

Proyecto de grado, Casa de Eventos Star Group.

José David Cardenal Guerrero  
Sonia Patricia Morales Parra  
Jessica Peña Sanabria

Corporación unificada nacional de educación superior (CUN)  
Facultad de ciencias administrativas  
Programa administración turística y hotelera  
Bogotá D.C.  
2.017

Proyecto de grado, Casa de Eventos Star Group.

José David Cardenal Guerrero  
Sonia Patricia Morales Parra  
Jessica Peña Sanabria

Edgar Alexander Barragán García

Corporación unificada nacional de educación superior (CUN)  
Facultad de ciencias administrativas  
Programa administración turística y hotelera  
Bogotá D.C.  
2.017

## **Tabla de contenido.**

Introducción.....	1
Justificación.....	2
Perfilación de clientes.....	3
Necesidades.....	3.1
Beneficios.....	3.2
Soluciones actuales (Cuadro).....	3.3
Frustraciones e incomodidades.....	3.4
Mercado.....	3.5
Segmentación de mercado.....	3.5.1
Entrevista.....	4
Conclusión entrevista.....	4.1
Identidad estratégica.....	5
Misión.....	5.1
Visión.....	5.2
Objetivos generales.....	5.3
Objetivos específicos.....	5.4
Referencias.....	6

## **1. Introducción**

Los eventos y recepciones es el servicio que se presta a las personas para que den lugar a sus celebraciones más especiales como por ejemplo: grados, quince años, despedida de soltera, etc.

La industria de la tecnología es muy dinámica, y tiene beneficios para nosotros tanto como medio de comunicación y en situaciones laborales, es por esta razón que queremos prestar el servicio con la tecnología, ya que es un tema hablado globalmente, aparte de eso queremos hacer que la tecnología se vea con una utilidad mayor a la común; creando una aplicación que ofrece los servicios para una recepción y eventos, donde el cliente pueda hacer su cotización de manera fácil y segura con tan solo un clic y a su preferencia, desde su dispositivo electrónico.

Para que el evento del cliente sea un éxito estamos dispuestos a innovar en procesos, servicios, productos y ventajas ante nuestra fuerte competencia; se pretende facilitar, organizar y llevar a cabo todas las actividades y detalles que se deben realizar en cada evento, ser eficientes y complacientes con los gustos de los clientes.

## **2. Justificación**

La idea nace de tres estudiantes de administración turística y hotelera enfocada en la parte de recepción y eventos pensando en buscar una solución factible en donde los clientes encuentren todo lo que necesiten, saber sobre este medio.

Es por esto que se crea una aplicación llamada Eventos Star Group, que hará para el cliente una manera más fácil de encontrar información sobre el evento que desee realizar, esta aplicación está especialmente diseñada para que el cliente que la use obtenga un servicio rápido, eficaz, seguro y sobre todo de confort en el cual el cliente no tenga que desplazarse hasta el lugar de eventos sino que todo esté dispuesto en su dispositivo.

### **3. Perfilación del cliente.**

Nuestro cliente es la persona que busca un excelente lugar, un buen servicio y confort, nuestra agencia de eventos se caracteriza por entregar lo mejor a sus clientes en tiempo, forma y calidad, ajustándose al presupuesto de nuestro cliente.

Lo más interesante es que nuestro cliente realizará dicha cotización por medio de una app (aplicación) en la cual nosotros ofrecemos la mayoría de información y esto hace que nuestro cliente tenga más comodidad, también contará con la asesoría vía telefónica.

#### **3.1 Necesidades.**

- Tener en el Smartphone la facilidad de conseguir una cotización sin moverse de casa.
- Limitar el tiempo del cliente, esto quiere decir ahorrarle tiempo.
- Seguridad y calidad, será una aplicación segura, que el cliente no sienta desconfianza al momento de usarla.

#### **3.2 Beneficios.**

- Al tener la facilidad de cotizar desde casa le ahorra mucho al cliente en tiempo y dinero.
- Estará seguro en todo momento ya que en nuestra app estarán recalcados todos los permisos necesarios y recomendaciones, esto hará que el cliente no tenga preocupaciones.
- Contará con ayuda telefónica, que esto lo hará seguro y eficaz.

#### **3.3 Soluciones actuales (cuadro)**

<b>Idea</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Competencia</b>	<b>Beneficios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos Star Group.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación con hoteles/hostales que son de rango bajo</li> <li>• Apto para todo público.</li> <li>• Facilidad de cotización e información.</li> <li>• Seguridad y confiabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiestas Premium</li> <li>• Eventos Ana María Sierra</li> <li>• Eventos Casa Medina.</li> <li>• Casa Monasterio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece salones fuera de la ciudad.</li> <li>• La fotografía es de alta calidad</li> <li>• Menús variados</li> <li>• Buena organización, tienen clientes fijos.</li> <li>• Son agencias de eventos con mayor prestigio y reconocimiento</li> </ul>

### **3.4 Frustraciones e incomodidades.**

Según la pirámide de Maslow nuestros clientes van enfocados a la seguridad, ya que nuestra aplicación será en beneficio a las personas que quieran realizar cualquier tipo de evento, además nosotros estamos en la disposición de ofrecer una aplicación segura y confiable, donde el cliente pueda manifestar sus gustos por medio de nosotros, nuestro objetivo también es ahorrar tiempo al cliente, porque hay casos en el que el cliente no tiene disponibilidad de tiempo ya sea por trabajo u otras ocupaciones, hay otro caso en el que el cliente no se siente en la capacidad de realizar un evento por sus propios medios ya que le saldría costoso o simplemente no quiere hacerse cargo de algo tan agotador como es realizar un evento; para eso estamos nosotros **star group** para satisfacer al cliente, ahorrarle tiempo y a la vez evitando que se preocupe por las dificultades que tiene realizar un evento.



### 3.5 Mercado.

Nuestro servicio es **B2C** (business to consumer) porque el cliente es un consumidor individual.

Este servicio será apto para todos los estratos ya que queremos ofrecerle nuestro servicio a todo tipo de población.

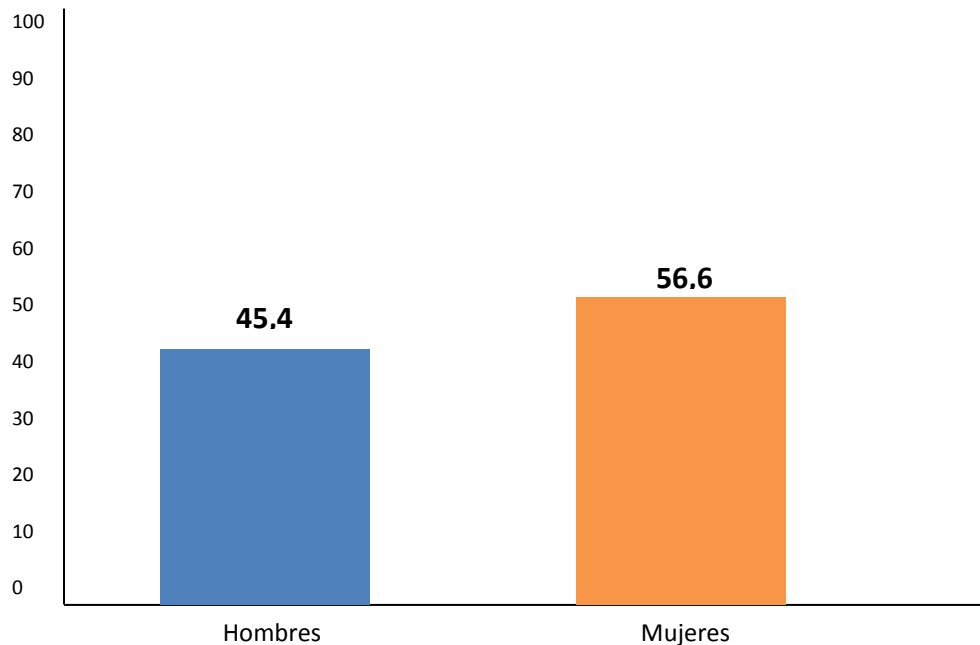
#### 3.5.1 Segmentación de mercado.

- **SOM. (Mercado que podemos conseguir)**

Ubicación: Usaquén.

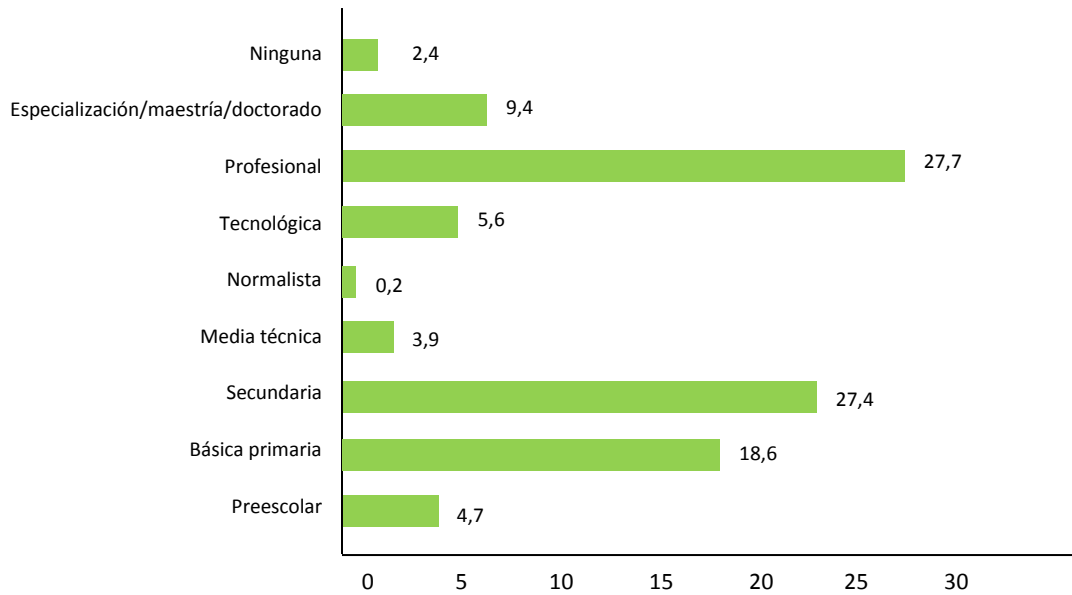
Nos enfocaremos primero en esta localidad para realizar nuestra prueba piloto, ya que ellos están más o menos en estrato 5-6 y para empezar sería una muy buena fuente de economía para nosotros porque los habitantes de esa localidad cuentan con buenos recursos económicos según las estadísticas.

Número de habitantes: 449.621 (Estadística de 2016).



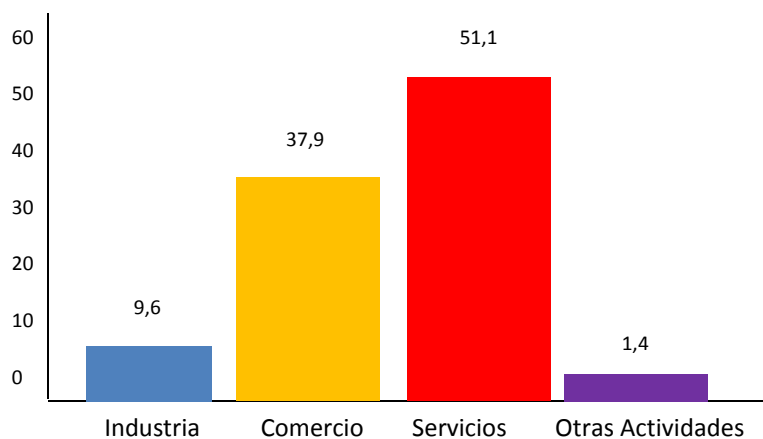
- **Figura 1. Población por sexo:** del total de la población de Usaquén el 45,4 % son hombres y el 54,6 % son mujeres.

**Figura 2. Nivel educativo.**



- El 18,6 % de la localidad de Usaqué, ha alcanzado el nivel de básica primaria y el 27,4 el nivel de básica secundaria; el 27,7 % ha alcanzado el nivel profesional y el 9,5 % ha realizado estudios de especialización, maestría o doctorado. La población residente sin ningún nivel educativo es 2,4%.

**Figura 3. Establecimientos según su actividad.**



- El 9,6 % de los establecimientos se dedican a la industria; el 37,9 % a comercio; el 51,1 % a servicios y el 1,4 % a otra actividad.

- **SAM.**

Ubicación: Bogotá, nivel departamental.

Una vez hecha nuestra prueba piloto, dependiendo de los resultados que se llevaron a cabo en Usaquén, tomaremos la decisión de abarcar a la ciudad en su totalidad ofreciendo nuestro servicio y verificar con más claridad nuestra hipótesis.

Número de habitantes: 8.801.000 (estadística de 2017).

- **TAM.**

Ubicación: nacional (Colombia).

Nuestro mercado nacional abarca a futuro, según los resultados que se consigan a nivel departamental.

Número de habitantes en Colombia: 49.074.821 (Estadística 2017)

**49'074. 821 – Población actual.**

**24'136.731 – Población masculina actual (49.2%)**

**24'938.040 – Población femenina actual (50.8%)**

#### 4. Entrevista.

##### Formato de entrevista.

- Nombre:
- Edad:
- Estrato:
- Profesión:

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

---

---

---

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

---

---

---

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

---

---

---

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

---

---

---

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

---

---

---

- Nombre: Nelly Serrano
- Edad: 53
- Estrato: 3
- Profesión: Docente

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Todo depende del personal y el equipo que uno tenga**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Virtual**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

**Una fiesta infantil; muy buena**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**No he tenido inconvenientes**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Vía personal porque es más seguro**

- Nombre: Smith
- Edad: 40
- Estrato: 1
- Profesión: Operario

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Virtual**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Telefónica**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó?  
¿cómo fue la experiencia?

**Nunca he realizado eventos**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**Ninguna**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Vía telefónica porque podemos explicar lo que queremos hacer en nuestro evento**

- Nombre: Briceyda Sanabría
- Edad: 47
- Estrato: 2
- Profesión: Auxiliar administrativo

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Virtual**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Virtual**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

**Nunca**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**Ninguna**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Ninguna**

- Nombre: Laura María Arias Romero
- Edad: 36
- Estrato: 2
- Profesión: Contadora

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

### **Personal**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

### **Virtual**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

### **Sí. Eventos champagnat. Una empresa con gran responsabilidad y profesionalismo**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

### **La atención**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

### **Virtual. Hay posibilidades de ver fotos y tener una idea de la empresa a través de fotos**



- Nombre: Daniella
- Edad: 25
- Estrato: 4
- Profesión: Administradora

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

### **Depende**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

### **Teléfono**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

### **Magallanes, y me encanto**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

### **Hasta el momento ninguna**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

### **Telefónica**

- Nombre: Fernando Arias Torres
- Edad: 48
- Estrato: 2
- Profesión: Operario

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Depende del servicio que vaya a solicitar**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Vía virtual ya que sería menos la falta de atención**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

**Sí. No recuerdo el nombre. No cumplieron mis expectativas**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**Para los 15 años de mi hija, la agencia no hizo todo como se veía en el paquete**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Telefónica y virtual**

- Nombre: Víctor Julio Guerrero R
- Edad: 60
- Estrato: 3
- Profesión: Ingeniero de sistemas.

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Personal**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Telefónica**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

**Ninguna**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**Ninguna**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Telefónica por la interacción de preguntas y respuestas**

- Nombre: Carolina Espitia
- Edad: 35
- Estrato: 3
- Profesión: Contadora.

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Virtual**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Ninguna**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

**Con una casa de Eventos, excelente.**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**Los tiempos de respuesta.**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Virtual, pero considero que se debe realizar de manera personal.**

- Nombre: Jimena Forero
- Edad: 23
- Estrato: 4
- Profesión: Administración Turística y Hotelera

1. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Personal**

2. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Telefónica**

3. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

**Publistar, muy bien fue un evento de poco presupuesto pero bien estructurado**

4. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**Ninguna**

5. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Telefónica ya que se tiene más contacto con la empresa.**

- Nombre: Patricia García.
- Edad: 52
- Estrato: 5
- Profesión: Abogada

6. ¿Cree usted que es de más rapidez hacer la contratación de un servicio de manera personal o virtual?

**Virtual porque el tiempo no lo permite.**

7. ¿Cuál cree usted que es el método más benéfico para realizar la contratación de un servicio de eventos, vía telefónica o vía virtual?

**Las dos, virtual puedo ver cómo es la organización por medio de imágenes y telefónica por la manera en que puedo especificar con mayor seguridad como quiero mi evento.**

8. ¿Alguna vez ha realizado un evento? ¿con qué empresa o casa de eventos lo realizó? ¿cómo fue la experiencia?

**Sí; la celebración de mi matrimonio, se realizó con una casa de eventos llamado "Valentto" y mi experiencia fue súper buena, muy buena infraestructura, y muy excelentes trabajadores.**

9. ¿Cuál ha sido su mayor inconformidad que ha tenido con una casa de eventos?

**Ninguna**

10. ¿Cree usted que es mejor hacer la contratación para organizar su evento vía telefónica o vía virtual? ¿por qué?

**Virtual y contacto al asesor.**

#### **4.1 Conclusión entrevista.**

En la entrevista realizada, se evidencian los siguientes datos; el inconformismo que han sentido algunas de las personas entrevistadas al momento de realizar un evento con el servicio prestado en una casa banquetes, ese inconformismo es la falta de atención o sus dudas no son respondidas a su debido tiempo, es ahí donde nosotros queremos marcar la diferencia ofreciendo nuestro servicio con una muy buena atención y soluciones rápidas; estas personas optan por las tres maneras: telefónica, virtual y personal para la adquisición de este servicio; y por último, las personas de estratos bajos que se ven reflejadas en la entrevista nunca han realizado un evento con el servicio de una casa banquetes, es ahí donde **Star Group** pasa a jugar un papel importante al momento de prestar el servicio a estas personas, refiriéndonos a que se ofrece a las personas de todos los estratos para que así se convierta en una experiencia inolvidable ajustándonos a la necesidad de los clientes.

## **5. Identidad estratégica.**

### **5.1 Misión.**

Ser una empresa con la capacidad de atender satisfactoriamente todos los eventos que sean solicitados por nuestros clientes para así superar expectativas al prestar nuestro servicio.

### **5.2 Visión.**

Convertirnos en la empresa líder de eventos a nivel nacional con excelente prestación de servicio generada un alto prestigio de nuestro nombre en el mercado de eventos y recepciones.

### **5.3 Objetivo general.**

Generar innovación al ser compresivos con la estabilidad económica de nuestros clientes (estrato) y a la vez a disposición del tiempo del cliente.

### **5.4 Objetivos específicos.**

- En el primer semestre del 2017 queremos impactar con 100 eventos.
- Para el final del semestre del 2018 se espera recolectar 200 millones.



## **6. Referencias.**

- **Censo general, perfil localidad Usaquén. 2005.**

**<http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/bogota/usaquen.pdf>.**