se realizaron a 6 personas entre dueños y colaboradores de estas.

Recolección y procesamiento de los datos

Técnicas de recolección

Las técnicas de recolección de datos son fundamentales, debido a que otorga datos importantes para el desarrollo de la investigación, por lo que, para el presente trabajo se utilizaron tanto la entrevista como las encuestas con el fin de obtener información relevante de los actores principales de las salas de eventos.

La **entrevista** fue dirigida a 6 personas en total, entre dueños y colaboradores de las salas de eventos, quienes brindaron información valiosa para el desarrollo de la investigación. Por lo tanto, la entrevista fue formal con el fin de analizar correctamente el estado en el que se encuentran las salas de eventos del cantón sobre la planeación estratégica y como esta aporta a su desarrollo económico.

La **encuesta** se les realizó a los clientes de las salas de eventos, tomando como muestra a 189 personas que han solicitado estas recepciones para algún evento o festividad, con el fin de conocer su percepción sobre como es el servicio que brindan y en qué medida estos pueden ayudar a mejorar la economía de las salas de eventos. Además, que estas brinden un mejor servicio satisfaciendo a los clientes.

Instrumentos de investigación

Es muy importante que se cuente con instrumentos que permitan que las técnicas de recolección de datos sean bien elaboradas, para esto, se utilizaron dos instrumentos en base a las técnicas escogidas, los cuales fueron guía de entrevista y cuestionario de encuesta.

La **guía de entrevista** permitió formular preguntas abiertas, claras y con un orden, en este caso, se realizó 8 preguntas para la entrevista correspondiente para los dueños de las salas de eventos, con el fin de que la persona entrevistada comprenda cada pregunta formulada, dando un trato ameno con la persona, obteniendo la información respectiva abordando el tema principal sobre las salas de eventos y su aporte al desarrollo económico.

Referente al cuestionario de las encuestas se realizó con 10 preguntas cerradas y de fácil comprensión que fueron dirigidos hacia los clientes de las salas de eventos con el fin de lograr que el encuestado pueda responder fácilmente de acuerdo con las alternativas que se les propuso, en este caso se realizó con una valoración de la escala de Likert, lo que permitió que los datos puedan ser procesados correctamente.

Procesamiento de datos

Las entrevistas a los diferentes dueños de las salas de eventos se realizaron de manera personal, analizando los datos obtenidos. Referente a las encuestas fue mediante el uso de la plataforma Google Forms, debido a que, la encuesta fue dirigida hacia los clientes por lo que, se tomó en consideración esta herramienta para facilitar el proceso, además de brindarle comodidad a los usuarios para responder a las preguntas formuladas.

Además, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statics para aplicar el Alfa de Cronbach con el fin de determinar la confiabilidad y validación de los instrumentos. Para esto, se tomó 15 respuestas referente a las encuestas como prueba piloto para analizar la confiabilidad.

Validación y confiabilidad**Tabla 3***Fiabilidad de la encuesta dirigida a los clientes.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	12

Nota: Fiabilidad de la encuesta dirigida a los clientes

Capítulo III

Resultados y discusión

Análisis de los datos

Análisis de los resultados de las entrevistas

Las entrevistas fueron dirigidas a dueños y colaboradores de las 6 salas de eventos del cantón Santa Elena, quienes otorgaron información valiosa para el presente trabajo.

1. ¿Cuál es la situación actual en la que se encuentra la empresa?

Actualmente, las salas de eventos Vincent, Colibrí, Galilea, Jovita, Julipo y Vistamar coinciden en que su situación actual ha sido producto de los efectos post COVID que les impidió seguir realizando sus actividades otorgando el servicio que adquirirían los clientes, además, que la competencia en el mercado va creciendo por lo que, actualmente están retomando dichas actividades tratando de incrementar sus ventas, brindando un servicio en el que el cliente se sienta cómodo, aunque hay ciertos factores que les impiden de alguna manera captar más clientes como es el tema de la inseguridad.

2. ¿Qué fortalezas y debilidades ha podido notar en la sala de eventos?

Una de las fortalezas que poseen las salas de eventos es contar con personal suficiente para realizar las diferentes actividades que están programada, además que al tener cierta experiencia en el mercado, esto permite que puedan satisfacer al cliente con el servicio que reciben, sin embargo, una de las debilidades que tienen en común es que ciertos colaboradores incumplen ciertas las actividades que les corresponde, por lo que, los dueños de las salas de eventos se ven obligados a despedir a dicha persona. Otra debilidad que poseen son los precios, debido a que, dependiendo de la festividad y diversos factores, estos pueden ser mayores, ocasionando que los clientes eviten adquirir este servicio.

3. ¿Considera que la sala de eventos tiene oportunidad de ser más competitiva en el mercado?

Actualmente, es mayor la competencia, por lo que, las salas de eventos si tienen oportunidad de ser más competitivas en el mercado y una de las formas que se recalca es la innovación debido a que en un mercado en que los gustos de los clientes cambian constantemente, las salas de eventos tienen el compromiso de adaptarse a los diferentes cambios que sucedan. Por consiguiente, el hecho de ser competitivas también depende de las

circunstancias en las que se encuentra el país, debido a que, con la inseguridad que se refleja en el día a día, es un impedimento en alguna medida para los negocios que pueden tener mayor demanda.

4. ¿Qué estrategias está aplicando actualmente para captar la atención de los clientes?

Una de las estrategias que se lleva a cabo es el manejo de varios paquetes o combos que ofrecen a los clientes, es decir brindan el servicio del local y en ocasiones según la festividad incluyen la comida. Además, para tener mayor acogida en el mercado, estas también manejan redes sociales en la que proporcionan información de su servicio, subiendo material como videos que poseen de las festividades que se han realizado en su local para causar mayor impacto en cada una de las personas que deseen adquirir sus servicios. Cabe mencionar que las publicidades que realicen son pocas.

5. ¿Cuáles serían las políticas internas que le ayudaría a mejorar su economía?

Actualmente, las políticas internas la manejan empíricamente, a excepción de tres salas como Julipo, Vincent y Vistamar quienes mencionaron que su planeación está en proceso, pero no está ejecutada completamente por procesos de mejora, no obstante, las 6 salas de eventos mencionaron que realizan su actividad considerando que los precios del servicio que ofrecen a los clientes sean acorde a la festividad que se va a desarrollar, también, que los colaboradores deben estar capacitados para cumplir con su labor, es decir, en el caso de brindar servicio de comida, el chef debe tener el debido conocimiento acerca de cada ingrediente que utilizará para la preparación, con el fin de que se brinde un servicio de calidad.

6. ¿Qué recursos tecnológicos utilizaría para generar mayores ventas?

Los recursos tecnológicos que más se utilizan son las redes sociales, debido a que les permiten llegar a más clientes, en el caso de Facebook se publican videos promocionando el servicio que ofrecen en donde se refleja cómo han realizado los eventos que se han llevado a cabo en el local, también utilizan Instagram que es otra red con más audiencia, e incluso la sala de eventos Colibrí menciona que están optando por darle uso a tik tok que se ha hecho popular con el fin de que las personas conozcan mucho más del servicio y de los beneficios que este incluye.

7. ¿Cómo realizaría un control de calidad del servicio que ofrece a los clientes?

Al momento de que el cliente solicita información sobre este servicio, es importante que la persona encargada realice un recorrido del local, así mismo, que en caso de que el cliente requiera el servicio de decoración contratando a otra persona externa a la sala de eventos, esta pueda dar la facilidad de abrir las puertas a dicha persona para que pueda realizar su trabajo, cabe recalcar que, también sería de suma importancia que se dé un control previo a la hora del evento, corroborando que todo esté en orden cuidado todos los detalles.

8. ¿Considera que la sala de eventos debe contar con una planeación estratégica para su desarrollo económico?

La planeación estratégica es muy importante para mejorar la economía de las salas de eventos del cantón, sin embargo, aún existen deficiencias al plantearse objetivos claros, redactar correctamente su misión, visión, a excepción de las 3 salas de eventos que, aunque tienen la iniciativa de redactar su planeación estratégica, aún tienen limitantes para estar ejecutada completamente, por ende, es necesario plantearse estrategias que permitan que las 6 salas de eventos mejoren su economía.

Análisis de los resultados de las encuestas a cliente

Pregunta 1. ¿Considera usted que las salas de eventos se tornarían más llamativas si cuentan con una misión y visión que puedan visualizar los clientes?

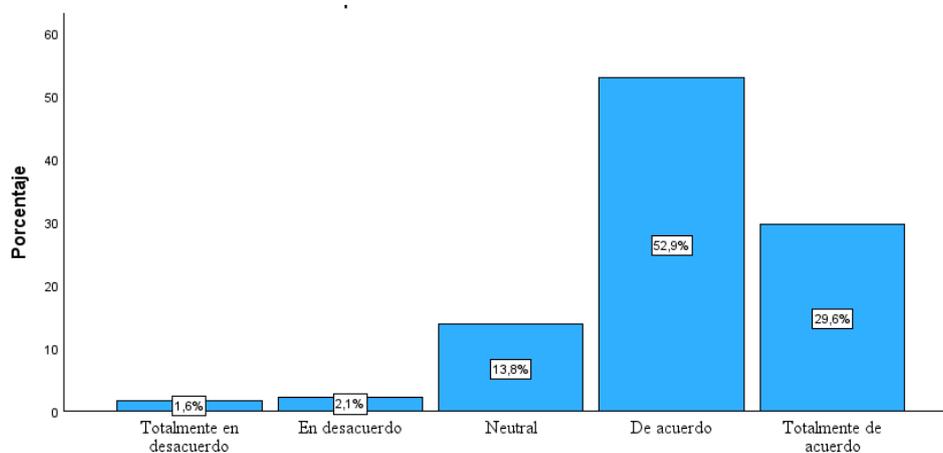
Tabla 4

Visualización de misión y visión

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,6%
En desacuerdo	4	2,1%
Neutral	26	13,8%
De acuerdo	100	52,9%
Totalmente de acuerdo	56	29,6%
Total	189	100,0%

Figura 1

Visualización de misión y visión



Mediante los resultados obtenidos se evidencia que una gran parte de los clientes consideran que las salas de eventos serían más llamativas si exponen su misión y visión ante los clientes, por lo cual, es fundamental que mejore la parte de visualización de información para dar mayor confianza y generar demanda por la actividad que realizan.

Pregunta 2. ¿Considera importante que las salas de eventos se planteen objetivos en los que se manifiesten principalmente la satisfacción del cliente?

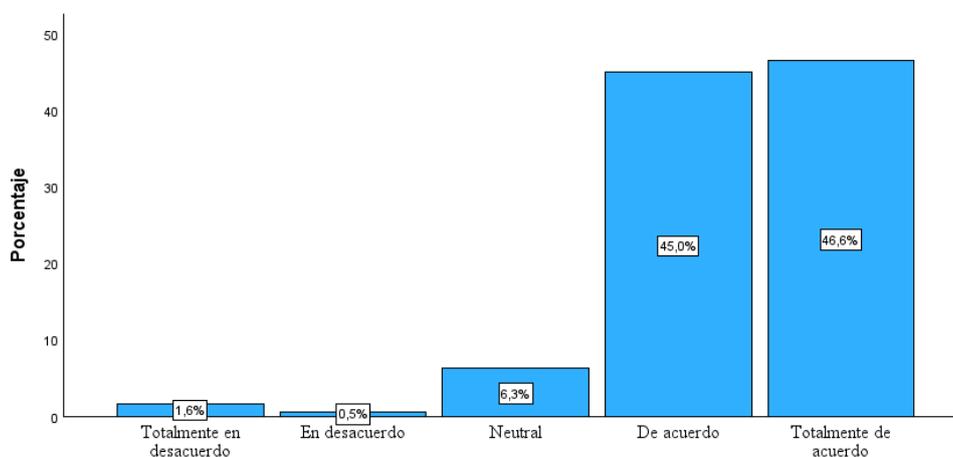
Tabla 5

Objetivo de satisfacción al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,6%
En desacuerdo	1	0,5%
Neutral	12	6,3%
De acuerdo	85	45,0%
Totalmente de acuerdo	88	46,6%
Total	189	100,0%

Figura 2

Objetivo de satisfacción al cliente



En base a los resultados obtenido se pudo visualizar que gran porcentaje de las personas encuestadas consideran que es importante que las salas de eventos tomen como punto principal la satisfacción del cliente, más que el beneficio propio, debido a que, esto generaría que más personas adquieran su servicio aumentando la demanda de dichas salas.

Pregunta 3. ¿Considera que las salas de eventos brindarían un mejor servicio implementando políticas internas que favorezcan a su economía?

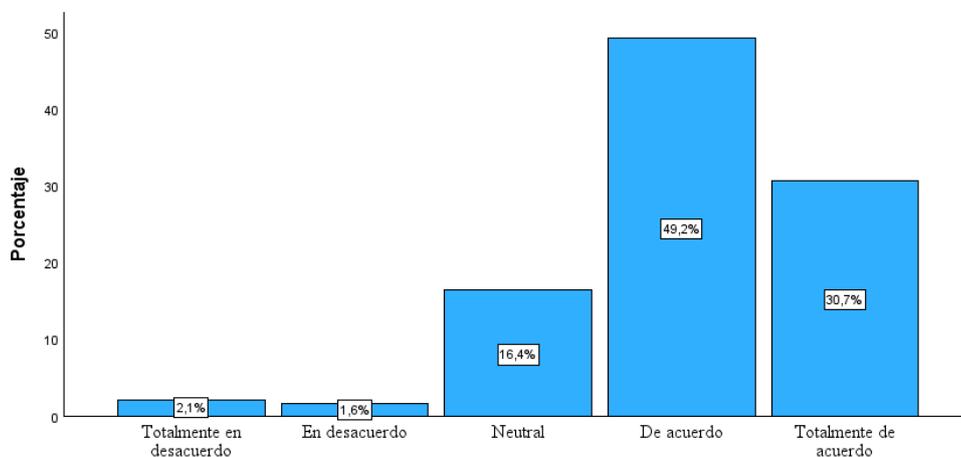
Tabla 6

Políticas internas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,1%
En desacuerdo	3	1,6%
Neutral	31	16,4%
De acuerdo	93	49,2%
Totalmente de acuerdo	58	30,7%
Total	189	100%

Figura 3

Políticas internas



Por medio de los resultados se observó que el porcentaje más alto refleja que los clientes muestran conformidad al hecho de que las salas de eventos implementen políticas internas que les permita brindar un servicio de calidad a las personas que adquieran su servicio, ayudando que la economía de cada sala mejore.

Pregunta 4. ¿Considera que las salas de eventos pueden mejorar el uso de los recursos tecnológicos para captar mayor clientela?

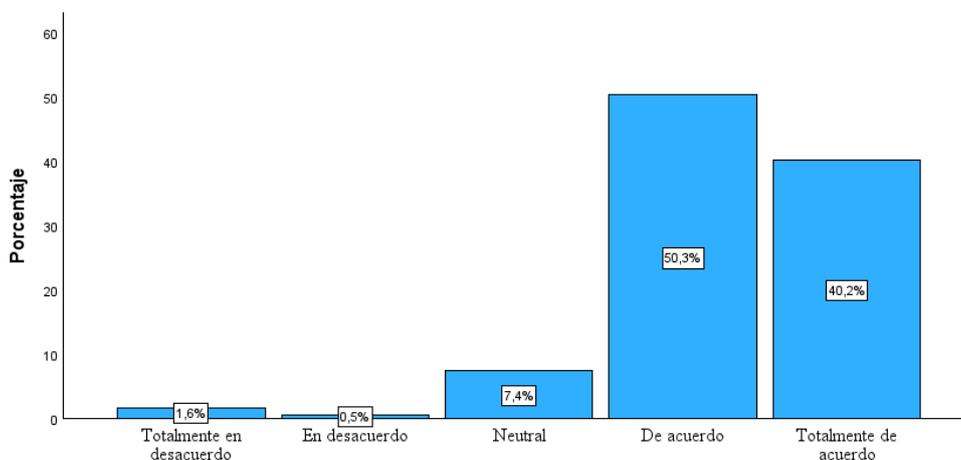
Tabla 7

Recursos tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,6%
En desacuerdo	1	0,5%
Neutral	14	7,4%
De acuerdo	95	50,3%
Totalmente de acuerdo	76	40,2%
Total	189	100,0%

Figura 4

Recursos tecnológicos



Los resultados muestran en gran medida que los clientes consideran que las salas de eventos del cantón Santa Elena pueden mejorar el uso de las herramientas tecnológicas, esto permite que estas organizaciones capturen la atención de más clientes, generando mayores ventas, favoreciendo su demanda.

Pregunta 5. ¿Considera que las salas de eventos dan uso adecuado a los recursos que acompañan el servicio que ofrecen como mesas y sillas?

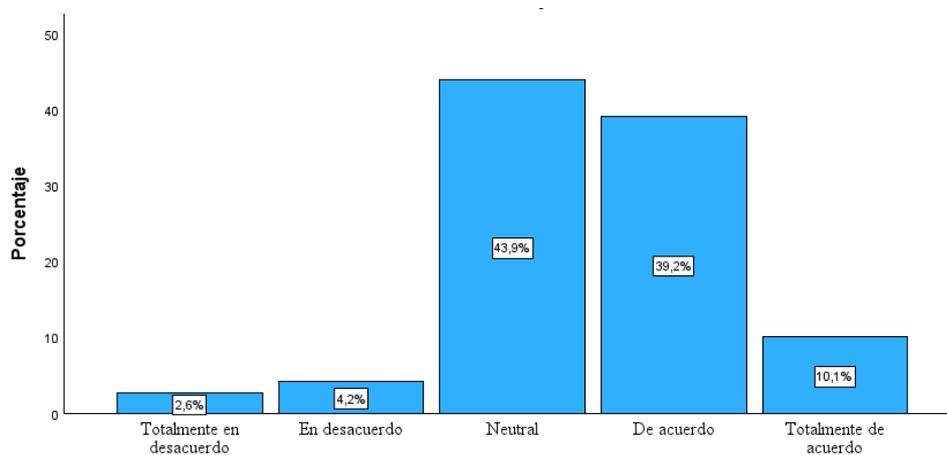
Tabla 8

Recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	2,6%
En desacuerdo	8	4,2%
Neutral	83	43,9%
De acuerdo	74	39,2%
Totalmente de acuerdo	19	10,1%
Total	189	100,0%

Figura 5

Recursos



Mediante los resultados se pudo observar que la mayoría de las personas encuestadas tienen una opinión central sobre el manejo que tienen las salas de eventos sobre los recursos materiales con los que se mantienen al momento de brindar sus servicios a los clientes, por lo que, es importante que se mejore este aspecto para lograr mayor satisfacción de los usuarios.

Pregunta 6. ¿Considera que las salas de eventos al contar con una planeación estratégica, les permitiría mejorar el servicio que brindan a los clientes y a la vez mejorar su economía?

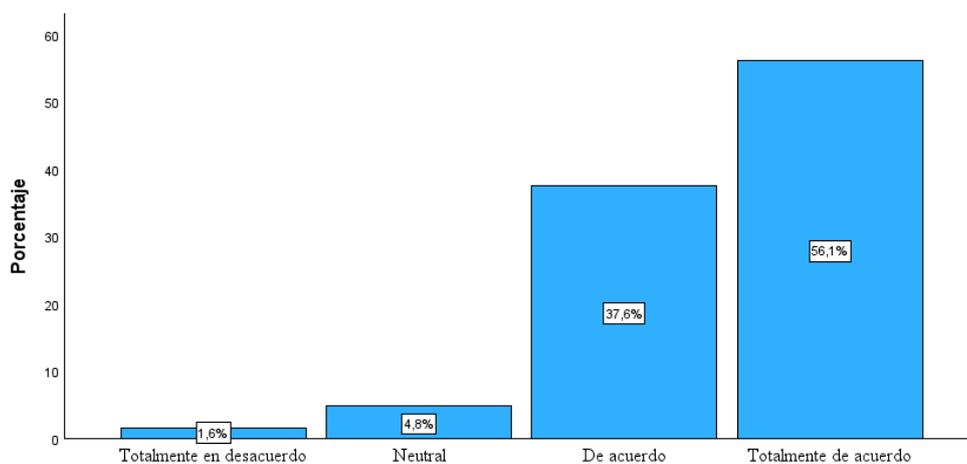
Tabla 9

Planeación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,6%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	9	4,8%
De acuerdo	71	37,6%
Totalmente de acuerdo	106	56,1%
Total	189	100,0%

Figura 6

Planeación estratégica



Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que las personas que requieren este servicio consideran en gran medida que las salas de eventos deben contar con una planeación estratégica para que puedan optimizar el servicio que ofrecen al público, por ende, es necesario que se planteen estrategias que posibiliten mejorar su economía.

Pregunta 7. ¿El manejo adecuado del capital de las salas de eventos permite mejorar el desarrollo económico de las mismas?

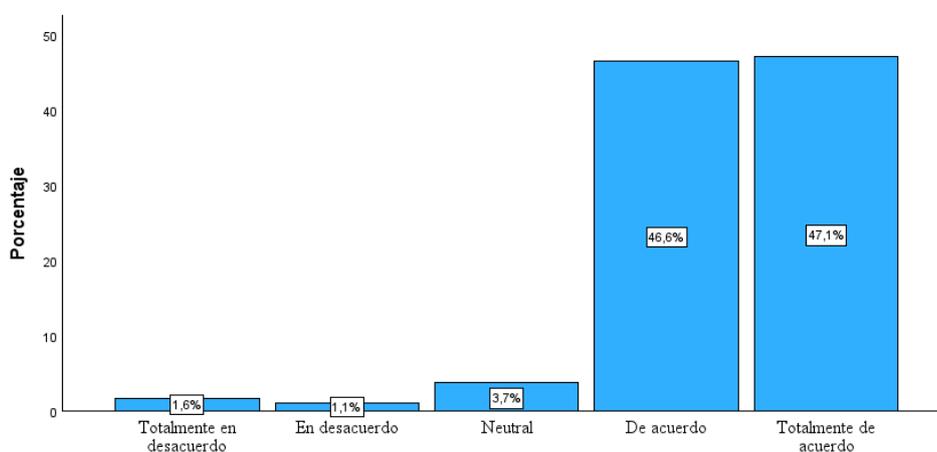
Tabla 10

Capital y desarrollo económico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,6%
En desacuerdo	2	1,1%
Neutral	7	3,7%
De acuerdo	88	46,6%
Totalmente de acuerdo	89	47,1%
Total	189	100,0%

Figura 7

Capital y desarrollo económico



En su mayoría, los clientes evidencian conformidad sobre que el manejo del capital por parte de las salas de eventos impulsa la mejora de su desarrollo económico de acuerdo con la actividad que realiza, por ende, esta acción, también permite mejorar los eventos que tienen por ejecutar.

Pregunta 8. ¿Las salas de eventos del cantón Santa Elena llenan las expectativas de los clientes?

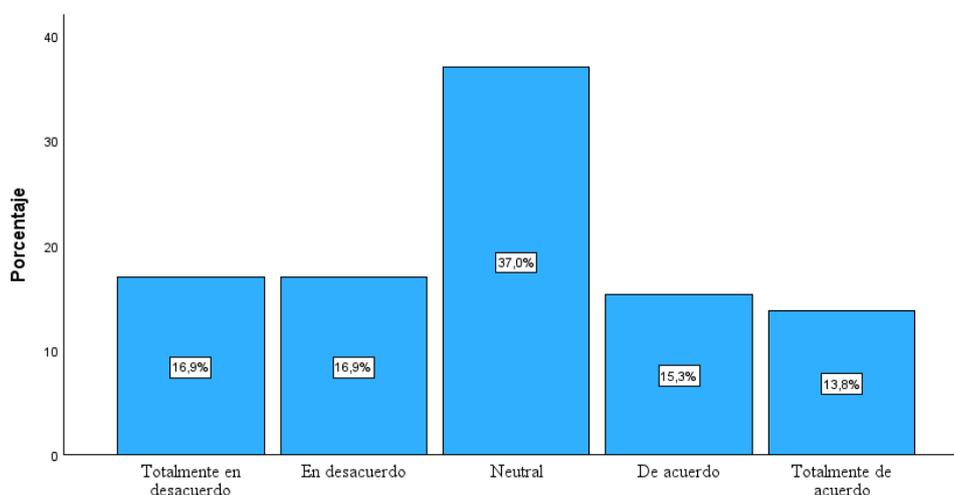
Tabla 11

Expectativas de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	16,9%
En desacuerdo	32	16,9%
Neutral	70	37,0%
De acuerdo	29	15,3%
Totalmente de acuerdo	26	13,8%
Total	189	100,0%

Figura 8

Expectativas de los clientes



Con los resultados obtenidos, se evidenció que gran porcentaje de las personas encuestadas demostraron una opinión neutral sobre el cumplimiento de las expectativas que han asumido como cliente de los eventos festejados en estos espacios, lo que indica, que han quedado insatisfechos en alguna medida, por lo que, como organización deben mejorar varios aspectos.

Pregunta 9. ¿Considera que la calidad de servicio debe ser la base principal de las salas de eventos del cantón Santa Elena?

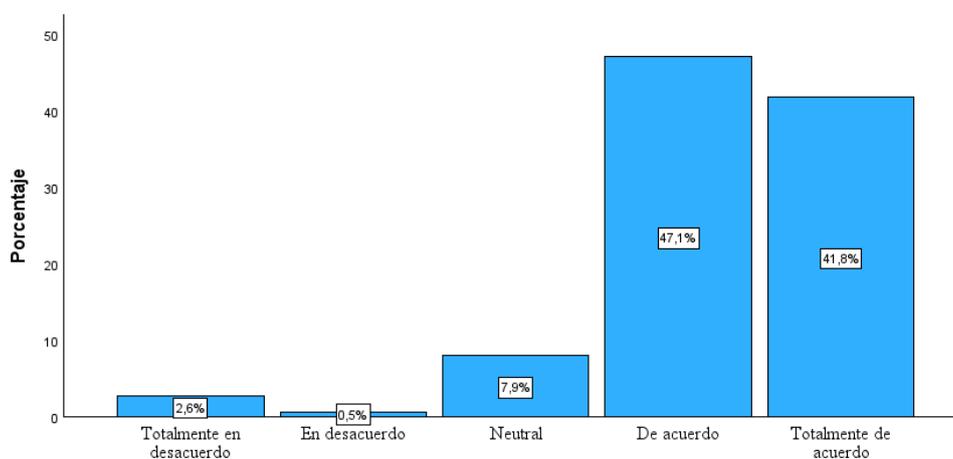
Tabla 12

Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	2,6%
En desacuerdo	1	0,5%
Neutral	15	7,9%
De acuerdo	89	47,1%
Totalmente de acuerdo	79	47,8%
Total	189	100,0%

Figura 9

Calidad de servicio



Mediante la obtención de los resultados, los clientes dieron una respuesta afirmativa en el que se evidencia que las salas de eventos deben considerar como primer punto brindar un servicio de calidad con el fin de mantener satisfechos a cada usuario, por lo que, es necesario que se realice mejoras en el servicio que brindan.

Pregunta 10. ¿Considera que las salas de eventos al desarrollar estrategias podrían minimizar las debilidades que poseen las mismas?

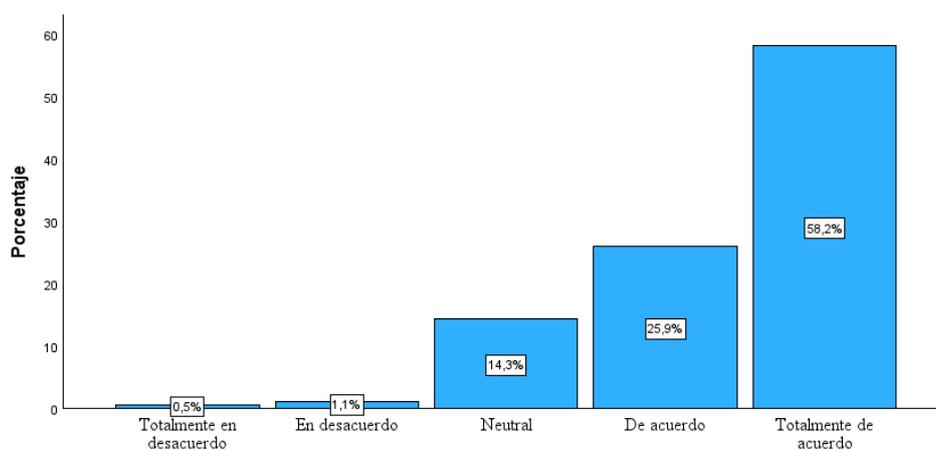
Tabla 13

Estrategias

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,5%
En desacuerdo	2	1,1%
Neutral	27	14,3%
De acuerdo	49	25,9%
Totalmente de acuerdo	110	58,2%
Total	189	100,0%

Figura 10

Estrategias



Coa los resultados, se evidenció que gran parte de los clientes consideran que las salas de eventos deben desarrollar estrategias para reducir las debilidades que poseen, por esto, es importante que se implemente un plan de mejoras para aumentar su demanda.

Pregunta 11. ¿Considera que las salas de eventos del cantón Santa Elena deberían incluir el servicio de catering para las festividades a realizar?

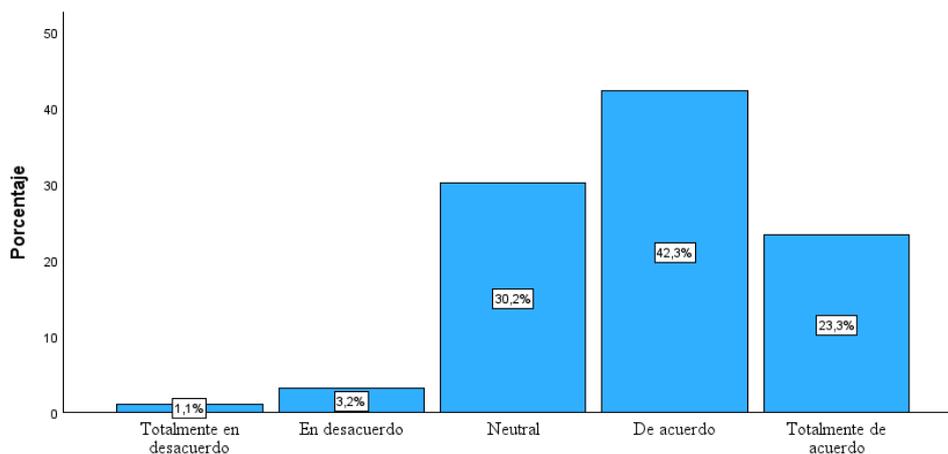
Tabla 14

Servicio de catering

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,1%
En desacuerdo	6	3,2%
Neutral	57	30,2%
De acuerdo	80	42,3%
Totalmente de acuerdo	44	23,3%
Total	189	100,0%

Figura 11

Servicio de catering



Mediante los resultados obtenidos, se pudo observar que parte de los clientes encuestados están de acuerdo con que las salas de eventos incluyan el servicio de catering completo, permitiendo que los clientes que solicitan este servicio se sientan cómodos y eviten inconvenientes al buscar aparte este servicio.

Pregunta 12. ¿Considera que las salas de eventos podrían brindar un servicio adicional realizando un video que sea llamativo para las personas protagonistas de alguna festividad?

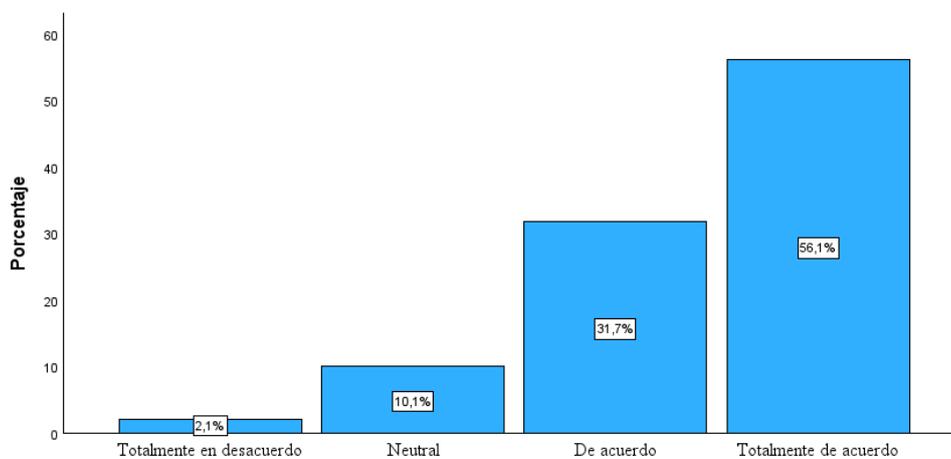
Tabla 15

Servicio adicional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,1%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	19	10,1%
De acuerdo	60	31,7%
Totalmente de acuerdo	106	56,1%
Total	189	100,0%

Figura 12

Servicio adicional



De acuerdo con las respuestas dadas por los clientes, otorgan en gran medida un resultado favorable para que las salas de eventos brinden un servicio personalizado sobre la creación de un video para las personas que serán protagonistas del evento, por tal motivo, es necesario que se considere desarrollar esta estrategia para captar mayor clientela.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

La Planeación estratégica aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Planteamiento de hipótesis

H₀: La Planeación Estratégica NO aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

H₁: La Planeación Estratégica SI aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Contraste de hipótesis

Para el contraste de la hipótesis se lo realizó mediante el criterio correspondiente al valor $P=0,05$. Por ende, si en la recolección de datos se determina un valor $P= >0,05$ la hipótesis nula (H_0) se acepta, pero si en caso de que en los datos recolectados se obtiene un valor $P= <0,05$, la hipótesis alternativa (H_1) se acepta.

Método estadístico para el contraste de hipótesis

En base a la información refleja en el cuadro de prueba de chi-cuadrado, permitió comprobar la relación entre planeación estratégica y desarrollo económico, para esto el valor de chi-cuadrado de Pearson corresponde al 50,615^a con una significancia de $<,001$.

Objetivo

Analizar de qué manera la planeación estratégica aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Tabla 16*Resumen de prueba chi-cuadrado, Hipótesis General*

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera que las salas de eventos al desarrollar estrategias podrían minimizar las debilidades que poseen las mismas? *	189	100,0%	0	0,0%	189	100,0%
¿Las salas de eventos del cantón Santa Elena llenan las expectativas de los clientes?						

Tabla 17*Prueba chip-cuadrado, Hipótesis General*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,615 ^a	16	<,001
Razón de verosimilitud	51,998	16	<,001
Asociación lineal por lineal	,132	1	,716
Número de casos válidos	189		

- a. 14 casillas (56,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es de ,14

Interpretación

De acuerdo con los resultados reflejados en la prueba de chi-cuadrado, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), comprobando que la planeación estratégica si aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, debido a que la significación asintótica es de <0,001, siendo menor que 0,05, valor establecido correspondiente a P.

Hipótesis específica 1

H₀: La situación actual de las salas de eventos NO aporta al desarrollo económico del cantón Santa Elena.

H₁: La situación actual de las salas de eventos SI porta al desarrollo económico del cantón Santa Elena.

Método estadístico

La prueba de chi-cuadrado permitió comprobar la relación que existe entre la situación actual de las salas de eventos y el desarrollo económico, teniendo como base el valor de chi-cuadrado correspondiente a 53,415^a y una significancia asintótica de <,001

Objetivo

Realizar un diagnóstico de la situación actual de las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Tabla 18

Resumen chi-cuadrada, Hipótesis Específica 1

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera que las salas de eventos dan uso adecuado a los recursos que acompañan el servicio que ofrecen como mesas y sillas? *	189	100,0%	0	0,0%	189	100,0%
¿Considera que las salas de eventos al contar con una planeación estratégica, les permitiría mejorar el servicio que brindan a los clientes y a su vez mejorar su economía?						

Tabla 19*Prueba chi-cuadrado, Hipótesis Específica 1*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,415 ^a	12	<,001
Razón de verosimilitud	18,357	12	,105
Asociación lineal por lineal	2,872	1	,090
N de casos válidos	189		

- a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Interpretación

Según el resultado reflejado mediante la prueba de chi-cuadrado se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), recalando que la situación actual si aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena, debido que el valor de la significación asintótica es de <,001, mientras que el valor dado por P=0,05, es decir, es menor.

Hipótesis específica 2

H₀: Los componentes de la planeación estratégica NO aportan al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.

H₁: Los componentes de la planeación estratégica SI aportan al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Método estadístico

De acuerdo con la prueba estadística de chi-cuadrado, se pudo determinar que existe relación entre los componentes de la planeación estratégica y el desarrollo económico de las salas de eventos del cantón, debido a que el valor de chi-cuadrado es de 37,117^a y la significación asintótica corresponde al 0,002.

Objetivo

Identificar los componentes de la planeación estratégica que aportan al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Tabla 20

Resumen chi-cuadrado, Hipótesis Específica 2

	Resumen de procesamiento de casos				Total	
	Válido		Casos Perdidos		N	Porcentaje
	N	Porcentaje	N	Porcentaje		
¿Considera importante que las salas de eventos se planteen objetivos en los que se manifiesten principalmente la satisfacción del cliente? *	189	100,0%	0	0,0%	189	100,0%
¿Las salas de eventos del cantón Santa Elena llenan las expectativas de los clientes?						

Tabla 21

Prueba chi-cuadrado, Hipótesis Específica 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,117 ^a	16	,002
Razón de verosimilitud	40,101	16	<,001
Asociación lineal por lineal	1,955	1	,162
N de casos válidos	189		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Interpretación

En base al resultado de chi-cuadrado, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), reflejando que los componentes de la planeación estratégica si aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena, debido a que el valor

Tabla 23*Prueba chi-cuadrado, Hipótesis Específica 3*

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica
	Valor	gl	(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,836 ^a	16	<,001
Razón de verosimilitud	61,525	16	<,001
Asociación lineal por lineal	29,732	1	<,001
N de casos válidos	189		

- a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación

Según el resultado reflejado en la prueba de chi cuadrado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, determinando que las estrategias si aportarán al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena, porque se obtuvo un valor de significación asintótica de <,001, mientras que el valor establecido de $P=0,05$.

Discusión

En relación a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los clientes de las salas de eventos del cantón Santa Elena, se pudo evidenciar que a pesar de que algunas salas de eventos tienen la intención de brindar un mejor servicio, aun se necesitan diversas estrategias para que los clientes se sientan completamente satisfechos con lo que reciben, por lo que, aun poseen deficiencias en el establecimiento de su planeación estratégica y cumplimiento de objetivos, lo que provoca que su actividad tenga bajo rendimiento económico.

En base a los resultados obtenidos con relación a las hipótesis planteadas se comprueba la relación que existen entre la variable independiente correspondiente a la planeación estratégica y la variable dependiente correspondiente al desarrollo económico, demostrando que la hipótesis general referente a que la planeación estratégica aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena es correcta, por lo que es importante y necesario que estas establezcan su filosofía empresarial correctamente con el fin de que se cumplan sus objetivos mediante las estrategias adecuadas. Considerando también la comprobación de las demás hipótesis sobre la situación actual, componentes de la planeación y estrategias, determinando que todo aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón.

De igual manera, para sustentar el presente trabajo, se considera la investigación realizada por Jaramillo Luzuriaga & Tenorio Delgado (2019) titulado como *Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial*, en el que se hizo alusión a que las empresas deben establecer planes de acción adecuados que guíen su horizonte mediante una planeación estratégica, misma en el que los objetivos que se planteen como empresas tienen que estar correctamente alineados con los recursos y potencialidades que poseen las mismas, con el fin de mejorar su desarrollo empresarial, esto permite afirmar lo que se ha mencionado en el presente trabajo de titulación, recalcando la importancia que tiene la planeación estratégica en las empresas.

En concordancia con el trabajo investigativo elaborado por Baque Villanueva et al., (2022) titulado *Estructura metodológica de plan estratégico para mejorar las ventas en las MiPymes del cantón Quevedo*, recalcando que la planificación estratégica es una guía para que las empresas puedan desarrollar sus actividades adecuadamente, obteniendo los beneficios que brinda la realización de una planeación, por lo tanto, es muy importante, debido a que, tiene relación con lo expuesto en el presente trabajo, pues así como la planeación estratégica le

servirá a las MiPymes del cantón Quevedo, de igual forma al realizarla para las salas de eventos será totalmente beneficioso.

Tomando como referencia el trabajo de investigación de Rivas Palacios & Rivera Saavedra (2019), titulado como *Propuesta de un Plan de Direccionamiento Estratégico para la empresa Capello Eventos en la ciudad de Cali*, determina que la empresa tiene muchas posibilidades de poder expandirse en el mercado, pero esto debe darse acorde a la implementación de estrategias que faciliten el direccionamiento de la misma, considerando las nuevas tendencias y proyectos innovadores que permitan satisfacer al cliente, por esta razón, la investigación tiene mucha relación con este estudio, pues lo que se espera con una planeación estratégica para las salas de eventos es mejorar su economía, satisfaciendo a cada persona que solicite este servicio.

Además, el trabajo de Oviedo Carrillo & Patiño Trujillo (2019), que tiene como título *Diseño del Plan estratégico para la empresa Fiestotas decoración de eventos del Municipio de Zarzal, Valle del Cauca*, realizó un diseño de plan de acción en el que expone misión, visión, objetivos estratégicos, entre otros componentes de una planeación estratégica, que les brinda un panorama claro sobre lo que es la empresa y hasta donde quiere llegar. En este punto, el trabajo que se ha llevado a cabo en relación con las salas de eventos es necesario para que su actividad tenga un mejor enfoque y desenvolvimiento, no obstante, el servicio que brindan debe mejorarse con la implementación de estrategias.

En correspondencia al trabajo de investigación de Vargas Ramírez et al., (2020), el cual es titulado como *Emprendimiento y su relación con el desarrollo económico y local en el Ecuador*, reflejó que el desarrollo económico es un pilar fundamental para los emprendimientos, pues en base a su actividad de un producto o un servicio que ofrecen a los clientes, generan un factor económico rentable que es beneficioso para los negocios, esto también se logra con innovación tecnológica, por lo que se llega a la conclusión que las salas de eventos obtienen ciertos ingresos, sin embargo, necesitan mayormente innovación, creando estrategias que les faciliten mayor demanda, por ende, mejor economía.

En base al trabajo de investigación realizado por Moran Chilan et al., (2021), titulado como *El sistema financiero y su impacto y su impacto en el desarrollo económico – financiero*, que concluyó que estos sistemas permite que las empresas canalicen sus ahorros proporcionando el crecimiento económico de las empresas como el país en el que se desarrollan, por lo que, el tema es muy interesante, pues tratando sobre las salas de eventos del

cantón es importante mencionar que al momento que disponen del capital, este debe ser manejado correctamente, de igual forma los ingresos que obtienen con sus servicios prestados, pues su economía puede tener un mejor desarrollo, si se toman todas las medidas necesarias.

Tomando como referencia el trabajo de titulación realizado por Romero Mena (2017), titulado como *El empleo y el desarrollo económico local del cantón Riobamba*, indica que diversas micro y pequeñas empresas cierran a casusa de la poca rentabilidad que tienen en sus negocios, lo que también es un problema, pues son estas las que generan empleo, sin embargo, se necesita implementar estrategias para mejorar la calidad de vida de los riobambeños. Relacionándolo con el presente trabajo, se establece que, si existe relación, pues las salas de eventos brindan oportunidad de empleo, debido a que contratan a personas que les ayuden a mejorar sus servicios, sin embargo, por muchos factores esto se ha visto perjudicado, limitándolas a un mejor desarrollo económico, por ende, también se necesita estrategias para dar solución al problema.

Por último, como referencia al trabajo de titulación elaborado por Bernabé Argandoña (2022) que tiene como título *Mercado de capitales y desarrollo en América Latina. El caso de Ecuador*, se concluyó que el crecimiento económico depende en gran parte del ahorro y la inversión, teniendo en cuenta otros factores como la población y los diferentes recursos que se utilizarán, considerando los cambios tecnológicos que puedan ocurrir, así como el estudio de las salas de eventos el cual tiene concordancia con el trabajo referenciado, debido a que aún continúan en cierta rutina porque el momento de inversión para mejorar sus servicios puede ser alto, ocasionado límites para un buen desarrollo económico, es decir, es importante que se maneje bien la inversión, ahorro y manejo de los recursos que disponen.

Propuesta para la solución al problema

Justificación

La planeación estratégica es esencial para cualquier empresa, debido a que, les permite mejorar los productos y servicios que ofrecen a los clientes, permitiendo que las empresas puedan mejorar su economía. En este caso, la implementación de una planeación estratégica para las salas de eventos del cantón Santa Elena, es muy importante, debido a que, al ofrecer sus servicios, los clientes aun poseen expectativas muy altas, pues esperan que el servicio que reciben sea mejor, para esto es necesario que se establezca una correcta filosofía empresarial con el fin de que las salas de eventos tengan claro hasta donde desean llegar, y todo esto se complementa con estrategias adecuadas para que al momento de brindar un mejor servicio, también beneficie a su desarrollo económico.

Fundamentación

En base a los resultados obtenidos tanto de encuestas como en las entrevistas llevadas a cabo, es importante realizar una planeación estratégica adecuada para las salas de eventos del cantón Santa Elena, debido a que, se pudo evaluar los factores internos como externo, lo que impulsa a realizar estrategias que sean oportunas para mejorar los servicios que ofrecen estas salas, dando solución a las falencias que poseen en su actividad, a su vez, esto ayudará a que mediante una planeación estratégica mejor en gran medida su desarrollo económico, considerando cada componente de la planeación. Para esto es importante la matriz Foda que es un factor o herramienta primordial para realizar un análisis sobre el estado situacional de alguna organización, tomando en cuenta las oportunidades que posee, de igual forma las amenazas, debilidades y fortalezas de esta (Sánchez Huerta, 2020).

Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias que aporten al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Objetivos específicos

- Establecer la filosofía empresarial para las salas de eventos del cantón Santa Elena.
- Realizar la matriz Foda evaluando las fortalezas, oportunidad, debilidades y amenazas que poseen las salas de eventos.

- Diseñar estrategias en base al Foda realizado, con la finalidad de procurar la economía para las salas de eventos del cantón.

Modelo Estratégico

Filosofía empresarial

Misión

Brindar espacios acogedores para las festividades llevadas a cabo en el cantón Santa Elena como bodas, cumpleaños, integraciones, graduaciones, entre otros eventos que requiera el cliente, dando un seguimiento con atención personalizada, otorgando calidad de servicio. Comprometidos en ofrecer experiencias únicas, resaltando la elegancia en cada celebración, contribuyendo al desarrollo económico del cantón.

Visión

Ser líderes en brindar espacios agradables ofreciendo y organizando variedad de eventos, resaltando la calidad de servicio en cada suceso llevado a cabo en el cantón Santa Elena, destacando por dar un servicio seguro y de calidad, logrando que cada cliente quede satisfecho con el servicio que reciben. Aspiramos a ser organizaciones sólidas, innovando constantemente, captando la atención y preferencia de los clientes.

Objetivos

Objetivo general

Llenar las expectativas de los clientes, brindando un espacio seguro y confiable para la realización de cada evento.

Objetivos específicos

- Mantener las salas de eventos en óptimas condiciones.
 - Contar con personal apto para las actividades a realiza.
 - Implementar un sistema de seguridad para lograr la tranquilidad de los clientes.
-

Valores

- **Responsabilidad:** Cumplimos con las obligaciones que tenemos para garantizar que cada evento se realice conforme a la hora establecida.
-

-
- **Respeto:** Brindamos un trato igualitario para todas las personas que soliciten el servicio, respetando cada petición.
 - **Compromiso:** Satisfacer a cada cliente.
 - **Calidad:** Servicio de calidad, cuidando cada detalle para los eventos llevados a cabo.
 - **Seguridad:** Garantizamos seguridad en cada evento, con guardias en la puerta y cámaras en la recepción.
-

Políticas internas

- Trato cordial con todas las personas: Brindar información cordialmente acerca del servicio que ofrecen y los beneficios de este a los clientes.
 - Entrega de la localidad y recursos en buen estado: Las salas de eventos deben estar completamente limpias, con sillas y mesas totalmente en buen estado.
 - Responsabilidad si existe retraso con el servicio de catering: Al existir inconvenientes con la repartición de la comida o llegada de los meseros, se le hace un descuento al cliente para compensar la incomodidad que pueda existir por dicho retraso.
 - Personal que incumpla con su labor será despedido: En el momento que una persona no cumpla con alguna actividad prevista por dos ocasiones, será despedido.
 - Horarios de atención: Se establece un horario de atención en el local de 7:30am a 17:00pm, sin embargo, si son mediante llamadas o mensaje por redes sociales, la atención se extiende hasta las 20:00pm.
-

Organigrama propuesto

Para que las salas de eventos obtengan una mejor economía es importante asignar responsables para las diferentes actividades, por ende, se realiza un organigrama, el cual puede ser adaptado por estas organizaciones del cantón Santa Elena.

- **Administración:** Los dueños son los principales actores, pues son los que asignan las diferentes responsabilidades a los demás colaboradores.
- **Jefe de bodega:** Es el principal responsable de cada recurso que serán utilizados para los diferentes eventos, cuidando que el salón de eventos quede listo para la actividad que se va a llevar a cabo.

- **Planificación:** Es importante porque para cada evento se necesita determinar en qué tiempo se demorará el proceso en el que el salón quedé listo para recibir a los invitados, por tal motivo, es necesario que se cuente con alguien que realice esta función.
- **Marketing y ventas:** Personal que será el encargado de realizar las diferentes publicidades para captar la atención de más clientes.
- **Supervisor de recursos:** Será el encargado de cuidar cualquier detalle del evento, que todo esté acorde a lo planificado.

Figura 13

Organigrama Propuesto

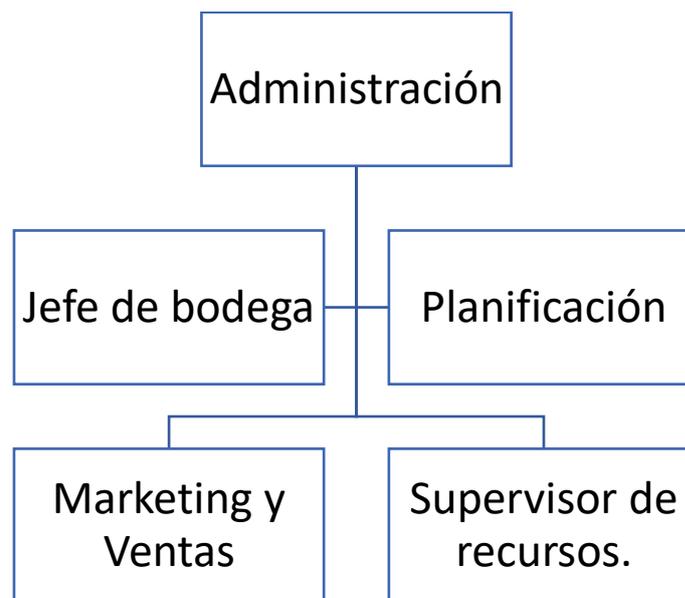


Tabla 24

Matriz FODA

MATRIZ FODA	Análisis interno	Análisis externo
Análisis interno	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Amplio espacio para la realización de eventos. • Ubicación del negocio. • Personal para la realización de actividades. • Atención personalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasos recursos económicos. • Precios altos según el evento. • Incumplimiento de actividad de parte de sus colaboradores. • Adaptación a los gustos de los clientes.
Análisis externo	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación. • Crecimiento de la demanda. • Adaptación a las tendencias del mercado. • Utilización de recursos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad. • Salas de eventos informales. • Nuevas políticas de gobierno que limiten el funcionamiento de las salas de eventos. • Desastres naturales o nuevas pandemias.

Tabla 26

Plan de acción

	Responsable	Actividades	Responsable Recursos	Encargado de la actividad
Objetivo 1: Generar mayor demanda.				
Estrategia: Ofrecer variedad de eventos además de las festividades comunes.				
Brindar espacio para actividades sociales y académicas.	Administración	Eventos sociales y académicos	Jefe de bodega	Jefe de planificación
Servicio adicional de acceso a wifi.	Administración		Jefe de bodega	Jefe de planificación
Objetivo 2: Mejorar la imagen en redes sociales.				
Estrategia: Uso de redes sociales.				
Revisión de las redes sociales que tiene mayor visibilidad de las personas.	Administración	Redes sociales y mercado	Marketing y ventas	Jefe de planificación
Publicaciones constantes para promocionar y crear conciencia del servicio que ofrece.	Administración		Marketing y ventas	Jefe de planificación
Contestar mensajes o llamadas de los posibles clientes que deseen pedir información del servicio que ofrecen.	Administración		Marketing y ventas	Jefe de planificación
Objetivo 3: Llenar las expectativas de los clientes.				

Estrategia: Brindar servicio de catering completo				
Contratación de chef profesionales y meseros	Administración	Número de clientes que adquieren este servicio.	Jefe de bodega	Jefe de planificación
Inclusión de bebidas alcohólicas	Administración		Jefe de bodega	Jefe de planificación
Objetivo 4: Mejorar la experiencia de los clientes				
Estrategia: Realizar videos para las personas protagonistas de alguna festividad				
Con el adicional del 3% más el total a pagar, se realiza un video con tomas llamativas para presentarlo en el evento.	Administración	Videos solicitados para presentación	Marketing y ventas	Jefe de planificación
Tomar fotos o grabar videos con cámaras que la imagen sea nítida para que sea del agrado del cliente y personas que visualicen el video.	Administración	en los eventos, comentarios.	Marketing y ventas	Jefe de planificación
Objetivo 5: Mejorar la imagen de las salas de eventos.				
Estrategia: Brindar los implementos necesarios para que el personal encargado pueda realizar su trabajo				
Entregar la llave del local al colaborador.	Administración	Número de actividades programadas	Jefe de bodega	Jefe de planificación
Dar entrega de mesas y sillas establecidas por el cliente para que el colaborador pueda realizar la limpieza de estas.	Administración		Jefe de bodega	Jefe de planificación
Objetivo 6: Brindar seguridad tanto del personal de las salas de eventos como de los clientes.				
Estrategia: Crear alianzas con empresas de seguridad para garantizar la confianza y comodidad de los clientes.				

Manejar el servicio mediante combos, es decir, aparte del servicio que brindan los salones de eventos, también asignar a tres personas que brinden seguridad en la entrada del salón.	Administración	Número de alianzas con empresas de seguridad.	Supervisor	Jefe de planificación
Realizar un listado de los invitados, con el fin de que no ingresen personas extrañas al evento.	Administración		Supervisor	Jefe de planificación
Objetivo 7: Generar empleo a personal con conocimientos				
Estrategia: Contratar colaboradores aptos para realizar su labor en las salas de ventas				
Comunicar obligaciones y horarios en el que deben realizar su actividad en base a la decoración, catering, seguridad,	Administración	Número de colaboradores	Marketing y ventas	Jefe de planificación
Objetivo 8: Incrementar las ventas				
Estrategias: Estudio del movimiento de la competencia				
Considerar los gustos cambiantes que tienen los clientes, adaptándose rápidamente a dichas modificaciones para que el evento a realizar tenga éxito.	Administración	Estudios sobre la competencia	Marketing y ventas	Jefe de planificación
Innovar con las nuevas tendencias que mueven el mercado de organizaciones de eventos.	Administración		Marketing y ventas	Jefe de planificación

Beneficios de la propuesta

La planeación estratégica posee grandes beneficios para las empresas, en el caso de las salas de eventos del cantón Santa Elena los beneficios que brinda esta herramienta son:

- Permite establecer una filosofía empresarial clara, alineando su actividad del servicio que ofrece a los clientes con los objetivos planteados.
- Adecua la toma de decisiones mediante el análisis de los factores internos y externos, expuestos en una matriz FODA.
- Permite plantear estrategias beneficiosas para las salas de eventos, en base a la evaluación realizada.
- Identifica valores esenciales dando mayor énfasis en el cumplimiento de las actividades sobre el servicio del salón de eventos.
- Prioriza y asigna los recursos necesarios para el cumplimiento de entrega del salón de eventos conforme a lo que exige el cliente.
- Lograr la satisfacción del cliente, pues dando seguimiento a la actividad que realizan, se puede brindar un mejor servicio, llenando las expectativas que tienen del salón de eventos.
- Permite la realización de un plan de acción en el que se identifica las acciones claves para que el servicio sea el adecuado para cada cliente.
- Involucra a todas las personas que participan para que las salas de eventos funcionen correctamente, entre dueños, administradores y colaboradores.
- Mejora el desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena, debido a que, con la formulación de estrategias adecuadas, aumentan su demanda.

Conclusiones

- La situación actual de las salas de eventos aporta al desarrollo económico del cantón Santa Elena, pues si obtienen ingresos en base a la prestación de sus servicios, sin embargo, habría mejores resultados aplicando la planeación estratégica, analizando los factores tanto internos como externos, reduciendo en gran medida las debilidades y amenazas que poseen, manteniendo y reforzando las fortalezas y oportunidades de las mismas.
- Los componentes de la planeación estratégica aportan al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena, debido a que, cada elemento les brinda una estructura adecuada que les permitirá tener su filosofía empresarial bien definida, lo que brinda un enfoque claro de lo que se está realizando, proponiendo estrategias que sean favorables para su desarrollo económico, utilizando los recursos necesarios de forma eficaz y eficiente.
- Se concluye que las estrategias aportarán al desarrollo económico, debido a que, les permitirá a las salas de eventos mejorar su economía captando la atención de más clientes, por ende, aumentar su demanda. Además, al realizar la matriz Foda, se determinaron las estrategias más adecuadas para llenar las expectativas de los clientes, debido a que, mediante la encuesta realizada se pudo determinar que los clientes recalcaron que el servicio que han recibido no ha llenado sus expectativas.
- Por último, se determina que la Planeación estratégica aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, pues mediante el análisis realizado se pudo corroborar que existen falencias en este punto, pues trabajan empíricamente con sus objetivos, lo que limita a que exista una mayor demanda, por esto, es importante que se tenga claro la misión, visión, objetivos, políticas, entre otros factores. Además, utilizan estrategias básicas para captar clientes. Por tal motivo, es importante que se realice una planeación estratégica que permita procurar la economía.

Recomendaciones

- Realizar un respectivo análisis en cada cierto tiempo, para que estén al tanto sobre la situación en la que se encuentran las salas de eventos, previniendo dificultades a futuro, tomando las mejores decisiones para corregir falencias aprovechando las fortalezas y oportunidades e incrementar su demanda.
- Emplear adecuadamente cada uno de los componentes que tiene la planeación estratégica, pues son estos los que les proporcionarán un direccionamiento claro a las salas de eventos para que su prestación de servicios sea de calidad.
- Aplicar las estrategias propuestas en la matriz Foda estratégico, debido a que, son acciones que les ayudarán a las salas de eventos a mejorar sus servicios. Además, les permitirá que sus ingresos aumenten, pues uno de los factores que más se recalca es el tema de la inseguridad, por lo que es un punto clave para captar la atención y llenar las expectativas de los clientes, dentro del cantón Santa Elena, como también personas que viven fuera del cantón.
- Es muy recomendable que las salas de eventos del cantón Santa Elena, desarrollen estrategias, pues les da un claro enfoque de su actividad, permitiendo que mejor progresivamente su economía, pues, con una adecuada implementación de estrategias, se reflejarán cambios beneficiosos para las mismas, logrando un mejor desarrollo económico.

Referencias

- Aguilar Zuluaga, I. (2008). *Principios de desarrollo ECONÓMICO*.
- Ampuero Ramos, L. A. (1997). *Planeamiento Estratégico: Conceptos básicos, interrogantes y experiencias*.
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036.
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*.
- B, H. (2019). *Análisis estratégico de negocios*. Babelcube Incorporated.
- Baldeos Ardian, L. A. (2020). Planeación estratégica y la competitividad de las PYMES en la provincia de Huaura del Perú. *Revista San Gregorio*(43), 78-91. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i43.1235>
- Banguero Lozano, H. E., Carillo Rodríguez, L. A., & Aponte Jaramillo, E. (2018). *Planeación y Gestión estratégica de las organizaciones: Conceptos, métodos y casos de aplicación*.
- Baque Villanueva, L. K., Izquierdo Morán, A. M., & Viteri Intriago, D. A. (2022). Estructura Metodológica de plan estratégico para mejorar las ventas en las Mipymes del cantón Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 66-74.
- Bayón Pérez, J. (2019). *Fundamentos de estrategia*.
- Bernabé Argandoña, L. C. (2022). Mercado de capitales y desarrollo económico en América Latina. El caso de Ecuador. [Tesis Doctoral, Universidad de América]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10835/13977>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Buzón Quijada, J. A. (2019). *Operaciones y procesos de producción*.
- Cabral Vargas, B. (2019). *Recursos y medios digitales de información: elementos teóricos y su uso desde la bibliotecología*.
- Calapiña, E., Chuquilla, J., & Jhonatan, T. (2019). La planificación estratégica y la prospectiva, semejanzas y diferencias: Una revisión de literatura de los últimos 20 años. *Revista electrónica TAMBARA*(54), 755.

- Campos, W. (2020). Elementos de la planificación estratégica financiera en las unidades de planes de salud de PDVSA-Occidente. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 14(4), 128. <https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.85>
- CODIGO DEL TRABAJO. (2012). *CODIGO DEL TRABAJO*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES. (2019). *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-04/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION%2C%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES%20COPCI.pdf>
- Colectivo de participantes. (2019). *El arte de Planificar*.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cruz Fernández, A. (2020). *Planificación y gestión de la demanda*. COML0210. IC Editorial.
- Físico Muñoz, M. d. (2020). *Economía de la Empresa 2º Bachillerato*. Editex.
- Gil López, J. V. (2020). *COMT004PO: Fundamentos de Atención al Cliente*. Editorial Elearning, S.L.
- González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Diaz de Santos .
- Jaramillo, L. S., & Tenorio Delgado, J. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Revista Trimestral del Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo*, 3(1), 64-73. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>
- Macías Arteaga, M. F., & Mero Vélez, J. M. (2022). Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el siglo XXI. *Revista multidisciplinaria de innovación y estudios aplicados*, 7(2), 31-39. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3567>
- Maldonado Pinto, J. E. (2019). *Habilidades gerenciales. Visión globalizada del proceso administrativo*.

- Mancera Romero, F. (2019). *Dirección financiera*.
- Márquez Ortiz, L. E. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(1), 233-253.
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). *Diagnóstico estratégico*. Ediciones Díaz de Santos.
- Masacón, H., Úrsula, N., Troya Terranova, K. T., & Ocampo Ulloa, W. L. (2020). Impacto del COVI-19 en la planeación estratégica de las pymes ecuatorianas. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 76-85. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.76-85](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.76-85)
- Matiz Pinzón, F., & Quintero Sepúlveda, I. C. (2019). *Pensamiento estratégico: concepto, impulsores y práctica*. Alpha Editorial.
- Mendoza Guerra, J. M. (2021). *Decisiones estratégicas*.
- Mir Juliá, J. (2019). *Cómo crear un Plan de Ngeocio útil y creíble*. Libros de Cabecera.
- Moran Chilan, J. H., Peña Ponce, D. K., & Soledispa Rodríguez, X. E. (2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico - financiero. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.372>
- Navarrete Pilacuan, M. P., Cevallos Imbaquingo, S. P., Rodríguez Cisneros, L. M., & Tito Espinosa, M. J. (2023). *Planificación Estratégica*. Centro de Investigación y Desarrollo. https://doi.org/Obtenido de https://doi.org/10.37811/cli_w838
- Oviedo Carrillo, J. E., & Patiño Trujillo, O. I. (2019). Diseño del Plan estratégico para la empresa Fiestotas Decoración de Eventos del Minicipio de Zarzal, Valle del Cauca. [Tesis de pregrado, Universidad del Valle]. Objetivo de <https://hdl.handle.net/10893/19678>
- Palacios Acero, L. C. (2023). *Dirección Estratégica*. Ecoe Ediciones.
- Peñañiel Loor, J., Muñoz Soledispa, L. Y., & Mosquera Tuárez, L. F. (2020). LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA COMO HERRAMIENTA EN LAS EMPRESAS. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 105-116. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n4.2020.237>
- Piattini Velthuis, M. G. (2019). *Calidad de servicios*.

- Pilay Villacís, E., Palacios Meléndez, J., Muños Villacís, M., Benavides Rodríguez, A., & Pico Gutiérrez, E. (2019). Las fuentes de financiamiento como estrategias de competitividad en las Pymes en la provincia de Santa Elena. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 103-111.
- Ray, D. (2022). *Economía del desarrollo*.
- REGLAMENTO DE INVERSIONES DEL CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION. (2018). *REGLAMENTO DE INVERSIONES DEL CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION*. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/Literal-3.-Reglamento-del-Codigo-Organico-de-la-Produccion-Comercio-e-Inversiones-COPCI.pdf>
- Rivas Palacios, A. M., & Rivera Saavedra, D. A. (2019). Propuesta de un Plan de Direccionamiento Estratégico para la Empresa CAPELLO EVENTOS en la Ciudad de Cali. [Tesis de grado - posgrado, Universidad Antonio José Camacho]. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/1225>
- Rivera, I. (2020). *Principios de macroeconomía: Un enfoque de sentido común*. Fondo Editorial de la PUCP.
- Rodero, J. A. (2019). *Estrategia Empresarial Práctica*. RA-MA Editorial.
- Romero Mena, C. A. (2017). El empleo y el desarrollo económico local del cantón Riobamba. [Tesis de Economía, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25126>
- Sáenz Blanco, F., Cordero Sáenz, N., & Cortés Rodríguez, E. (2020). *Gestión de la tecnología: principios, herramientas y aplicación*. Alpha Editorial.
- Sánchez Huerta, D. (2020). *ANÁLISIS FODA O DAFO*. Bubok Publishing.
- Tarziján M, J. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial. Quinta Edición*.
- Vargas Ramírez, P. L., Zuñiga González, M. G., & Mullo Tene, M. F. (2020). Emprendimiento y su relación con el desarrollo económico y local en el Ecuador. *Revista científico - profesional*, 5(10). <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1802>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

Tema	Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023.	¿De qué manera la planeación estratégica aporta al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena?	Objetivo General	Hipótesis general	Variable independiente Planeación estratégica	Situación actual	Análisis interno Análisis externo	Tipo: Correlacional
		Analizar de qué manera la planeación estratégica aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del Cantón Santa Elena	La planeación estratégica aporta al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.				Enfoque: Mixto: Cuantitativo y cualitativo
		Sistematización del problema	Hipótesis específicas				Métodos: Analítico – Inductivo –
	¿Cuál es la situación actual de las salas de eventos	Realizar un diagnóstico del estado actual de las salas de	La situación actual de las salas de eventos aporta al	Variable dependiente Desarrollo económico	Recursos	Económicos Tecnológicos Materiales	Técnicas de recolección: Entrevista y encuesta
					Estrategias empresariales	Estrategias Políticas internas	Población: 370 Muestra: 189

	del cantón Santa Elena?	eventos del cantón Santa Elena.	desarrollo del cantón Santa Elena				
	¿De qué manera los componentes de la planeación estratégica aportan al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena?	Identificar los componentes de la planeación estratégica que aportan al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.	Los componentes de la planeación estratégica aportan al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.		Producción	Servicios Capital	
	¿Cuáles serían las estrategias que aportarían al desarrollo económico para las salas de eventos del Cantón Santa Elena?	Proponer estrategias que aporten al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.	Las estrategias aportarán al desarrollo económico de las salas de eventos del cantón Santa Elena.		Satisfacción del cliente	Calidad de servicio Oferta Demanda	

Apéndice 2

Cronograma

		PERÍODO ACADÉMICO 2023-2																	
		SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
No.	Actividades planificadas	4-9	11-16	18-23	25-30	2-7	9-14	16-21	23-28	30Oct-4Nov	6-11	13-18	20-25	27Nov-2Dic	4-9	11-16	18-23	25-30	FECHA
	Presentación de Anteproyecto																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																		
2	Introducción																		
3	Capítulo I Marco Referencial																		
4	Capítulo II Metodología																		
5	Capítulo III Resultados y Discusión																		
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																		
7	Certificado Antiplagio																		
8	Entrega de informe por parte de los tutores																		1 de diciembre
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																		
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																		
11	Revisión y calificación de los trabajos																		
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																		Hasta 22 de diciembre
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																		
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																		
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																		
16	Ingreso de calificaciones en SGA																		
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-2																		
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director																		

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


FIRMA DEL TUTOR


FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 3

Cuestionario de Entrevista dirigida a dueños



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tema: Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023.

Objetivo de la entrevista: Recopilar información sobre la planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Entrevista dirigida a los dueños de las salas de eventos del cantón Santa Elena.

1. ¿Cuál es la situación actual en la que se encuentra la sala de evento?

2. ¿Qué fortalezas y debilidades ha podido notar en la sala de evento?

3. ¿Considera que la sala de evento tiene oportunidad de ser más competitiva en el mercado?

4. ¿Qué estrategias está aplicando actualmente para captar la atención de los clientes?

5. ¿Cuáles serían las políticas internas que le ayudaría a mejorar su economía?

6. ¿Qué recursos tecnológicos utilizaría para generar mayores ventas?

7. ¿Cómo realizaría un control de calidad del servicio que ofrece a los clientes?

8. ¿Considera que la sala de evento debe contar con una planeación estratégica para su desarrollo económico?

Apéndice 4

Cuestionario de encuesta dirigida a clientes

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tema: Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023.

Objetivo de la encuesta: Recopilar información sobre la planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena.

Encuesta dirigida a los clientes de las salas de eventos del Cantón Santa Elena.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste de acuerdo a la ponderación correspondiente:

1.- Definitivamente No	2.- Probablemente No	3.- Indeciso	4.- Probablemente si	5.- Definitivamente si
------------------------------	----------------------------	-----------------	----------------------------	------------------------------

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que las salas de eventos se tornarían más llamativas si cuentan con una misión y visión que puedan visualizar los clientes?					
2	¿Considera importante que las salas de eventos se planteen objetivos en los que se manifiesten principalmente la satisfacción del cliente?					
3	¿Considera que las salas de eventos brindarían un mejor servicio implementando políticas internas que favorezcan a su economía?					
4	¿Considera que las salas de eventos pueden mejorar el uso de los recursos tecnológicos para captar mayor clientela?					

5	¿Considera que las salas de eventos dan uso adecuado a los recursos que acompañan el servicio que ofrecen como mesas y sillas?					
6	¿Considera que las salas de eventos al contar con una planeación estratégica, les permitiría mejorar el servicio que brindan a los clientes y a la vez mejorar su economía?					
7	¿El manejo adecuado del capital de las salas de eventos permite mejorar el desarrollo económico de las mismas?					
8	¿Las salas de eventos del cantón Santa Elena llenan las expectativas de los clientes?					
9	¿Considera que la calidad de servicio debe ser la base principal de las salas de eventos del cantón Santa Elena?					
10	¿Considera que las salas de eventos al desarrollar estrategias podrían minimizar las debilidades que poseen las mismas?					
11	¿Considera que las salas de eventos del cantón Santa Elena deberían incluir el servicio de catering para las festividades a realizar?					
12	¿Considera que las salas de eventos podrían brindar un servicio adicional realizando un video que sea llamativo para las personas protagonistas de alguna festividad?					

Apéndice 5

Validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023". planteado por la estudiante González Rodríguez Joselyn Estefanía, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 20 de noviembre de 2023

Eze. Álvarez Hugo, MBA.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Apéndice 6

Ficha de informe de opinión de experto



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023".

Autor del instrumento: González Rodríguez Joselyn Estefanía

Nombre del instrumento: Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 20 de noviembre de 2023


 Firma del Experto Informante
 Eco. Álvarez Hugo, MBA.

Apéndice 7

Ficha de informe de opinión de experto 2


**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS
4. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023".

Autor del instrumento: González Rodríguez Joselyn Estefanía

Nombre del instrumento: Entrevista

5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 20 de noviembre de 2023


 Firma del Experto Informante
 Eco. Alvarez Hugo, MBA.

Apéndice 8

Total salas de eventos



CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

FUNDADO EL 18 DE AGOSTO DE 1.938
RUC 0968563340001

Santa Elena, 05 de julio del 2023
Oficio-AABL-DP-006.CBSE-2023

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez. Mgt
Unidad de Titulación de la Carrera Administración de Empresas
Presente. -

De mis consideraciones

Al respecto me permito comentarle que se envió oficio con fecha 30 de junio del presente año al Departamento de Prevención de Incendios del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena solicitando información sobre salas de eventos que este en funcionamiento correspondiente al Cantón Santa Elena.

Cave recalcar que este establecimiento solo corresponde al Cantón Santa Elena por lo que el Cantón La Libertad y Salinas corresponde a otra jurisdicción.

Como a continuación detallo lo siguientes

- 1.- Vincent Recepciones
- 2.- Sala de Recepciones "Colibri Eventos
- 3.- Sala de evento Jovita
- 4.- Sala de evento Galilea
- 5.- Sala de evento Julipo
- 6.- Sala de evento Vistamar

Particular que comunico para fines pertinentes.

Abnegación y Disciplina,

Alberto Bazan Larrea
Sgto (b) Alberto Bazan Larrea

**Director (e) del Departamento de Prevención
Del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena**



Oficina: 04 4594091
Emergencias: 042 940558
cb_santaelena@hotmail.com



www.bomberossantaelena.gob.ec

10 de Agosto y Juan Montalvo



Cuerpo de Bomberos de Santa Elena

Bomberos Santa Elena



ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA

Apéndice 9

Evidencias de revisión del trabajo con tutor



Apéndice 10

Evidencias de revisión del trabajo con especialista



Apéndice 11

Evidencias de realización de encuestas



Apéndice 12

Evidencias de realización de entrevistas



Apéndice 13

Certificado de antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 11 de diciembre de 2023

016- ABR -2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Planeación estratégica y su aporte al desarrollo económico para las salas de eventos del cantón Santa Elena, año 2023", elaborado por la estudiante González Rodríguez Joselyn, egresada de la Carrera de Administración de empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 8% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



ARTURO GUSTAVO
BENAVIDES
RODRIGUEZ

Dr. Arturo Benavides Rodríguez, PhD

C.I.:0908374418

DOCENTE TUTOR

Apéndice 14

Certificado de antiplagio con porcentaje

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

Trabajo de titulación COMPILATIO

6%
Textos
sospechosos

6% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas

0% Idioma no reconocido

0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Trabajo de titulación COMPILATIO.docx
ID del documento: 8d9eacf602152608ad47474b7ebb2681b2ab3dec
Tamaño del documento original: 443,04 kB

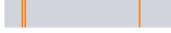
Depositante: ARTURO GUSTAVO BENAVIDES
RODRIGUEZ
Fecha de depósito: 9/12/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 11/12/2023

Número de palabras: 17.922
Número de caracteres: 114.547

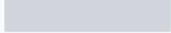
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Alina de La Cruz- Antiplagio.docx Alina de La Cruz- Antiplagio #096cca El documento proviene de mi biblioteca de referencias 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (185 palabras)
2	 unctadcompal.org Ecuador - COMPAL https://unctadcompal.org/miembros/ecuador/#:~:text= Las personas o entidades que presten servi... 12 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (163 palabras)
3	 scielo.sld.cu Estructura metodológica de plan estratégico para mejorar las ventas... http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200066 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (102 palabras)
4	 Documento de otro usuario #e4893c El documento proviene de otro grupo 11 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (92 palabras)
5	 www.contadoryabogado.net Asesoría: "Tributaria - Laboral - Societaria"; Procedi... https://www.contadoryabogado.net/2019/12/fuente-registro-oficial-no_16.html 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (101 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 bibliotecadigital.univalle.edu.co https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstreams/ae62fa7e-67dc-44bf-9210-3fb4445baca/download	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
2	 Documento de otro usuario #8cca00 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	 smsecuador.ec MICROEMPRESAS E IMPUESTO A LA RENTA, 4 TEMAS CLAVES - https://smsecuador.ec/microempresas-e-impuesto-a-la-renta-4-temas-claves/#:~:text= Toda perso...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
4	 repositorio.uniajc.edu.co Browsing by Author "Rivera Saavedra, Daniela Alejandr... https://repositorio.uniajc.edu.co/browse?type=author&value=Rivera Saavedra, Daniela Alejandra&lo...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	 repositorio.upse.edu.ec Régimen impositivo y su aplicación en las microempresa... https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5504/1/UPSE-TCA-2020-0041.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)