



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN TURISMO**

TÍTULO DEL PROYECTO

**DISEÑO DE UNA ORGANIZADORA DE EVENTOS QUE CONTRIBUYA AL
DESARROLLO TURÍSTICO Y SOCIAL DEL CANTÓN CUMANDÁ.**

AUTORES:

**JAMBAY HERNÁNDEZ GABRIELA CATHERINE
REA ALTAMIRANO FERNANDA ELIZABETH**

TUTOR:

LCDA. MAGYURI MARIELA ZAMBRANO BURGOS. MSC.

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Jambay Hernández Gabriela Catherine y Srta. Rea Altamirano Fernanda Elizabeth, para optar al título de Licenciatura en Turismo y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 27 días del mes de septiembre del 2013

Lcda. Magyuri Mariela Zambrano Burgos. MSc.

Firma del tutor(a)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 27 días del mes de septiembre del 2013

Srta. Gabriela Jambay Hernández Srta. Fernanda Rea Altamirano

Firma del egresado (a)

CI: 094016411-4

Firma del egresado (a)

CI: 091914300-8

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciatura en Turismo otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Es importante para mí, dedicar esta tesis principalmente a Dios por concederme la oportunidad de vivir y de poder sentir esta inmensa alegría de verme realizada profesionalmente.

De igual forma, dedico este trabajo realizado con dedicación y a base de esfuerzos y sacrificios a mis padres. Oswaldo Jambay y Sra. Italia Hernández, ejemplo de esfuerzo, dedicación y amor, quienes han sido mis impulsores, a quienes dedico muchas madrugadas y anocheceres haciéndome compañía, quienes con sus consejos me han enseñado a luchar por mis sueños, con optimismo, serenidad y confianza.

Además es bueno mencionar a mis hermanos que son mi principal motivación para superarme cada vez más, a mis amigos Edgar Tipán, David Olmedo, y demás familiares que me acompañaron en esta ardua lucha desde su inicio hasta su fin.

Gabriela Jambay

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinita misericordia y por derramar muchas bendiciones sobre mí.

La gratitud eterna a mis padres por su generosidad, por su desinteresado apoyo moral y económico, lo que nos ha permitido culminar la carrera con éxito.

Es importante reconocer el apoyo de nuestros docentes, que empezaron formando los pilares de los conocimientos durante todo este ciclo de estudio, a la Lcda. Magyuri Zambrano B. MSc., quien con su colaboración y guía nos ayudó en el desarrollo de este proyecto, a mi familia, amigos, compañeros y a todas las demás personas que han sabido comprenderme cuando lo he requerido mil gracias a todos por su apoyo incondicional.

Gabriela Jambay

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres en especial a mi madre, ya que ella a pesar de la distancia que nos separa ha sabido apoyarme no solo económicamente sino también por medio de sus sabios consejos, a mi abuelita quien ha sido de gran apoyo durante toda mi vida, a mis hermanos que de una u otra manera estuvieron conmigo durante mis años de estudio y soportaron mis malos ratos. Por ser quienes son en mi vida, esta tesis es para ustedes.

Fernanda Rea

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios ya que Él con su infinito amor y misericordia me ha permitido alcanzar una meta mas, agradezco también a mis maestros en general, ya que de una u otra manera forman parte de lo que ahora soy.

Fernanda Rea

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, Msc.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “ESTUDIO PARA EL DISEÑO DE UNA ORGANIZADORA DE EVENTOS QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO TURÍSTICO Y SOCIAL DEL CANTÓN CUMANDÁ”, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 27 de septiembre del 2013

Srta. Gabriela Jambay Hernández Srta. Fernanda Rea Altamirano

Firma del egresado (a)

CI: 094016411-4

Firma del egresado (a)

CI: 091914300-8

INDICE GENERAL

Carátula	i
Aceptación del tutor	ii
Declaración de Autoría de la Investigación	iii
Certificación de la Defensa	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento	viii
Cesión de Derechos del Autor	ix
Índice General.....	x
Índice de Cuadros	xii
Índice de Figuras	xv
Índice de Gráficos	xvii
Resumen	xviii
Abstract.....	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.1.3 Formulación del Problema	4
1.1.4 Sistematización del Problema.....	5
1.1.5 Determinación del Tema	5
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.1 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación	6
1.3.1 Justificación de la Investigación	6

CAPÍTULO II	7
MARCO REFERENCIAL	7
2.1 Marco Teórico	7
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.1.2 Antecedentes Referenciales	15
2.1.3 Fundamentación Teórica	21
2.2 Marco Legal	24
2.3 Marco Conceptual	35
2.4 Hipótesis y Variables.....	40
2.4.1 Hipótesis General	40
2.4.2 Hipótesis Particulares	40
2.4.3 Declaración de Variables	41
2.4.4 Operacionalización de las Variables	42
CAPÍTULO III	43
MARCO METODOLÓGICO	43
3.1 Tipo y diseño de la Investigación	43
3.2 La Población y la Muestra	44
3.2.1 Características de la Población.....	44
3.2.2 Delimitación de la Población	45
3.2.3 Tipo de Muestra.....	45
3.2.4 Tamaño de la Muestra	45
3.2.5 Proceso de Selección	46
3.3 Los Métodos y las Técnicas	46
3.3.1 Métodos Teóricos	46
3.3.2 Métodos Empíricos	47
3.3.3 Técnicas e instrumentos	47
3.4 El Tratamiento Estadístico de la Información	47
CAPÍTULO IV	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	48
4.1 Análisis de la Situación Actual.....	48
4.2 Análisis Comparativo, Evolución, Tendencia y Perspectivas	59
4.3 Resultados	59

4.4 Verificación de Hipótesis	59
CAPÍTULO V	60
PROPUESTA.....	60
5.1 Tema.....	60
5.2 Fundamentación	60
5.3 Justificación	62
5.4 Objetivos	63
5.4.1 Objetivo General.....	63
5.4.2 Objetivos Específicos.....	63
5.5 Ubicación	64
5.6 Estudio de Factibilidad	66
5.7 Descripción de la Propuesta.....	73
5.7.1 Actividades	73
5.7.1.1 Filosofía Corporativa	73
5.7.1.2 Estructura Funcional y Procedimientos.....	75
5.7.1.3 Análisis de la situación del negocio desde el punto de vista de las Fuerzas de Porter y el Diagnóstico FODA	84
5.7.1.4 Análisis de la Situación del Negocio, desde el punto de vista del análisis FODA	85
5.7.1.5 Estrategias Mercadológicas, basándonos en el Marketing Mix	86
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....	95
5.7.2.1 Requerimiento de Talento Humano	95
5.7.2.2 Análisis Financiero	95
5.7.3 Impacto.....	103
5.7.4 Cronograma.....	103
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta	104
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	107
Árbol de Problemas.....	Anexo 1
Matriz de Problematización	Anexo 2

Encuesta.....	Anexo 3
Entrevista.....	Anexo 4
Permisos.....	Anexo 5
Áreas y subáreas del conocimiento UNESCO.....	Anexo 6
Antiplagium.....	Anexo 7

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Declaración de Variables	41
Cuadro 2	
Operacionalización de las Variables	42
Cuadro 3	
Servicio de Calidad	49
Cuadro 4	
Servicio de Calidad	50
Cuadro 5	
Desarrollo Turístico.....	51
Cuadro 6	
Implementación de organizadoras de Eventos.....	52
Cuadro 7	
Empresas organizadoras de eventos	53
Cuadro 8	
Empresas organizadoras de eventos	54
Cuadro 9	
Empresas organizadoras de eventos	55
Cuadro 10	
Asistentes al evento	56
Cuadro 11	
Organización de eventos	57
Cuadro 12	
Clientes.....	58

Cuadro 13	
Frecuencia a eventos sociales	66
Cuadro 14	
Encargados de la organización de eventos.....	67
Cuadro 15	
Motivos para contratar a una organizadora de eventos.....	68
Cuadro 16	
Tipos de eventos.....	69
Cuadro 17	
Manual de funciones del Administrador.....	76
Cuadro 18	
Manual de funciones del Jefe de Decoración	77
Cuadro 19	
Manual de funciones del Ayudante de Decoración.....	78
Cuadro 20	
Manual de funciones del Jefe Operativo	79
Cuadro 21	
Manual de funciones del Ayudante Operativo	80
Cuadro 22	
Manual de funciones del Contador.....	81
Cuadro 23	
Lista de productos	91
Cuadro 24	
Activos Fijos.....	96
Cuadro 25	
Financiamiento del Proyecto	97
Cuadro 26	
Tasa de interés anual	97
Cuadro 27	
Tabla de Amortización Anual	97
Cuadro 28	
Detalle de Gastos Generales	98

Cuadro29	
Costo de Ventas	99
Cuadro 30	
Presupuesto de Ingresos	99
Cuadro 31	
Estado de Pérdidas y Ganancias	100
Cuadro 32	
Balance General	101
Cuadro 33	
Flujo de Caja Proyectado	102
Cuadro 34	
Cronograma de actividades	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Mapa del Ecuador	64
Figura 2	
Mapa de la Provincia de Chimborazo.....	64
Figura 3	
Ubicación den Cantón Cumandá.....	65
Figura 4	
Logotipo	86
Figura 5	
Slogan.....	86
Figura 6	
Mesas plásticas	88
Figura 7	
Sillas	88
Figura 8	
Cristalería	89
Figura 9	
Carpas	89

Figura 10	
Mantelería.....	90
Figura 11	
Decoraciones	90
Figura 12	
Estrategia	92
Figura 13	
Diseño del volante	93
Figura 14	
Diseño de Tarjetas de Presentación	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	
Servicio de Calidad	49
Gráfico 2	
Servicio de Calidad	50
Gráfico 3	
Desarrollo Turístico	51
Gráfico 4	
Implementación de organizadoras de Eventos.....	52
Gráfico 5	
Empresas organizadoras de eventos	53
Gráfico 6	
Empresas organizadoras de eventos	54
Gráfico 7	
Empresas organizadoras de eventos	55
Gráfico 8	
Asistentes al evento	56
Gráfico 9	
Organización de eventos.....	57
Gráfico 10	
Clientes.....	58

Gráfico 11	
Frecuencia a eventos sociales	66
Gráfico 12	
Encargados de la organización de eventos.....	67
Gráfico 13	
Motivos para contratar a una organizadora de eventos.....	68
Gráfico 14	
Tipos de eventos.....	69
Gráfico 15	
Organigrama	75
Gráfico 16	
Pago de empleados	82
Gráfico 17	
Contratación de servicios	83
Gráfico18	
Análisis de las 5 Fuerzas de Michael Porter	84
Gráfico 19	
Estructura interna del negocio.....	87

RESUMEN

El presente trabajo propone la realización de un estudio para el diseño de una organizadora de eventos que contribuya al desarrollo turístico y social del cantón Cumandá, que tiene como objetivo identificar la importancia de la calidad de los servicios que brindan las Organizadoras de Eventos, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá.

La intención es ofrecer un servicio personalizado y único, que permita captar mercado, mediante la diversificación del servicio, satisfaciendo así las necesidades latentes en cuanto a la organización de eventos sociales. Para lo cual se realizó un estudio de mercado, dirigido a personas entre 18 y 65 años de edad, que representan a la población económicamente activa del cantón.

El estudio de mercado arroja como resultado una población insatisfecha por la falta de calidad del servicio por parte de quienes organizan eventos, debido a la inexistencia del personal capacitado, por no poseer las herramientas y recursos técnicos necesarios para la realización de eventos y por el bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos.

Con la implementación de la organizadora de eventos se obtendrán grandes beneficios tanto para el propietario de la empresa en cuanto a los ingresos económicos que esta representa, a los clientes, ya que por la calidad de servicio obtenido contribuirá a la satisfacción en cada uno de ellos, a la población ya que generará fuentes de empleo, a la región y al país porque a través de la organización de eventos atraerá la atención de turistas propios y extranjeros.

Con el estudio de costos e ingresos, nos permiten determinar las utilidades del proyecto, que nos ayudan en la estructuración del flujo de fondos, se realizó la evaluación del proyecto, tomando específicamente variables de evaluación como: TIR (Tasa Interna de Retorno de 41.00%); VAN (Valor Actual Neto de \$ 38,622.05).

ABSTRACT

The present work proposes the realization of a study for the design of an organizer of events that contributes to the tourist and social development of the canton Cumandá that has as objective to identify the importance of the quality of the services that the Organizers of Events toast, to improve the levels of the clients' of the Canton satisfaction Cumandá.

The intention is to offer a personalized service and only that allows to capture market, by means of the diversification of the service, satisfying this way the latent necessities as for the organization of social events. For that which was carried out a market study, directed to people among 18 and 65 years of age that represent the economically active population of the canton.

The market study throws an unsatisfied population as a result for the lack of quality of the service on the part of those who organize events, due to the qualified personnel's nonexistence, for not possessing the tools and necessary technical resources for the realization of events and for the index first floor of relating administrative knowledge to the appropriate organization of events.

With the organizer's of events implementation big benefits will be obtained so much for the proprietor of the company as for the economic revenues that this it represents, to the clients, since for the quality of obtained service it will contribute to the satisfaction in each one of them, to the population since will generate employment sources, to the region and the country because through the organization of events it will attract the attention of own tourists and foreigners.

With the study of costs and revenues, they allow us to determine the utilities of the project that help us in the structuring of the flow of funds, he/she was carried out the evaluation of the project, taking evaluation variables specifically like: TIR (it Appraises it Interns of Return of 41.00%); they GO (Net Current Value of \$38,622.05).

INTRODUCCIÓN

La idea de organizar eventos surge porque las personas tienen poco tiempo disponible para encargarse de este tipo de actividades, es por eso que contratan a un profesional para delegarle funciones.

La función de un organizador de eventos es brindar el apoyo al cien por ciento, es decir con asesoría para negociaciones con proveedores, manejo de agenda, diseño y planificación del evento, organización, ejecución y acompañamiento antes, durante y después del mismo, ya que de esta manera son más competitivos dentro del mercado.

La labor fundamental de un organizador de eventos no debe ser mecánica, ya que de esta manera se corre el riesgo de repetir ciertos patrones y no cumplir así con uno de los requisitos fundamentales a la hora de organizar un evento que es la de reflejar la personalidad y el estilo de los anfitriones o lo que es lo mismo captar la esencia del cliente.

El presente trabajo de investigación aplicado a la implementación de una organizadora de eventos que surge debido a que en el cantón Cumandáno existe mayor número de competidores y la demanda es alta además proporcionará un cambio en el ámbito de decoraciones y organizaciones de eventos, la misma que se convertirá en la mejor opción para que los habitantes del cantón y sectores aledaños realicen sus fiestas o eventos sociales con elegancia y distinción, por lo cual, se realizará un estudio de mercado para de esta manera identificar las necesidades y preferencias de nuestros potenciales clientes utilizando técnicas de investigación como son las encuestas y entrevistas.

Al realizar esto periódicamente nos permitirá además, tener conocimiento de las necesidades que la empresa y empleados internos tienen para realizar correctamente su trabajo y así lograr brindar un servicio de calidad para contribuir en los niveles de satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

El mundo de las organizaciones de eventos ha evolucionado en los últimos años, las reglas de protocolo, los conocimientos básicos para llevar a cabo un evento, las normas y tradiciones ya no son suficientes para culminar con éxito cualquier celebración. EnTyre, una ciudad fenicia del Mediterráneo donde se originan los eventos y se comenzaron a celebrar las primeras ferias con una frecuencia anual, surgió de modo espontáneo, la necesidad de comunicarse y conectarse entre individuos de la sociedad.

El Ecuador es reconocido entre otros aspectos, por su agricultura, su industria, lugares únicos en el planeta que atraen la visita de personas extranjeras, el avance socio-económico que paulatinamente ha ido experimentando y es allí donde radica una de las grandes perspectivas que se deben considerar, la realización de eventos plenamente organizados y estructurados que permita dar a conocer el lugar para cubrir aquellas expectativas tanto extranjeras como nacionales, pues se ha notado que en muchos sitios con gran alcance turístico e historia no aprovechan la realización de programas correctamente elaborados y constituidos.

Ante todo lo mencionado y teniendo en cuenta que el cantón Cumandá ha incrementado su población y su desarrollo en actividades turísticas surge la necesidad de efectuar este proyecto, pues se ha notado la falta de organizadoras de eventos que permitan la realización de programas que cuenten con todas las condiciones o exigencias de los clientes para la ejecución de presentaciones de alto nivel.

Sin embargo, se ha podido notar que en el cantón Cumandá existe falta de calidad del servicio por parte de quienes organizan eventos, debido a la inexistencia del personal capacitado.

Actualmente existen tres organizadoras de eventos en el cantón, pero estas no cuentan con el personal capacitado para brindar servicios turísticos de calidad y atender las necesidades de los clientes, provocando así la reducción de ingresos económicos para los propietarios.

CAUSAS

1. Las empresas organizadoras de eventos no cuentan con personal idóneo.
2. No se poseen las herramientas ni recursos técnicos necesarios para la realización de eventos.
3. Bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos.

Las causas antes mencionadas han producido los efectos que mencionamos a continuación:

1. Eventos que no se desarrollan con la calidad y nivel requerido.
2. Insatisfacción de los asistentes al evento debido al bajo nivel de materiales necesarios en estos programas.
3. Eventos mal organizados y de baja aceptación por parte de los clientes.

PRONOSTICO

La problemática planteada anteriormente debe ser tratada y solucionada, pues de no generarse iniciativas dirigidas a contrarrestar la situación en el sector de organización de eventos, los clientes perderán el interés de contratar estos servicios, frenando así el desarrollo turístico del Cantón Cumandá, debilitando la posibilidad de atraer turistas nacionales y extranjeros, y, por lo tanto, reduciendo el crecimiento y desarrollo económico retardando el progreso del cantón, de la región y del país.

CONTROL DEL PRONÓSTICO

Por el contrario, si se consigue disminuir la falta de calidad del servicio que brindan las organizadoras de eventos en el Cantón Cumandá, se brindaría a la ciudadanía y clientes en particular, programas de alta calidad, esto involucra el cubrir los requerimientos y exigencias que los asistentes demandan, generando así un alto grado de desarrollo turístico y social que les permitirá generar óptimos ingresos y mejorar su calidad de vida, a través de la mejora de la imagen turística del Cantón.

1.1.2 Delimitación del Problema

Área: Turística

Aspecto: Social

Campo: Social

Universo: 12.922

País: Ecuador

Región: Interandina o Sierra

Provincia: Chimborazo

Cantón: Cumandá

Delimitación Espacial: Zona urbana del cantón Cumandá

Delimitación Temporal: Mayo – Septiembre 2013

Tema: Estudiopara el diseño de una Organizadora de Eventos que contribuya al desarrollo turístico y social del Cantón Cumandá.

1.1.3 Formulación del Problema

¿Cómo afectan la calidad de los servicios que brindan las empresas Organizadoras de Eventos en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá?

1.1.4 Sistematización del problema

1.- ¿De qué manera se afecta a la calidad del servicio al no contar con personal idóneo en una empresa organizadora de eventos?

2.- ¿De qué manera, el no poseer las herramientas ni recursos técnicos influyen en la adecuada realización de eventos?

3.- ¿Cómo afecta el bajo índice de conocimientos administrativos, en el desarrollo de la calidad de los eventos?

1.1.5 Determinación del Tema

Estudio para el diseño de una Organizadora de Eventos que contribuya al desarrollo turístico y social del Cantón Cumandá.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Identificar la importancia de la calidad de los servicios que brindan las Organizadoras de Eventos, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá.

1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación

1.- Analizar las causas del bajo desempeño del personal en una organizadora de eventos.

2.- Determinar los aspectos significativos de las herramientas y recursos técnicos que influyen y son necesarios en la realización de eventos.

3.- Establecer las causas que inciden en el desconocimiento administrativo referentes a la organización adecuada de eventos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Una organizadora de eventos consiste en el diseño, planificación y producción de programas que tienen diferentes características y dependiendo de su objetivo, tienen distintas finalidades.

La importancia de este proyecto es que el diseño de las empresas organizadoras de eventos disminuyan los problemas de los clientes, tanto en la contratación del personal, como en la proyección de los eventos.

En la actualidad, las organizadoras de eventos, acorde a las necesidades que exigen la realización de programas, promueven el interés de la sociedad a la ejecución de programas que efectúan tanto las instituciones públicas como privadas y que de una u otra manera contribuyen a mejorar la imagen de la localidad.

Esos programas marcan paulatinamente en la población y la región una simbolización en cuanto a su estructura; por lo tanto, es importante realizar un estudio referente a la organización de eventos en el cantón Cumandá, para establecer cada una de las características que tienen que ver con los programas de cualquier índole que puedan realizarse.

Con el estudio de diseño para la implementación de una organizadora de eventos se obtendrán grandes beneficios tanto para el propietario de la empresa en cuanto a los ingresos económicos que esta representa, como a los clientes. La calidad de servicio obtenido contribuirá a la satisfacción en cada uno de ellos, a la población porque generará fuentes de empleo, y al país porque a través de la organización de eventos atraerá la atención de turistas nacionales y extranjeros.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

El origen de los eventos se remonta a Tyre (según el estudio realizado por la Dra. Betina Anzilutti, en el año 2012), una ciudad fenicia del Mediterráneo, pero fue en Delfos, una ciudad de la antigua Grecia, que se comenzaron a celebrar las primeras ferias de turismo. Éstas contaban con una frecuencia anual y surgieron de un modo espontáneo generado por la necesidad o ley natural de unir “la oferta” con “la demanda”, además de la necesidad de conectarse entre individuos.

La feria que proviene del latín *feriae* significa vacaciones. El objetivo de su celebración es la venta de bienes y servicios. Otro término es exposición, también del latín *expositio* (que significa exponer), el cual había sido usado en 1649 con el significado de mostrar, pero fue en 1773 cuando el diccionario de la Academia Inglesa se decidió por exhibición (pues precisamente se trataba de exhibir productos y/o servicios) y lo diferenció del término feria, pues en ésta no sólo se exhiben productos y/o servicios, también se venden.

Fueron entonces las ferias y exposiciones los primeros eventos que registró el mundo, pero recién en 1939 fue Waters (autor del libro Historia de las Ferias y Exposiciones) quien dio su definición estableciendo que, “las ferias y exposiciones son las formas más perfectas de transacción comercial que jamás hayan existido”.

Hasta el momento podemos decir que los griegos fueron quienes comenzaron a introducir éstas actividades. Los romanos tomaron de los griegos ésta modalidad extendiéndola por toda Europa a medida que iban construyendo su imperio.

El primer evento, tal como hoy lo conocemos en la era moderna, se dio a raíz de la Revolución Industrial cuando éste hecho, ciertamente significativo, transformó por completo el mapa político europeo. En el año de 1841 marca un hito importante en la industria de los viajes y precisamente en el desarrollo de los grupos y convenciones cuando Thomas Cook llevo a cabo el primer viaje grupal organizado .Con sus importantes aportaciones al turismo y en conjunto con Henry Wells se le considera el padre de los viajes organizados.

El fin de la guerra no solo trajo condiciones apropiadas para realizar los viajes (mejor nivel de vida, vacaciones pagadas, paz social, devaluación de las monedas europeas), sino una serie de adelantos tecnológicos que facilitaron el desarrollo del turismo.

Inglaterra necesitó entonces mostrar al mundo su potencial comercial y conquistar nuevos mercados: de este modo, nace la idea de organizar una feria bajo el liderazgo del Príncipe Alberto. La misma se llamó Gran Exhibición de Trabajos Industriales de Todas Las Naciones, vulgarmente conocida como la “Expo del Cristal Palace”, así fue cómo surgió la primera Expo Universal en 1851.

La expo fue una obra maestra de la arquitectura universal, creada por J. Pastón. La misma subrayó la ausencia de elementos decorativos, destacando la sobre elevación central producida por la presencia de árboles antiguos en su interior, que los ecologistas no quisieron que se arrancaran. Uno de los aportes de esta gran exhibición fue la utilización de elementos prefabricados que originan una rapidez en el montaje, lo que genera, a su vez, la posible recuperación posterior. Otro aspecto importante de esta construcción es la versatilidad de la estructura, pues las estructuras verticales se utilizaban además para canalizar aguas pluviales.

Dos años más tarde, los mismos expositores americanos entusiasmados por los resultados de la muestra de Londres, organizaron una segunda edición de la “Expo Universal” en 1853 en la ciudad de Nueva York.

Más tarde apareció la tercera “Expo Universal” en París en 1889, exposición se desarrolló con un elemento clave en su entrada: la Torre Eiffel, de 300 metros de altura, diseñada por Gustav Eiffel.

Pero Viena también quiso marcar la historia en éste mundo de los eventos, fue así como realizó la cuarta y más grande Expo Universal hasta sus días, Los edificios en el Prater, el famoso parque Vienés, en una isla del Danubio.

En la Antigüedad y la Edad Media encontramos viajeros que se desplazan por motivos religiosos, de esparcimiento, de comercio, de descubrimiento, etc. (Según el estudio realizado por Maure Agüero).

Durante los siglos XV al XVIII podemos hablar de las primicias del turismo. Entre fines del siglo XVIII y mediados del siglo XIX ocurrió la Revolución Industrial que propició una transformación económica y social y el surgimiento de una clase media numerosa y próspera; la cual compartía el deseo de viajar debido a que se incluyeron las vacaciones y se mejoró el transporte, se incrementó el tráfico de pasajeros que hacía uso del barco a vapor y los ferrocarriles.

Thomas Cook tiene la reputación de ser el primer agente de viaje que en 1841 alquiló un tren para llevar 540 personas a una convención antialcohólica; organizó el viaje al precio de un chelín por viajero en la trayectoria de ida y vuelta de Leicester a Loughborough.

Después de la segunda guerra mundial el turismo se transformó en un fenómeno masivo, en medio de un ambiente relativamente pacífico. Los avances en las comunicaciones y el disfrute del tiempo libre hicieron posible su desarrollo. A lo anterior se agregan las innovaciones tecnológicas en el transporte. Con el desarrollo de la aviación comercial se flexibilizó el derecho aéreo y en 1945 se fundó la Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Así se incrementó la comercialización, lo cual originó que los inversionistas dieran un fuerte impulso a la industria del turismo y a la aplicación de técnicas adecuadas de mercadotecnia. Ante esta circunstancia el profesional del turismo tuvo que definir el perfil del visitante que deseaba captar, por ello el análisis de las motivaciones se transformó en el objeto de

estudio central de quienes deseaban atraer el mayor número de turistas a sus regiones.

El origen y evolución de los Buroes de Convenciones hay que buscarlo en los Estados Unidos, donde se crearon, a fines del siglo XIX, las primeras estructuras para el desarrollo de una corriente turística hacia el destino de ciudad. Estas tuvieron un rápido aumento y uno de los objetivos planteados para cumplir con su función principal fue precisamente la organización de eventos como parte del llamado turismo de negocio.

En el siglo XIX y primera mitad del XX, se sientan las bases del turismo moderno, con una corriente elitista. El auge de la burguesía propició la celebración de diversos acontecimientos que ponían de manifiesto su influencia en la vida social, surgieron con fuerza las exposiciones universales convertidas en escaparates de progreso dónde mostrar los nuevos avances de la sociedad industrial. Además de poder ser considerado un gran acontecimiento en su conjunto, estas exposiciones generaban multitud de actos (inauguraciones, banquetes, congresos, visitas de personalidades) que también requerían de esa cuidadosa planificación a la que antes hemos aludido.

Las modalidades del turismo son diversas. Sin embargo, una de las más importantes por su volumen y por el aporte en divisas que presenta es la de congresos y convenciones. Más tarde, con la evolución natural del turismo este tipo de acontecimiento se hizo más común, aunque aún no se le daba la importancia debida. A mediados de este siglo se establecen los lugares específicos para celebrar tales reuniones. En Europa se fundaron los Palacios de Congresos, que en defensa de sus intereses crearon los centros nacionales y más tarde se unieron en la Federation Europe en des Villes des Congrès.

El hecho de que el término evento no se utilizase no significa que todo lo que conlleva la planificación, organización y ejecución del mismo no se llevase a cabo. Lo que nos demuestra que su historia no es tan reciente como parece, por lo menos a efectos prácticos. Los eventos surgen como un reclamo de la sociedad que necesita reunirse por razones de asociarse en un determinado entorno geográfico, en colectivos y grupos. Son un hecho económico y cultural que permite un intercambio social, técnico, profesional y científico.

Si atendemos a la evolución a lo largo del tiempo de la actividad turística, observamos que se nos manifiesta como un fenómeno complejo y con una larga trayectoria.

CLASIFICACION DE LOS EVENTOS

A la hora de planificar su evento o encontrar a la compañía que le ayudará con el mismo deberá tener en cuenta el tipo de evento que se quiere. Por esto, tendremos que separar la clasificación del evento de su temática. Dándonos así una mejor idea o clasificación del mismo.

La primera clasificación se encontrara dividida en:

Por su tamaño:

- Pequeños
- Medianos
- Grandes
- Mega eventos

Por el lugar de desarrollo: siendo estos al aire libre, lugar cerrado, en provincia.

Por su tipo:

- Sociales
- Masivos y/o populares
- Religiosos
- Culturales
- Deportivos
- Populares
- Empresariales
- Corporativos

TIPOS DE EVENTOS

En virtud de los objetivos que persiguen, los eventos pueden ser categorizados en: Académicos, Empresariales, Sociales Culturales, Deportivos, etc.

➤ **Eventos Académicos:**

1.- Congreso:

Reunión periódica que nuclea a miembros de una asociación, organización o entidad para debatir cuestiones previamente asignadas. Este tipo de evento prevé tres sesiones preliminares; la inaugural, que informa sobre la finalidad y los temas a tratar; la media, donde se consideran los trabajos preliminares y las condiciones; y la etapa final, en la que se informan los resultados alcanzados. Se inicia con un acto de apertura, luego las reuniones plenarias paralelas y finaliza con una ceremonia de clausura.

2.-Simposio:

Reunión de especialistas, profesionales e idóneos con el propósito de abordar materias de su particular interés. Cada uno expone sucesivamente diferentes aspectos del asunto o trabajo. Cada expositor dispone de un tiempo para disertar de entre 20 y 45 minutos aproximadamente, es una buena oportunidad para que el público, una vez finalizada la actividad, posea una visión integrada de la materia tratada.

3.-Seminario:

Clase o encuentro en que se reúne un profesor o un profesional distinguido, relevante, con los discípulos o con los profesionales en etapa de perfeccionamiento, para llevar a cabo trabajos de investigación o análisis sobre determinados temas o issues propios de la actividad.

4.-Jornadas:

Son encuentros donde los asistentes participan activamente con los profesionales disertantes. Por lo general, una vez finalizadas las exposiciones, se forman equipos de trabajo para experimentar sobre el tema tratado a través de talleres o work shops. Cada tema en una jornada y un día, o sea disertación, debate y conclusiones en un mismo día.

5.-Foro:

Participan todos los presentes de una reunión. Generalmente constituye la parte final

de simposios o mesas redondas. Está dirigido por un coordinador, que permite la libre expresión de ideas supervisando las intervenciones y los tiempos.

6.-Debate:

Puede darse luego de una asamblea, coloquio, simposio, etc. Discusión grupal e informal de aprox. 60 minutos con un coordinador que ordena las disertaciones y modera el debate. Ideal para grupos pequeños 15 personas aproximadamente.

7.-Panel:

Debate informal entre un grupo de hasta 8 personas, sobre un tema determinado. Moderador coordina la sesión de una hora y luego los disertantes pueden sintetizar sus ideas. El público puede realizar consultas a los panelistas.

➤ **Eventos Empresariales:**

1.- Rueda de negocios:

Concentración entre la mayor parte de personas con intereses comunes, donde uno representa la oferta y la otra la demanda. Un coordinador registra el interés de cada parte y les fija una cita. Habitualmente se realizan en el marco de congresos, y exposiciones con exposiciones paralelas.

2.-Workshop:

Taller de trabajo para profesionales de un mismo rubro, actividad o profesión. Es en ámbito dialogado y de intercambio informativo, entre colegas. Se impuso en turismo y se extendió a otros campos.

3. - Desayuno de trabajo:

Reuniones para tratar un tema predeterminado. 2hs aprox. Se intercambian ideas, dirigidas por un modelador, es un trabajo en equipo distendido.

4.-Asambleas:

Son reuniones numerosas de personas con fines sociales, culturales o económicos. Reuniones que buscan consenso entre las partes sobre la toma de decisiones.

5.- Reuniones de lanzamientos, relanzamiento y posicionamiento de productos y servicios.

6.- Cursos de capacitación y motivacionales para público interno o mixto.

7.- Acciones con la prensa.

8.- Participación en Ferias y Exposiciones.

➤ **Eventos Sociales:**

1.- La boda: Es uno de los más complejos rituales sociales. Se mezclan aspectos afectivos, religiosos y sociales.

2.- Los aniversarios de bodas: En los primeros años la celebración toma un carácter íntimo, pero a partir de los diez años de matrimonio comienzan las celebraciones de carácter público (bodas de plata, rubí, oro y diamante).

3.- El nacimiento: es uno de los hechos trascendentales de la vida y se hace necesario compartir y celebrar la noticia.

4.- El bautismo: es el primer sacramento que otorga la Iglesia a sus hijos y expresa la voluntad de los padres de que el recién nacido crezca en el seno de una determinada fe religiosa.

5.- La primera comunión: es una ceremonia que se realiza en función de las creencias religiosas. Se trata de una ceremonia de carácter colectivo luego de un período de instrucción o catequesis.

6.- Los funerales: se trata de una situación social trágica y dolorosa pero ineludible.

➤ **Eventos Públicos y/o Privados:**

Mejor conocidos como eventos masivos, que en su mayoría son conciertos, festividades, ferias, desfiles y concursos culturales.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

La historia muestra a través del tiempo que la organización de eventos es considerada importante en beneficio tanto del cliente como de las instituciones, puesto que presenta imagen, vinculación de público y negocios, posee claras connotaciones estratégicas de forma tal que un evento es la imagen del organizador.

El proyecto expuesto tiene como referencia las siguientes investigaciones:

Universidad de Málaga

Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad

Tesis Doctoral

Tema: La organización de eventos como herramientas de comunicación de marketing. Modelo integrado y experiencial.

Autor: María Asunción Galmés Cerezo

España.

2010

Introducción

En los últimos años la importancia de la organización de eventos dentro de las estrategias de comunicación de las empresas ha aumentado notablemente. La pérdida de eficacia de otras herramientas tradicionales ha hecho que las empresas estén buscando nuevos caminos para transmitir mensajes apropiados a sus públicos. En este contexto, los eventos han demostrado ser una útil herramienta de comunicación, que ha permitido que el sector haya experimentado un importante crecimiento, aunque con cierta confusión en cuanto a su papel estratégico en las comunicaciones de marketing.

Actualmente en España los departamentos de marketing y comunicación de las organizaciones están dedicando parte de sus presupuestos a la a la organización de eventos. Y las agencias de comunicación están destinando recursos a esta herramienta dentro de sus planes de campaña.

En el estudio realizado por el Portal EventoPlus que analiza el sector de los eventos en España en el año 2009, los profesionales del sector consideraron que un 22% de sus presupuestos de marketing se destinan a la organización de eventos (Grupo EventoPlus, 2010).

En el ámbito académico existen pocas investigaciones relacionadas con la organización de eventos como herramienta de comunicación de las empresas. Y la mayoría de los autores sugieren la necesidad de investigar en este campo para poder avanzar en su desarrollo académico y profesional.

Contextualizar la organización de eventos en el ámbito de las comunicaciones de marketing ha sido un punto de partida de la investigación, ya que estamos en un sector realmente amplio, que engloba actividades académicas y profesionales diferentes dentro de un mismo concepto.

Los avances de la investigación han ido centrando el tema hacia un enfoque integrado y experiencial de los eventos de comunicación de marketing, que ha permitido perfilar cuatro variables a investigar: el proceso de la organización de eventos; los actores del proceso (anunciantes y agencias); las estrategias de IMC; y la experiencia de marca. Variables que finalmente han demostrado su operatividad para el trabajo de investigación.

Resumen

Hemos tomado este trabajo como marco referencial ya que tiene muchas cosas en común con nuestro trabajo.

A pesar de que el campo de los eventos en la actualidad es conocido por todos, no se da la debida importancia.

Por medio de un estudio de campo se puede notar que las empresas organizadoras de eventos existentes a parte de no contar con el personal idóneo, siguen en lo empírico a la hora de la realización de los eventos, es decir, no poseen sentido de innovación, adquieren materiales y herramientas de baja calidad. Esto se debe a la poca información que existe acerca de estas empresas y se suma la poca importancia que el propietario de las mismas le da a su negocio.

Es necesario entonces, empezar de allí, por los propietarios de las empresas ya que si ellos muestran interés en mejorar su negocio para brindar un servicio de calidad con todos los recursos, materiales y herramientas necesarias, la información fluirá, es importante también dentro de la empresa de eventos tener una persona que se encargue de la publicidad de la misma.

Al contar con esa persona, el marketing de la empresa deberá planificar y diseñar experiencias que le permitan alcanzar objetivos concretos, otro punto a tomar en

cuenta es la incorporación de nuevos recursos técnicos y tecnológicos los mismos que permitirán mejorar no solo la presentación del evento e imagen de la empresa sino también las experiencias de los asistentes al evento.

Revista de Estudios de Ciencias de la Información y la Comunicación

Nuevas tendencias en Organización de Eventos

Elisenda Estanyol y Casals

España,

2012

Introducción

La participación más activa de los asistentes, la vertiente virtual, la integración de los formatos de comunicación, el establecimiento de focos temáticos y el estímulo del componente lúdico son aspectos que cada vez se tendrán más en cuenta en la organización de los eventos del futuro. La evolución de las nuevas tecnologías y el uso de las redes sociales en la comunicación corporativa están influyendo en la forma como se planifican, ejecutan y evalúan los eventos. Iluminación led, video mapping, códigos QR, apps, tarjetas de visita electrónicas, nuevas tecnologías al servicio de la evaluación del ROI (return on investment)... son solo algunas de las novedades que en los últimos años han ayudado a los profesionales del sector a organizar actos más impactantes de forma más ágil y eficaz. Pero, más allá de la aplicación de las nuevas tecnologías, ¿cuáles son las tendencias que se apuntan en organización de eventos? Eventplanners de todo el mundo no dejan de reflexionar sobre ello en ferias como EIBTM, celebrada el pasado mes de noviembre en Barcelona, o foros como MPI (Meeting Professionals International). En estos encuentros, se vislumbra que la organización de los eventos en el futuro pasará por contemplar, entre otros, los siguientes aspectos:

Co-creación. La decisión sobre el formato del evento, su programa, etc. ya no recaerá exclusivamente en el organizador, sino que cada vez resultará más importante la participación activa de los asistentes en el proceso de planificación. Gracias a las redes sociales y a otros mecanismos que permiten conocer la opinión del público que asistirá a un evento, se podrán modular formatos que se adaptarán mejor a sus expectativas.

Integración. Los eventos sólo tienen sentido cuando no se convierten en una finalidad en sí mismos, sino cuando forman parte del plan de comunicación corporativo. Y en este plan se integran acciones de publicidad, de relaciones públicas y de marketing directo. Un buen uso de la comunicación integrada permitirá que los actos adquieran más notoriedad y perdurabilidad en el tiempo.

Tematización. Los eventos deben transmitir un mensaje y ser un reflejo de los valores y la personalidad de la entidad que los organiza. En un acto, la puesta en escena y su impacto visual adquieren una importancia clave, ya que son los elementos que causan la primera impresión. Pero establecer un eje temático pasa por cuidar todos los detalles, desde la elección del espacio, los colores de la escenografía, las texturas de la decoración, la música y el catering, hasta la aromatización. En este sentido, celebraciones anuales o presentaciones de nuevos productos se centran ya en temáticas de lo más variopinto: el mundo del swing, los años veinte, el desierto, Las mil y una noches, etc.

Promoción del componente lúdico. La aplicación del concepto gamification a los eventos tiene como objetivo acabar con la pasividad del público y conseguir su participación a través del juego. Las presentaciones de más de media hora en PowerPoint pueden provocar que la audiencia acabe perdiendo interés. Es por ello que empiezan a incorporarse talleres prácticos, actividades do ityourself, concursos y juegos de rol, para aumentar la atención y la motivación de los asistentes.

Sostenibilidad. Muchos eventos requieren arquitectura efímera. Pensemos en los stands de las ferias o la decoración de escenarios, por ejemplo. Cada vez son más las empresas que apuestan por actuar con responsabilidad y dejar la menor huella medioambiental posible, incorporando en su interiorismo materiales reciclados, reutilizables y no contaminantes. Así, ya no es sorprendente ver stands con mobiliario de cartón o elaborados a partir de plásticos reciclados.

Reducción de la ostentación. Los grandes eventos corporativos con impactantes puestas en escena están dando paso a otro tipo de formato, más ajustado a la actual situación de crisis económica. En el contexto en el que estamos inmersos, las empresas no pueden –y tampoco quieren– parecer frívolas o dar una imagen de dispendio de recursos, por lo que los actos que organizan denotan más austeridad.

Hibridación. El futuro dirá si las ferias y los congresos presenciales de duración determinada ubicados en un lugar concreto del planeta tienen los días contados. En

los últimos años estamos observando un incremento de los e-meetings y de los webinars. Es verdad que la mejora de las conexiones, las videoconferencias y los videostreaming permiten crear eventos virtuales, que comportan una importante reducción de los gastos (desplazamientos, alojamiento, alquiler de espacios, etc.) y a la vez una mayor perdurabilidad en el tiempo. Más allá de colgar las ponencias en la web, no obstante, el diseño de eventos 2.0 pasa por habilitar espacios online donde favorecer el networking, la participación activa en las diferentes sesiones y la interacción con los ponentes. Aun así, la fuerza de un evento está muy vinculada a la capacidad de convertirse en un punto de encuentro que favorezca la interacción personal y la comunicación interpersonal, por lo que las actividades presenciales mantienen una arraigada tradición. Tal como se ha reflexionado en los últimos congresos del sector como la FreshConference o el Virtual Edge Summit, la tendencia actual pasa por la hibridación, es decir, por la organización de eventos que cuenten con una ejecución presencial, pero que a la vez tengan un importante componente virtual.

Resumen

El trabajo de investigación en cuanto a las empresas organizadoras de eventos se relaciona de alguna manera con este estudio ya que la idea de crear una empresa de eventos no solo se queda en ahí, sino en innovar cada día, en promocionar a la empresa a través de todos los medios de comunicación posible, hoy en día con el gran avance de la tecnología podemos ayudarnos de publicidad en los radiales, televisivos, los periódicos y las redes sociales que hoy por hoy son de gran ayuda, el último medio mencionado permitirá mantener contacto con los posibles clientes y por ende se podrá conocer cada una de sus opiniones y por qué no decir, se conocerá también lo que ellos esperan de un evento a la hora de asistir a uno.

Es importante mencionar que los eventos deben emitir un mensaje óptimo y ser el reflejo de los valores y la personalidad de la entidad que los organiza. En un acto, la puesta en escena y su impacto visual adquieren de cierto modo una clave importante para la eficacia del evento, ya que son los elementos que causan la primera impresión. De allí parte la importancia que se dará al trabajo que se realice.

ENTORNO DE LAS EMPRESAS DE TURISMO DEL ECUADOR “ANÁLISIS DE ENTORNO MUNDIAL Y NACIONAL”

Tema: Empresas Turísticas

Autores: Ing. Freddy Álvarez y Gabriela García G.

Quito, Ecuador

2011

Resumen

Según los autores ING. Freddy Álvarez y Gabriela García en su estudio realizado acerca de las empresas turísticas nos dan conclusiones como:

Se necesita de elevadas inversiones para las partes que permanecen en la empresa (activo fijo) avión, infraestructura hotelera, buses, etc. Que no pueden incrementar o disminuir su capacidad de producción para ajustarla a cambios inesperados. Comportamiento cambiante del consumidor.

- Es una unidad económica de producción a la que le corresponde el papel de crear riqueza mediante el incremento de utilizar bienes y servicios a través de un proceso de producción que se realiza utilizando un conjunto ordenado de factores productivos bajo la dirección del empresario.
- Los mismos que analizando el sector turístico manifiestan que las oportunidades son las riqueza y diversidad del país, diversidad de climas durante todo el año, paisajes de belleza natural, competitivos con los mejores del mundo, crecimiento de la economía local, aumento de alianzas de cooperación entre los sectores público y privado.

Entonces acoplado esta información al presente trabajo, podemos decir que la implementación de una de estas empresas en el cantón Cumandá sería de gran aportación a la población en general.

2.1.3 Fundamentación

Dentro de la fundamentación, las investigadoras determinaron las siguientes teorías sobre las empresas Organizadoras de eventos:

- **María Carmen Osuna**

El objetivo principal de la empresa organizadora de eventos es conseguir la ausencia de problemas, tanto en la planificación como a lo largo de la ejecución del evento. “Es evidente que cuanto mejor sea la labor de estudio y organización, menor es la posibilidad de que se presenten problemas. A pesar de que este trabajo esté bien hecho, es inevitable encontrarse con algunos inconvenientes, en la mayoría de los casos, derivados de otros tantos imprevistos”, afirma M^a Carmen Osuna, responsable de producción de Animadamente (Grupo Animatur), en el año 2008.

Un hecho determinante es que el evento se realiza en directo, lo que hace que el tiempo de resolución de imprevistos sea mínimo. “Es importante, por tanto, aplicar el mayor valor de un buen organizador: la prevención. Esto supone que hasta los imprevistos deben estar previstos. Es necesario, por ejemplo, prever elementos, lugares y personal de sustitución, lo que facilitará dar una respuesta inmediata a cualquier eventualidad”.

Osuna cree que hay que dedicar mucho tiempo mucho tiempo a clarificar con todo detalle el efecto y los resultados esperados: “En este proceso, el organizador debe realizar una labor de asesoría en base a su experiencia para modificar o matizar los aspectos que considere necesarios y que siempre van encaminados a la mejora de resultados”.

Para esta autora la ubicación del lugar de celebración presenta problemas de dimensiones, iluminación, servicios complementarios. Sin embargo, dado que el lugar se conoce siempre previamente, tenemos la posibilidad de resolver cualquier inconveniente hasta ajustarlo a las necesidades del evento. Así, no es frecuente que el lugar, por sí mismo, ocasione problemas durante la realización del acto.

En eventos al aire libre, el clima puede ser determinante, por lo que es necesario prever alternativas de lugares.

- **Irma Arroyo**

En línea con la opinión anterior, Irma Arroyo, directora de marketing y ventas de SCP, considera que los eventos son actos de comunicación en vivo, lo que conlleva un mayor riesgo. “El no poder corregir errores cuando las cosas no salen como estaban previstas, las modificaciones y cambios de última hora, son aspectos problemáticos durante la celebración de un evento”.

La planificación, según Arroyo, año 2008, es el antídoto perfecto para prevenir cualquier tipo de problemas. “Una idea mediocre bien producida puede significar un evento eficaz muy aceptable, mientras que una idea brillante mal producida puede tener consecuencias desastrosas en la imagen de la compañía y sus objetivos. La planificación es pues necesaria para controlar el riesgo.

Arroyo defiende la importancia de hacer valorar a nuestros clientes la creatividad en los eventos, importante elemento diferenciador que tiene un valor no siempre respetado. Y, en esta misma línea, un punto crucial a destacar es el del presupuesto. Los precios bajos son enemigos de un buen resultado. El bajo precio conlleva un gran riesgo para un evento que se celebra en directo.

Considera también que al tener una buena infraestructura tecnológica supone un importante factor diferenciador, ya que cuando una empresa cuenta con sus propios equipos tecnológicos controla su estado en cada momento; además, una mala decisión a la hora de seleccionar la tecnología adecuada a las circunstancias del evento puede llevarnos al fracaso.

- **Juan Antonio de la Fuente Barroso**

La medición de resultados es una de las cuestiones importantes a tratar con el cliente. Según Juan Antonio de la Fuente Barroso, año 2008, socio director de Ágora Comunicación, “los clientes ya no demandan eventos creativos; lo que quieren por encima de cualquier otra cosa son eventos efectivos. Hacia ahí se está moviendo el sector. Y es un aspecto más que relevante ya que, si no justificamos la inversión con

resultados medibles, las partidas destinadas por los departamentos de marketing a la organización de eventos se irán reduciendo paulatinamente”.

De la Fuente estima que Un buen organizador de eventos debe, por tanto, conocer en profundidad todas las posibilidades existentes, y decantarse, no por el más grande o el más bonito, sino por el que mejor se ajuste a la filosofía de la marca o producto promocionado y las necesidades de ese evento en concreto.

El factor tecnológico es también importante para este autor ya que la tecnología es útil cuando aporta soluciones, cuando facilita las cosas, no cuando las complica. Hay que contar con un personal cualificado que garantice un montaje y funcionamiento perfecto. De todos modos, y para ahorrarnos disgustos, sólo empleamos recursos tecnológicos fuera de lo normal cuando es realmente necesario, cuando lo demanda el mensaje que queremos transmitir.

- **Valeria Knop Muszunski**

Aclarar en todos los detalles cuál es el objetivo del cliente es el punto de partida para que el evento se desarrolle sin problemas. A este respecto, Knop (año 2008), afirma que muchas veces los clientes llegan desorientados. Conseguir una buena sintonía con él y ayudarle a aclarar puntos nos facilitará nuestra labor posterior. Aclarar con el cliente los puntos básicos del evento: tipo de público, qué es lo que pretendemos con el evento, de qué presupuesto disponemos, cuál es la imagen de la empresa. En el momento que ayudamos a nuestro cliente a aclarar estos puntos, tenemos una importantísima parte del trabajo hecha y nos evita problemas posteriores.

Menciona también que a nivel meramente organizativo, un problema importante ante el que nos encontramos muchas veces son los tiempos. Lamentablemente muchos proveedores se eternizan a la hora de enviar un presupuesto para servicios sencillos. Personalmente valora mucho la rapidez. Y añade: Contar con una buena agenda de proveedores es imprescindible para el organizador de eventos. Tener todos aquellos contactos a los que podamos acudir, no importa la hora ni el tiempo de que dispongamos, es un seguro para nuestro evento.

Otro factor tomado en cuenta por el autor con respecto a la organización de eventos es el catering, ya que se debe controlar la calidad, cantidad y servicio, esto es fundamental.

Con respecto a los proveedores de medios audiovisuales afirma que se debe valorar con especial interés la capacidad de reacción y previsión. Los imprevistos han de estar siempre previstos. Siempre se debe contar con material de repuesto.

2.2 MARCO LEGAL

REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN A LA LEY DE TURISMO DEL ECUADOR

Art. 42.- Actividades Turísticas.- Según lo establecido por el Art. 5 de la Ley de Turismo se consideran actividades turísticas las siguientes:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 45.- Quien puede ejercer actividades turísticas.- El ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizada por cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la Ley y demás normas aplicables y que no se encuentren en las prohibiciones expresas señaladas en la Ley y este Reglamento, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el Art. 5 de la Ley de Turismo.

Art. 46.- Quien no puede ejercer actividades turísticas.- Por disposición expresa de la Ley de Turismo, según los Arts. 7 y 60, no podrán ejercer actividades turísticas y por lo tanto no accederán a calificación y registro alguno de los previstos en la Ley y este Reglamento:

a. Las sociedades civiles sin fines de lucro definidas como tales por el Título XXIX del Código Civil Ecuatoriano; y,

b. Las Instituciones del Estado definidas como tales por el Título V de la Constitución Política de la República del Ecuador.

Art. 47.- Obligación del Registro Único de Turismo.- Toda persona natural, jurídica, empresa o sociedad, previo el inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, obtendrán el Registro de Turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el Catastro o Registro Público de empresarios y establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo.

El Registro de Turismo se efectuará por una sola vez; y, cualquier cambio que se produzca en la declaración inicial deberá notificarse al Ministerio en el plazo máximo de 30 días de ocurrido el hecho, tales como transferencia a cualquier título, arrendamiento, cambio de nombre o razón social, asociación, cambio de local, apertura de sucursal, cierre de establecimiento y, otros.

De no cumplirse con este requisito se impondrá una multa de cien dólares (US \$ 100,00) al infractor, y, se procederá a la clausura del establecimiento hasta que se obtenga el registro y licencia única anual de funcionamiento. La reincidencia producirá la clausura definitiva, el pago del doble de la multa; y, la inscripción del empresario en la Lista de Incumplidos y no podrá concedérsele un registro.

El Registro le corresponde mantener al Ministerio de Turismo, aun cuando el trámite puede ser desconcentrado, la información será mantenida a nivel nacional. El Ministerio de Turismo podrá tercerizar los servicios para el análisis de la información mantenida en el Registro referido, con la iniciativa privada particularmente con centros especializados en tales servicios, con el objeto de planificar, ejecutar o controlar las actividades que son propias del Ministerio.

Art. 48.- Pago por concepto de Registro.- El valor por concepto de registro se hará por una sola vez y, de acuerdo con el siguiente detalle que conste en el correspondiente acuerdo ministerial. Los valores podrán ser ajustados anualmente.

El valor por concepto de registro será pagado por una sola vez, siempre que se mantenga la actividad. En caso de cambio de actividad, se pagará el valor que corresponda a la nueva.

Art. 49.- Registro y Razón Social.- El Ministerio de Turismo no concederá el Registro, a establecimientos o sujetos pasivos cuya denominación o razón social guarde identidad o similitud con un registro anterior.

En caso de haberse concedido un Registro que contravenga esta disposición, de oficio o a petición de parte interesada, se anulará el último registro.

NORMATIVA LEGAL
LEY DE TURISMO DEL ECUADOR
CAPÍTULO V
DE LAS CATEGORÍAS

Art. 19.- El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría.

ORGANIZADOR DE EVENTOS
REQUISITOS DECOMPETENCIA LABORAL.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El organizador de eventos se ocupa principalmente, de planificar, organizar, promocionar, comercializar espacios, productos, servicios y administrar los recursos para la realización de eventos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 El organizador de eventos debe:

5.1.1.1 Identificar el evento:

- a) Analizar datos de investigaciones de mercado para estar acorde a las tendencias;
- b) Identificar la oportunidad y posibilidad de patrocinio y apoyo;
- c) Realizar estudios de factibilidad del evento;
- d) Identificar y analizar las características del evento;
- e) Identificar el perfil del público objetivo y expectativa de número de participantes;
- f) Definir el objetivo y resultados esperados;
- g) Identificar lugar, estructura y servicios necesarios, complementarios y de terceros;
- h) Analizar y definir cronogramas y calendario;
- i) Planear la programación técnica;
- j) Planificar o programar actividades técnicas;
- k) Analizar y planificar ruedas de prensa, exposiciones, muestras y lanzamientos;
- l) Definir productos y servicios adicionales;
- m) Elaborar estrategia de promoción, comunicación y divulgación;
- n) Organizar el evento.

5.1.1.2 Comercializar espacios y servicios de eventos:

- a) Identificar al cliente potencial;
- b) Mantener contacto con el cliente;
- c) Elaborar y analizar la propuesta, elaborar el contrato o acuerdo y determinar los términos de responsabilidades;
- d) Actuar como relacionador público, vendedor y comprador;
- e) Establecer acuerdos y alianzas comerciales de conformidad con las políticas de la empresa;
- f) Evaluar resultados;
- g) Negociar precios y formas de pago del espacio y servicios del establecimiento acorde a las políticas;
- h) Controlar agenda;
- i) Recibir y encaminar el pago de anticipos;
- j) Identificar productos y servicios adicionales de la competencia en el mercado;
- k) Analizar flujo de ventas;

l) Captar patrocinios, apoyo y recursos.

5.1.1.3 Coordinar pre-evento:

- a) Definir metas, acciones estratégicas y logística;
- b) Escoger proveedores y prestadores de servicios;
- c) Formar equipos de trabajo;
- d) Obtener autorización por parte del cliente para la entrega de servicios extras no establecidos en el contrato;
- e) Controlar gastos;
- f) Elaborar protocolo y reglamento para el evento;
- g) Gestionar recursos para gastos de transporte y hospedaje;
- h) Cuidar de los procedimientos legales y de seguros;
- i) Coordinar y controlar la lista de participantes, invitados y expositores;
- j) Elaborar la lista de chequeo de la organización del evento;
- k) Coordinar la organización de un archivo informativo y portafolio de evento;
- l) Examinar y dimensionar equipos, instalación, muebles, señalización y materiales diversos;
- m) Analizar los riesgos y definir la cobertura de seguro;
- n) Mantener flujo de información con otras áreas o departamentos.

5.1.1.4 Coordinar la realización del evento:

- a) Determinar el equipo de trabajo que participará en el evento y su programación;
- b) Administrar contratos, acuerdos y alianzas;
- c) Coordinar el transporte y montaje del material de publicidad y equipos necesarios para el evento;
- d) Supervisar el equipo de servicios;
- e) Atender a los medios de comunicación;
- f) Observar higiene, limpieza y presentación de funcionarios y prestadores de servicios;
- g) Acompañar en la realización del evento;
- h) Anticipar correctivos;
- i) Orientar el desmontaje del evento;
- j) Acompañar en la apertura y clausura del evento.

5.1.1.5 Coordinar post - evento:

- a) Elaborar y enviar cartas de agradecimiento a clientes o participantes;
- b) Ordenar la ficha del participante inscrito;
- c) Controlar y coordinar los pagos a proveedores contratados;
- d) Elaborar y presentar informes financieros y solicitudes de requisición;
- e) Presentar la evaluación global del evento;
- f) Generar informes de la comercialización del evento;
- g) Realizar el contacto post - evento con el cliente.

5.1.1.6 Asegurar la rentabilidad:

- a) Impulsar nuevos negocios;
- b) Mantenerse informado sobre todos los aspectos del establecimiento, nuevas tecnologías y negocios;
- c) Establecer y mantener la red de contactos;
- d) Trabajar en alianzas con empresas del sector;
- e) Incentivar y desarrollar acciones motivadoras, de cooperación, participación y compromiso de equipo;
- f) Analizar resultados frente a los estándares de calidad definidos.

5.1.1.7 Operar equipos:

- a) Operar teléfono, fax, computador, impresora, copiadora, calculadora, radio transmisor, equipo audiovisual y equipo de incendio.

5.1.1.8 Velar por la seguridad y privacidad del cliente y de los participantes:

- a) Asegurar la privacidad de la información del cliente y de los participantes;
- b) Supervisar el control de acceso al evento;
- c) Hacer cumplir los procesos de seguridad, accionar la seguridad;
- d) Dirigir y aplicar medidas preventivas o de auxilio en caso de accidentes o emergencia.

5.1.1.9 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Orientar y acompañar en la atención de clientes y participantes, clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales;
- b) Prevenir y gestionar problemas;
- c) Controlar y mantener estándares de calidad;
- d) Asegurar el cumplimiento de la oferta de un servicio personalizado;
- e) Efectuar la evaluación final junto al cliente o participante.

5.2 Competencia

5.2.1 El organizador de eventos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados;
- b) Técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y elaboración de reglamentos y procedimientos operacionales;
- c) Procedimientos administrativos y operacionales relativos a eventos;
- d) Procedimientos y métodos de levantamiento de necesidades y establecimiento de precios;
- e) Técnicas de ventas y procesos de comercialización;
- f) Técnicas de negociación y administración de contratos, acuerdos y alianzas;
- g) Reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta social;
- h) Requisitos de higiene y apariencia personal;
- i) Principios legales relativos a la contratación de servicios de terceros, legislación laboral, principios de confidencialidad, ley de derechos de autor y propiedad intelectual;
- j) Técnicas de servicio al cliente;
- k) Métodos de elaboración de presupuesto, análisis financiero y elaboración de informes;
- l) Manejo de personal y relaciones interpersonales;
- m) Vocabulario técnico relativo a hotelería y eventos.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Manejar equipos de trabajo;
- b) Trabajar bajo presión;
- c) Raciocinio numérico aplicado a los negocios;
- d) Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita;
- e) Interpretar los requerimientos del cliente;
- f) Interpretar el lenguaje corporal;
- g) Capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- d) Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- e) Persuasivo. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.

CONSTITUCION POLITICA DEL ECUADOR

Normativa constitucional:

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.

9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.

12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

DERECHOS DE LIBERTAD

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

16. El derecho a la libertad de contratación.

17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

PRÒLOGO

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

PRODUCCIÓN

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 381.- El Estado protegerá, promoverá y coordinará la cultura física que comprende el deporte, la educación física y la recreación, como actividades que contribuyen a la salud, formación y desarrollo integral de las personas; impulsará el acceso masivo al deporte y a las actividades deportivas a nivel formativo, barrial y parroquial; auspiciará la preparación y participación de los deportistas en competencias nacionales e internacionales, que incluyen los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos; y fomentará la participación de las personas con discapacidad.

El Estado garantizará los recursos y la infraestructura necesaria para estas actividades. Los recursos se sujetarán al control estatal, rendición de cuentas y deberán distribuirse de forma equitativa.

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 52.- Elaboración de índices.- El NEC o el organismo que haga sus veces elaborará mensualmente, en base de criterios netamente técnicos, el índice Oficial de Inflación, el índice de Precios al Productor y el índice de Precios al Consumidor.

Art. 53.- Controles para evitar procesos especulativos.- Cuando se detecte indicios de procesos especulativos los intendentes de Policía, subintendentes de Policía, comisarios nacionales y demás autoridades competentes, a petición de 21 cualquier interesado o aún de oficio podrán realizar los controles necesarios a fin de establecer la existencia de tales procesos especulativos.

Art. 54.- Regulación temporal de precios.- En casos especiales de excepción, el Presidente de la República, fundamentando debidamente la medida, podrá regular temporalmente los precios de bienes y servicios. Dicha regulación la podrá ejercer el Presidente de la República cuando la situación económica del país haya causado una escalada injustificada de precios. Se ejecutará mediante Decreto Ejecutivo, en el que se debe establecer el vencimiento de la medida cuando hayan desaparecido las causas que motivaron la respectiva resolución. En todo caso, la regulación debe ser revisada dentro de períodos no superiores a los seis meses, o en cualquier momento

a solicitud de los interesados. Para determinar los precios por regular, deben ponderarse los efectos que la medida pueda ocasionar en el abastecimiento.

La regulación referida en los párrafos anteriores, podrá consistir en fijación temporal de precios, el establecimiento de márgenes de comercialización o cualquier otra forma de control.

Los Ministros de Economía y Finanzas y, de Comercio Exterior y las autoridades competentes establecidas en la presente Ley, velarán por el cumplimiento correcto de la regulación mencionada en el presente artículo.

Art. 33.- Información al consumidor.- Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público.

El consumidor tiene el derecho de ser oportuna y verazmente informado sobre la existencia o no de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo.

Sin perjuicio de la cobertura que los seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud del consumidor, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente responsable de indemnizar por los daños causados a los consumidores por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Activos: Conjunto de bienes (tangibles o intangibles) y derechos que constituyen la inversión mediante la cual la empresa desarrolla su función productiva.

Animación turística: Todo aquello que contribuye a hacer agradable una estancia en un destino. Está en relación directa con las funciones atribuidas al descanso: relajación diversión, y desarrollo activo del ser humano.

Área Turística: Partes en las que se puede dividir una zona o comarca turística por lo tanto su superficie es menor que la de todo lo que contiene.

Atractivos turísticos: Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico.

Calidad: Partiendo de la prioridad de las actuales exigencias del mercado turístico, de satisfacer las demandas, en función de elementales estándares, respondiendo a costumbres, usos y culturas.

Capacidad social de recepción: Es el nivel por encima del cual se producirán cambios inaceptables en la estabilidad cultural local y en la actitud ante los turistas.

Competitividad: Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de productos turísticos competitivos desde los órdenes locales, a los internacionales.

Conciencia turística: Conjunto de actitudes positivas de los prestadores de servicio, comportamiento de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción a través de la hospitalidad y comprensión.

Congresos y Convenciones: Es el turismo motivado por encuentros temáticos relevantes, por el que se incentivan presencias turísticas interesadas en los temas de la convocatoria.

Consumidor: Término con el cual se identifica a la persona que compra o hace uso de bienes y servicios.

Corrientes turísticas: Conjunto de personas que con fines turísticos se desplazan de un lugar a otro, formando un canal continuo de características especiales para la realización de actividades ajenas a las rutinas.

Demanda turística: Está constituida por el conjunto de consumidores o posibles consumidores- de bienes y servicios turísticos.

Desarrollo sostenible o sustentable: El consumo de recursos necesario para el desarrollo debe ser inferior al de su capacidad de regenerarse para no comprometer las necesidades legítimas de las generaciones futuras.

Destino: Lugar que dispone de infraestructura y de equipamiento turístico y que es frecuentado por turistas o visitantes, ya sea por cuenta propia o de manera organizada.

Difusión sostenida: Se denomina la acción de comunicar en forma organizada y permanente, noticias e información que llegando al consumidor final, despierten el adecuado interés y deseo por conocer determinados atractivos y productos.

Eficiencia: Relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados.

Equipamiento turístico: Conjunto de instalaciones, instrumentos, sistema necesario para la elaboración del producto turístico.

Estrategia: Conjunto de decisiones coordinadas que vinculan los objetivos de desarrollo con las acciones necesarias para lograrlos.

Etiqueta: Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes.

Evento: Proviene del latín *eventos*, un evento es un suceso de importancia que se encuentra programado. Celebración y preparación profesional de un acontecimiento ya sea de carácter social, empresarial, oficial etc.

Eventos culturales: Estos eventos se los clasifica en: festivales, actos culturales, conmemoraciones, espectáculos artísticos, inauguraciones de centros culturales, exposiciones, congresos, ferias.

Evento deportivo: Los eventos deportivos son actividades que se realizan de manera esporádica y que tienen unas repercusiones positivas en el lugar donde se organizan.

Eventos empresariales: Son esenciales para los negocios hoy en día.

Evento social: Un evento es una actividad social determinada, un festival, una fiesta, una ceremonia, una competición, una convención.

Evento sostenible: Aquel que se diseña, organiza, gestiona y celebra siguiendo los principios del desarrollo sostenible. El objetivo es minimizar los impactos negativos reduciendo al máximo la huella ecológica y aprovechando las oportunidades del entorno local.

Gasto turístico: Gasto total del consumo realizado por un visitante o en nombre de un visitante para su viaje o durante él y durante la estancia en su lugar de destino.

Imagen de Marca: Representación mental de un conjunto de ideas, creencias e impresiones, reales o psíquicas, que el consumidor considera que tiene una marca determinada para satisfacer sus deseos y necesidades.

Infraestructura turística: Es toda construcción con arraigo al suelo que hace posible los servicios turísticos.

Instalaciones: Todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades turísticas.

Investigación de mercado: Diseño, obtención, análisis y comunicación sistemática de los datos y resultados pertinentes para una situación específica de un mercado que afronta la empresa (Kotler).

Know-how / saber cómo: Indicador en idioma inglés, que sintetiza los conocimientos que se deben poseer sobre el manejo de situaciones o negocios para tener éxito.

Legislación turística: Conjunto de normas tendientes a crear un marco de ordenamiento jurídico que regule mínimamente ciertas actividades y favorezca la libre competencia a través de la mejora de la calidad de los servicios.

Licencia turística: Certificado de habilitación que da la Autoridad para brindar determinados servicios.

Mantelería: Conjunto formado por un mantel de tela y varias servilletas que hacen juego o combinan entre sí.

Mercado turístico: Sitio donde existe capacidad de gasto, donde se intercambia el producto turístico entre compradores (turistas, empresas) y vendedores (empresas).

Mercado: Lugar o área geográfica en que se encuentran y operan los compradores y vendedores, se ofrecen mercaderías o servicios y en donde se transfiere la propiedad de un título.

Meta: Cuantifica el objetivo y establece un plazo para alcanzarlo.

Motivación: Conjuntos de elementos o factores que determinan el desplazamiento de los individuos, predisposición de una o grupo de personas, para actuar de una determinada manera.

Negocio sustentable: Aquel que sea capaz de integrarse a las demás actividades económicas y sociales y que provoque los mínimos daños ambientales posibles.

Nicho de mercado: Segmento específico de consumidores, no atendido por empresas de productos y /o servicios.

Normas ISO: Las dadas a conocer por la Internacional Organización for Standardisation, de Suiza, editada en el año 1987 y adoptadas por más de 100 países, que certifican, a la empresa y /o producto que la adopta, como cumplidoras del sistema de calidad internacional. Esto aumenta la confianza en los consumidores y en otras empresas internacionales para efectuar negocios futuros. Las ISO 9000 tratan sobre calidad y las ISO 14000 sobre protección del medio ambiente. Normas que asisten a las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la gestión de la calidad eficaz.

Objetivo: Es la imagen de un estado de cosas, futuro que interesa obtener y hacia cuya consecuencia se orienta la acción.

Ocio o tiempo libre: Es el tiempo que el hombre puede disponer fuera de sus horas de trabajo, o de recuperación (sueño, comidas, etc.) es un elemento compensador de las condiciones de trabajo de la vida moderna.

Oferta turística: Conjunto integrado por bienes, prestaciones y atractivos turísticos de diferentes tipos que permiten satisfacer las necesidades de los turistas.

Organización de Eventos: La organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

Planificación: Es la organización de los medios dentro de un determinado campo, con vistas a lograr un objetivo formulado con anterioridad.

Planta turística: Es el subsistema que elabora los servicios que se venden a los turistas y está integrado por dos elementos: el equipamiento y las instalaciones.

Presupuesto: Es el cálculo de los costos de las distintas acciones que intervienen en el programa de acción y o promoción.

Producto Turístico: Conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen al mercado, con el propósito de satisfacer los deseos o la expectativas de los turistas.

Programa: Conjunto ordenado de acciones desarrolladas en un tiempo determinado.

Promoción: Actividad del proceso de comunicación integrada, cuya función principal es la comunicación persuasiva.

Propaganda: El intento deliberado de un individuo o grupo para formar, controlar o alterar las actitudes de otros grupos mediante el uso de instrumentos de comunicación, con la intención de que en cualquier situación, la reacción de aquellos este influenciada por la deseada por el propagandista.

Protocolo: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

Proyecto: Constituye uno de los elementos o partes de un programa.

Publicidad: Actividades emprendidas con el objeto de presentar a un grupo un mensaje personal, oral escrito o visual, con respecto a un producto, servicio o idea, patrocinando y diseminando por medios masivos de difusión.

Público objeto: Persona o grupo de personas hacia quienes van dirigidas todas las acciones de comunicación.

Salones: Propio de los hoteles de cierta categoría, aptos para reuniones, conferencias y banquetes, con capacidades variables.

Servicios: Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligada a un producto físico (Kotler, P. 1989:668).

Sostenible /Sustentable: Sustentable es el turismo desarrollado en armonía con los recursos Naturales y Culturales a fin de garantizar beneficios perdurables, tanto para las generaciones presentes, como para las futuras. La sustentabilidad aplicada en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía.

Turismo: Es el complejo de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas fuera de su lugar de residencia habitual, invirtiendo en sus gastos, recursos que no provienen del lugar visitado.

Turista: Toda persona que se desplaza hacia un lugar fuera de su residencia habitual, pernocta y permanece en él más de 24 horas.

Vajilla: La vajilla es un elemento imprescindible en la mesa, tanto a diario como en ocasiones especiales, una vajilla debe contener, al menos en su formato más básico: platos hondos, platos llanos y platos de postre.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos incide en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- Si las empresas organizadoras de eventos no cuentan con personal idóneo entonces los eventos no se desarrollarán con la calidad y nivel requerido.
- Si no se poseen las herramientas ni recursos técnicos necesarios para la realización de eventos entonces provocará insatisfacción de los asistentes debido al bajo nivel de materiales necesarios en estos programas.
- El bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos provocará la mala organización y la baja aceptación por parte de los clientes.

2.4.3 Declaración de Variables

Cuadro 1. Declaración de Variables.

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
1.- La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos incide en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá.	La calidad del servicio.	Niveles de satisfacción de los clientes.
2.- Si las empresas organizadoras de eventos no cuentan con personal idóneo entonces los eventos no se desarrollarán con la calidad y nivel requerido.	Personal idóneo.	Calidad de los eventos con la calidad y nivel requerido.
3.- Si no se poseen las herramientas ni recursos técnicos necesarios para la realización de eventos entonces provocará insatisfacción de los asistentes debido al bajo nivel de materiales necesarios en estos programas.	Herramientas y recursos técnicos necesarios.	Insatisfacción de los asistentes.
4.- El bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos provocará la mala organización y la baja aceptación por parte de los clientes.	Bajo índice de conocimientos administrativos.	La mala organización y la baja aceptación por parte de los clientes.

2.4.4Operacionalización de las Variables.

Cuadro 2. Operacionalización de las variables.

Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	INDICADORES
La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos	Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.	Incremento de Niveles de Contratación a la Organizadora de Eventos.

Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	INDICADORES
Los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Incremento de Niveles de Contratación a la Organizadora de Eventos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Para realizar la investigación se han considerado varios aspectos a través un estudio tomando en cuenta los siguientes elementos:

3.1.1 Según su finalidad:

Aplicada.-Se caracteriza porque los resultados obtenidos pretenden aplicarse o utilizarse en forma inmediata para resolver alguna situación problemática. Busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. Le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial, antes que el desarrollo de una teoría.

3.1.2 Según su objetivo gnoseológico:

Descriptivas.-Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Correlacionales.-Este tipo de investigación está indicada para determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno. Ella no pretende establecer una explicación completa de la causa-efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento.

Explicativas.-Estas investigaciones buscan determinar los porqués de los fenómenos por medio de la determinación de las relaciones causa-efecto. Estas investigaciones se concentran en estudiar las causas o los efectos de un determinado hecho por medio de la prueba de hipótesis. Lo que busca es explicar el significado de un aspecto de la realidad a partir de teorías que se toman como referencia.

3.1.3 Según su contexto:

De campo.-Es la investigación aplicada para interpretar y solucionar alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado. Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser fuente de datos para ser analizados.

3.1.4 Según el control de las variables:

No experimental.-Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

3.1.5 Según la orientación temporal:

Históricas.-Se encarga de describir fenómenos que acontecieron en el pasado basándose en fuentes históricas o documentos. Se basa fundamentalmente en describir hechos.

La investigación es cuantitativa ya que se refiere a la investigación empírica sistemática de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas o informáticas.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La investigación de este proyecto fue enfocada en los 12. 922 habitantes del Cantón Cumandá realizado por el INEC del año 2010.

3.2.2 Delimitación de la población.

La población sujeto de estudio estará delimitada considerando factores geográficos y demográficos, a continuación se establece esta delimitación:

Delimitación Geográfica:

País: Ecuador

Región: Interandina

Zona: 3

Cantón: Cumandá

Delimitación Demográfica:

Edad: personas de 18 a 65 años

Género: Masculino y femenino

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se ha tomado al momento de realizar el diseño de la investigación es probabilístico.

3.2.4 Tamaño de la muestra.

La población es finita y está delimitada por el censo, de los cuales obtendremos una muestra representativa mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{(12922)(0.5)(0.5)}{\frac{(12922-1)(0.05)^2}{(1.96)^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3230.5}{\frac{(12921)(2.5 \cdot 10^{-3})}{3.8416} + 0.25}$$

$$n = \frac{3230.5}{\frac{32.30}{3.8416} + 0.25}$$

$$n = \frac{3230.5}{8.40 + 0.25}$$

$$n = \frac{3230.5}{8.65}$$

$$n = 373.46$$

3.2.5 Proceso de selección

Está descrito en lo referente a delimitación de la población, esto se debe a que se trabajará con el universo sujeto de estudio.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Método Teórico

Entre estos métodos se emplearán los científicos y los matemáticos, a continuación se exponen los métodos seleccionados para este trabajo:

3.3.2 Método Inductivo

El método inductivo efectúa estudios desde lo particular hasta llegar a la generalización, por lo tanto se aplicará en la presente investigación al estudiar en forma particularizada cada variable y su comportamiento o incidencia en el problema de estudio para posteriormente emitir juicios sobre las hipótesis.

3.3.3 Método Deductivo

El método deductivo va desde las generalizaciones para luego establecer un punto de vista particular sobre cada variable o aspecto estudiado en las

investigaciones. En este caso su empleo permitirá acceder a las teorías que se presentan en la fundamentación teórica, a fin de tener una información general de los aspectos de la investigación y luego establecer un análisis particular de cada variable y su incidencia en el problema que se está investigando.

3.3.4 Método Matemático

Su empleo es importante y se aplicará en el momento que se procederá a dar procesamiento estadístico a los datos recogidos de los informantes calificados, convirtiéndolos en información relevante de primer orden para la investigación, al dar al investigador una base sólida y objetiva en la toma de decisiones.

3.3.5 Métodos empíricos.

Los métodos empíricos utilizan técnicas, en este caso se emplearán las encuestas y entrevistas.

3.3.6 Técnicas e instrumentos

Entre las técnicas, se seleccionó la encuesta porque nos proporciona la oportunidad de obtener información, sin influir en las opiniones de quienes son encuestados (informantes calificados), la misma que estará acompañada de un instrumento, en este caso el cuestionario que estará compuesto de **10** preguntas y elaborada con la escala de **Likert**.

3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

La información se obtendrá al aplicar el cuestionario de la encuesta, posteriormente los resultados o datos obtenidos serán procesados a través de Excel, para su respectiva tabulación y presentación gráfica, posteriormente se efectuará una lectura interpretativa de los resultados y se dará paso a efectuar análisis que den las pautas para la verificación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para analizar la situación actual de la población con respecto a la calidad de los servicios que brindan las organizadoras de eventos se realizó una encuesta dirigida hacia la población del cantón Cumandá. Mediante la técnica de las encuestas se obtendrán los datos para proceder a la tabulación y, por tanto realizar el análisis de las preguntas y así responder y comprobar cada una de las hipótesis planteadas en el estudio de diseño de la tesis. Las encuestas son de gran aportación para la investigación de mercado porque de esta manera se conocen los gustos y preferencias de los clientes, y poder saber si la empresa que se tiene en mente va a funcionar y hacia qué público va dirigido.

1. Título: Servicio de Calidad

Pregunta 1: ¿Considera usted que al no brindar un servicio de calidad las empresas organizadoras de eventos provocan insatisfacción a usted como cliente?

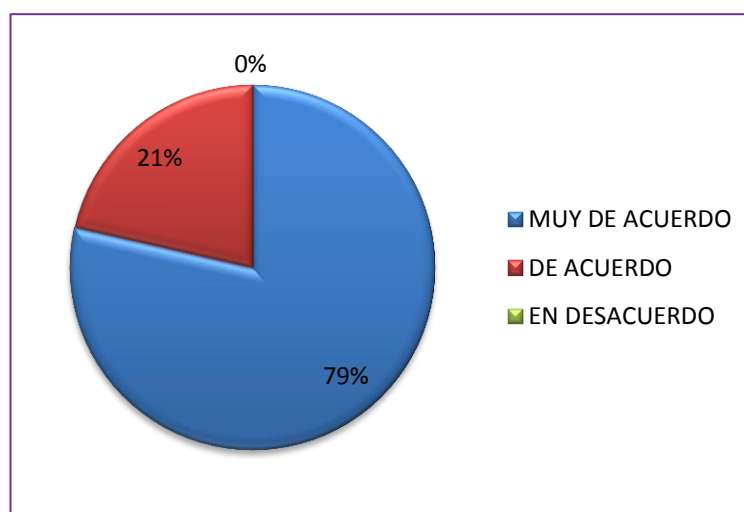
Cuadro # 3

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	293	79 %
DE ACUERDO	80	21 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 1



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta # 1 fue el siguiente: El 79% de los encuestados creen que al no brindar un servicio de calidad por parte de las organizadoras de eventos contribuyen al grado de insatisfacción de los clientes, mientras que el 21% de los encuestados, están de acuerdo y el 0% en total desacuerdo. El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos incidirá en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá”, es correcta.

2. Título: Servicio de Calidad

Pregunta 2: ¿Cree usted que la importancia de brindar un servicio de calidad por parte de los propietarios de las empresas organizadoras de eventos influye en la rentabilidad de las mismas?

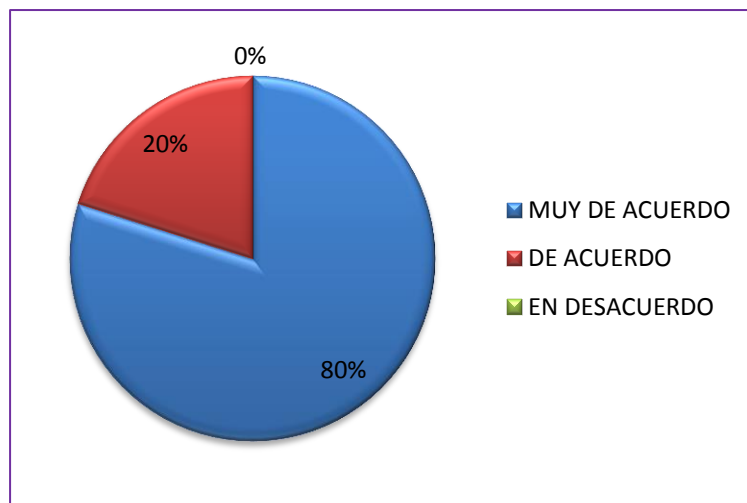
Cuadro # 4

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	298	80 %
DE ACUERDO	75	20 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico# 2



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta # 2 fue el siguiente: El 80% de los encuestados creen que es importante brindar un servicio de calidad, ya que influye en la rentabilidad de las organizadoras de eventos, mientras que el 20% de los encuestados está de acuerdo y el 0% en total desacuerdo.

El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos incidirá en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá”, es correcta

3. Título: Desarrollo Turístico

Pregunta 3: ¿Considera usted que el desarrollo turístico sobresale cuando se brinda un servicio de calidad en las empresas organizadoras de eventos?

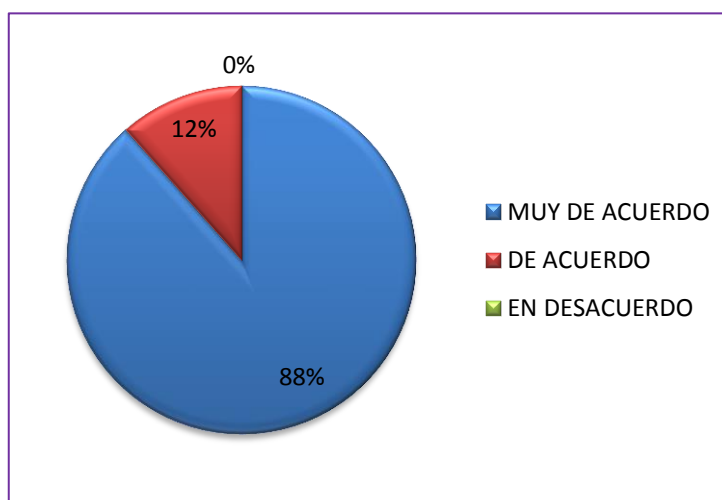
Cuadro # 5

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	330	88 %
DE ACUERDO	43	12 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico #3



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la #3 pregunta fue el siguiente: El 88% de los encuestados consideran que el desarrollo turístico sobresale cuando se brinda un servicio de calidad en las empresas organizadoras de eventos, mientras que el 12% de los encuestados está de acuerdo. El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos incidirá en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá”, es correcta.

4. Título: Implementación de Organizadoras de Eventos

Pregunta 4: ¿Cree usted que la implementación de organizadoras de eventos contribuyen a la generación de fuentes de empleo?

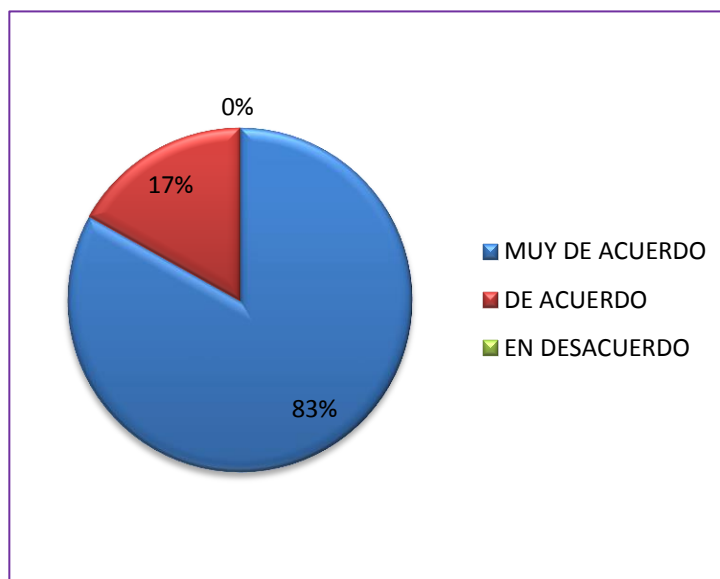
Cuadro # 6

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	310	83 %
DE ACUERDO	63	17 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico# 4



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta #4 fue el siguiente: El 83% de la población creen que la implementación de organizadoras de eventos contribuyen a la generación de fuentes de empleo, mientras que el 17% de los encuestados está de acuerdo y el 0% en total desacuerdo.

El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos incidirá en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá”, es correcta.

5.- Título: Empresas Organizadoras de Eventos

Pregunta 5: ¿Considera usted que las empresas organizadoras de eventos poseen el personal idóneo para la atención al cliente?

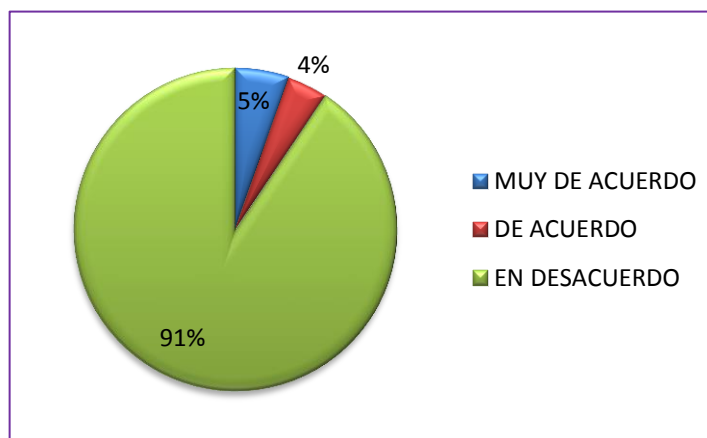
Cuadro # 7

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	20	5 %
DE ACUERDO	15	4 %
EN DESACUERDO	338	91 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico# 5



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta #5 fue el siguiente: El 5% de los encuestados consideran que las empresas organizadoras de eventos poseen el personal idóneo para la atención al cliente, mientras que el 4% de los encuestados están de acuerdo y el 91% en total desacuerdo. El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “Si las empresas organizadoras de eventos no cuentan con personal idóneo entonces los eventos no se desarrollarán con la calidad y nivel requerido”, es correcta.

6.- Título: Empresas Organizadoras de Eventos

Pregunta 6: ¿Cree usted que las empresas organizadoras de eventos deben constar con el personal idóneo para que los eventos se desarrollen con la calidad y nivel requerido?

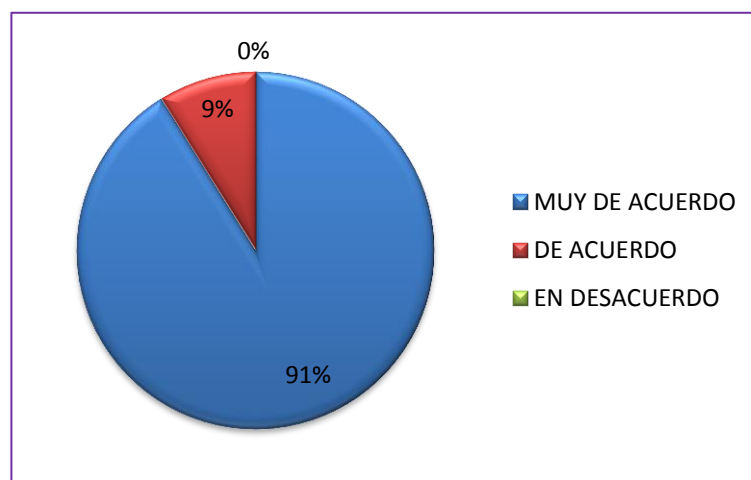
Cuadro # 8

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	340	91 %
DE ACUERDO	33	9 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 6



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta #6 fue el siguiente: El 91% de los encuestados creen que las empresas organizadoras de eventos deben constar con el personal idóneo para que los eventos se desarrollen con la calidad y nivel requerido, mientras que el 9% de los encuestados están de acuerdo y el 0% en desacuerdo. El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “Si las empresas organizadoras de eventos no cuentan con personal idóneo entonces los eventos no se desarrollarán con la calidad y nivel requerido”, es correcta.

7.- Título: Empresas Organizadoras de Eventos

Pregunta 7: ¿Considera usted que las empresas organizadoras de eventos deberían disponer de las herramientas y recursos técnicos necesarios para la realización de eventos?

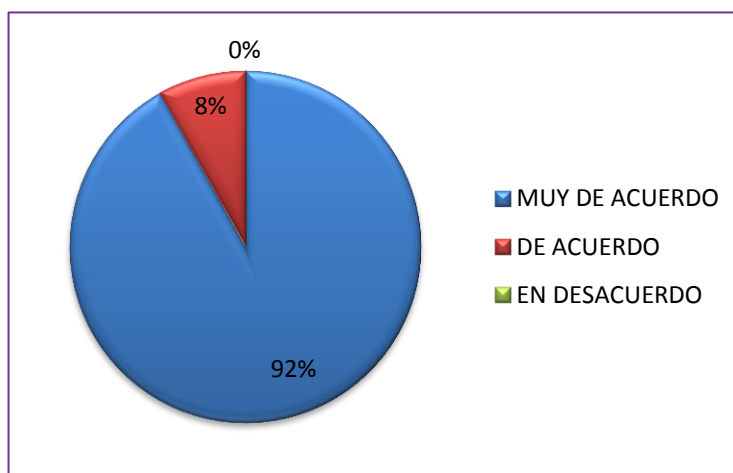
Cuadro # 9

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	343	92 %
DE ACUERDO	30	8 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 7



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta #7 fue el siguiente: El 92% de los encuestados creen que las empresas organizadoras de eventos deberían disponer de las herramientas y recursos técnicos necesarios para la realización de eventos, mientras que el 8% de los encuestados están de acuerdo y el 0% en total desacuerdo. El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “Si no se poseen las herramientas ni recursos técnicos necesarios para la realización de eventos entonces provocará insatisfacción de los asistentes debido al bajo nivel de materiales necesarios en estos programas”, es correcta.

8.- Título: Asistentes al Evento

Pregunta 8: ¿Cree usted que el bajo nivel de materiales necesarios en estos programas provocan insatisfacción de los asistentes al evento?

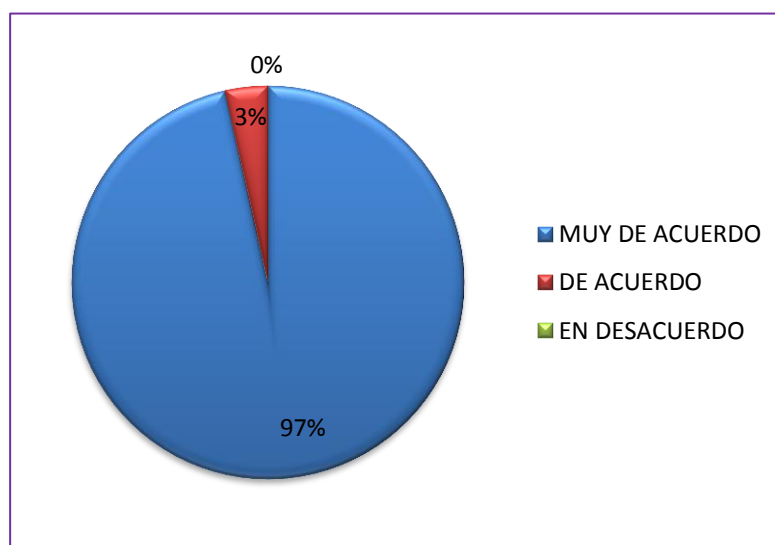
Cuadro # 10

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	360	97 %
DE ACUERDO	13	3 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 8



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta #8 fue el siguiente: El 97% de los encuestados consideran que el bajo nivel de materiales necesarios en estos programas provocan insatisfacción de los asistentes al evento, mientras que el 3% de los encuestados están de acuerdo y el 0% en desacuerdo. El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “Si no se poseen las herramientas ni recursos técnicos necesarios para la realización de eventos entonces provocará insatisfacción de los asistentes debido al bajo nivel de materiales necesarios en estos programas”, es correcta.

9.- Título: Organización de Eventos

Pregunta: ¿Considera usted que el bajo índice de conocimientos administrativos incide en la inadecuada organización de eventos?

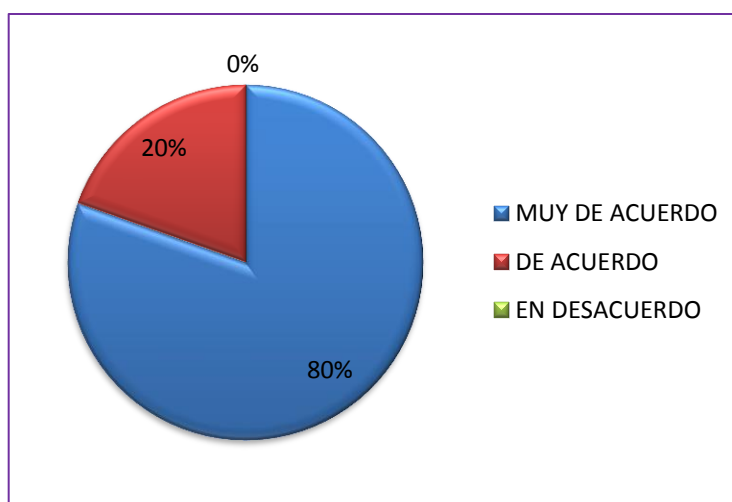
Cuadro # 11

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	300	80 %
DE ACUERDO	73	20 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 9



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta #9 fue el siguiente: El 80% de los encuestados creen que el bajo índice de conocimientos administrativos incide en la inadecuada organización de eventos, mientras que el 20% de los encuestados están de acuerdo y el 3% en desacuerdo.

El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “El bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos provocará la mala organización y la baja aceptación por parte de los clientes”, es correcta.

10.- Título: Clientes

Pregunta 10: ¿Cree usted que la baja aceptación por parte de los clientes se debe a los eventos mal organizados?

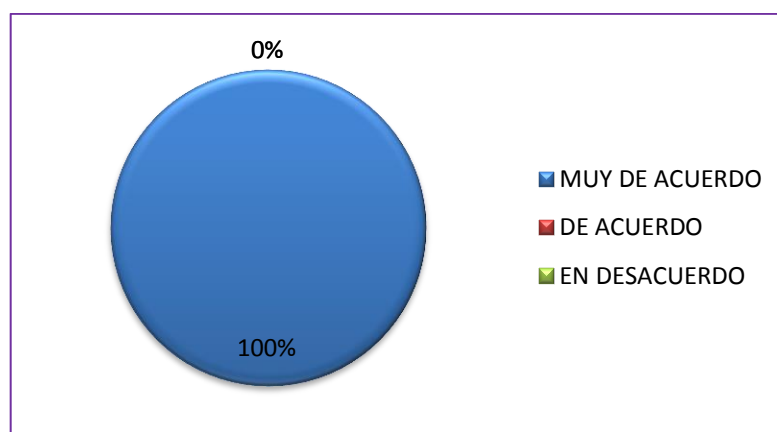
Cuadro # 12

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	373	100 %
DE ACUERDO	0	0 %
EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 10



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

El resultado de la encuesta para la pregunta #10 fue el siguiente: El 100% de los encuestados consideran que la baja aceptación por parte de los clientes se debe a los eventos mal organizados.

El porcentaje anterior demuestra que la hipótesis planteada que dice: “El bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos provocará la mala organización y la baja aceptación por parte de los clientes”, es correcta.

4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA, Y PERSPECTIVAS

4.3 RESULTADOS

4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

4.4.1 Hipótesis General

La hipótesis general queda probada, según los resultados de las preguntas uno, dos, tres y cuatro; la cual dio un promedio del 330%, indicando entonces que si es necesario “que se brinde un servicio de calidad por parte de las organizadoras de eventos, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes del cantón Cumandá y sectores aledaños”.

4.4.2 Hipótesis Particular

Hipótesis particular 1

La hipótesis particular 1 queda probada, según los resultados de las preguntas cinco y seis, la cual dio un promedio del 182%, indicando entonces que si es necesario “que las empresas organizadoras de eventos cuenten con el personal idóneo, para desarrollar los eventos con la calidad y nivel requerido ”.

Hipótesis particular 2

La hipótesis particular 2 queda probada, según los resultados de las preguntas siete, ocho, la cual dio un promedio del 189%, indicando entonces que si es necesario “que las empresas organizadoras de eventos cuenten con las herramientas y recursos técnicos necesarios, para la realización de eventos”.

Hipótesis particular 3

La hipótesis particular 3 queda probada, según los resultados de las preguntas nueve y diez, la cual dio un promedio del 180%, indicando entonces que si es necesario “que los propietarios de las organizadoras de eventos cuenten con los conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos, para lograr la aceptación por parte de los clientes del cantón Cumandá y sectores aledaños”.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño de una Organizadora de Eventos orientada a la calidad del servicio, en el cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Un evento es un acontecimiento programado que responde a un objeto específico, en el cual el sujeto fundamental es el hombre y sus relaciones con el medio ambiente.

Los eventos responden a situaciones de grupos y se realizan en tiempos y espacios determinados. Tienen objetivos pre fijados, cuidadosamente desarrollados y seguidos a conciencia durante todas las etapas de su planificación.

Estos eventos cuentan con una clasificación propiamente estructurada según las estadísticas realizadas en la investigación de campo, de acuerdo a la naturaleza del evento: culturales, sociales, comerciales, deportivos, educativos, tecnológicos, políticos, científicos, recreativos; por el grado de exclusividad: públicos, privados; por el alcance y la magnitud del evento: mundial, regional, internacional, local, nacional.

El objetivo de la empresa organizadora de los eventos es satisfacer y cumplir con las expectativas de todas las personas que se presentan como invitados y para quienes ofrecen y lo organizan, con la finalidad de integrar a personas ya sean extrañas o

miembros de una misma familia y esto ayuda a estrechar lazos de amistad y compañerismo.

Con el diseño de la creación de una empresa organizadora de eventos en el cantón Cumandá orientada a brindar servicios de calidad, se pretende recuperar varios sitios que por mucho tiempo han estado abandonados, otro logro que se obtendrá es el proporcionar fuentes de empleo a las personas interesadas en el tema de las organizadoras, ya que con una adecuada administración traerá consigo mejores oportunidades de desarrollo, además de dar a conocer y disfrutar cada uno de los atractivos, contribuyendo al desarrollo turístico y social del Cantón Cumandá y sus alrededores.

5.3 JUSTIFICACIÓN

A nivel mundial y nacional la organización de eventos tienen una gran acogida por la importancia que estos representan y que sean determinados pautas a seguir para minimizar la ausencia de problemas, tanto en la planificación como en el desarrollo del evento, es por ello que se debe tener en cuenta que el lugar donde se llevará a cabo el evento cuente con la infraestructura adecuada, la creación de nuevos eventos para atraer segmentos de mercado específicos, facilitar un sector de eventos dinámico, la oferta para la realización de eventos de prestigio, el posicionamiento como destino para futuros eventos, la experiencia y profesionalidad en el diseño de eventos y la administración de estos surgen como una gran oportunidad de desarrollo a futuro en el lugar que se cree este tipo de empresas.

La organización de eventos tiene una importante acogida tanto a nivel mundial como nacional, es por ello que previo a la realización de algún evento, se han determinado las pautas a seguir para minimizar la ausencia de problemas, tanto en la planificación como en el desarrollo del evento, es por ello que se debe tener en cuenta que el lugar donde se llevará a cabo el evento cuente con la infraestructura adecuada, la creación de nuevos eventos para atraer segmentos de mercado específicos, facilitar un sector de eventos dinámico, la oferta para la realización de eventos de prestigio, el posicionamiento como destino para futuros eventos, la experiencia y profesionalidad en el diseño de eventos y la administración de los mismos.

La organización de eventos traerá consigo mejores oportunidades de desarrollo, además de dar a conocer y disfrutar cada uno de los atractivos, contribuyendo al desarrollo turístico y social del Cantón Cumandá y sus alrededores.

De acuerdo a las recomendaciones y conclusiones de la investigación se estableció que es necesario la creación de una empresa organizadora de eventos muy bien establecida para la realización de los diferentes tipos de eventos que la población requiera, ya que este mercado está entre los de mayor importancia en el sector turístico por su significativo aporte de fuentes de empleo a la población e ingresos económicos para el cantón.

Al convertirse el turismo en un eje de vital importancia para la reactivación económica de nuestro país, ya que interviene en la generación de fuentes de empleo, inversión local y extranjera, además de ayudar a fomentar el desarrollo de ciertas infraestructuras del campo turístico, pretendiendo diseñar una empresa de eventos para un segmento de personas cuya edad oscila entre los 18 y 65 años de edad, los cuales contratarán los servicios de una organizadora de eventos en forma individual.

5.4 OBJETIVO.

5.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una Organizadora de Eventos orientada a la calidad del servicio, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes y fomentar el desarrollo turístico y social en el cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo.

5.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Analizar la situación del negocio, desde el punto de vista de las 5 Fuerzas de Michael Porter y el diagnóstico FODA.
- Establecer estrategias mercadológicas, basándonos en el mix del marketing (4 P's).
- Proyectar un análisis financiero de la rentabilidad que generará el negocio.

5.5 UBICACIÓN

Las instalaciones de la empresa dedicada a la organización de eventos “*Magic Events*”, se encontrará ubicada en las calles Juan León Mera y Cristóbal Colón del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, Zona 3.

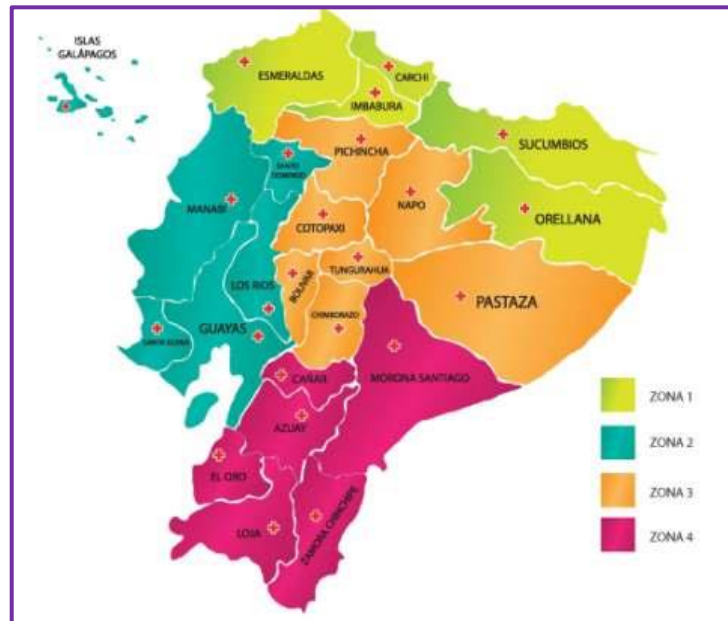


Figura 1. Mapa del Ecuador

Fuente: Google Imágenes.

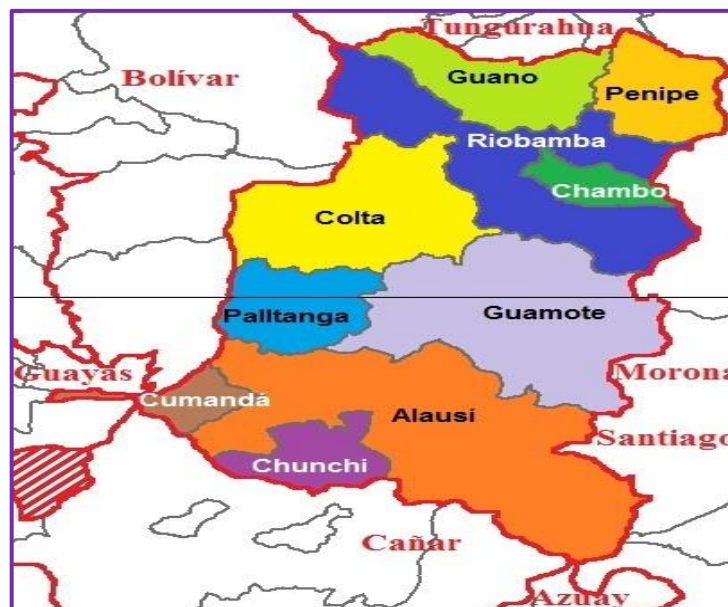


Figura 2. Mapa de la Provincia de Chimborazo

Fuente: Google Imágenes.

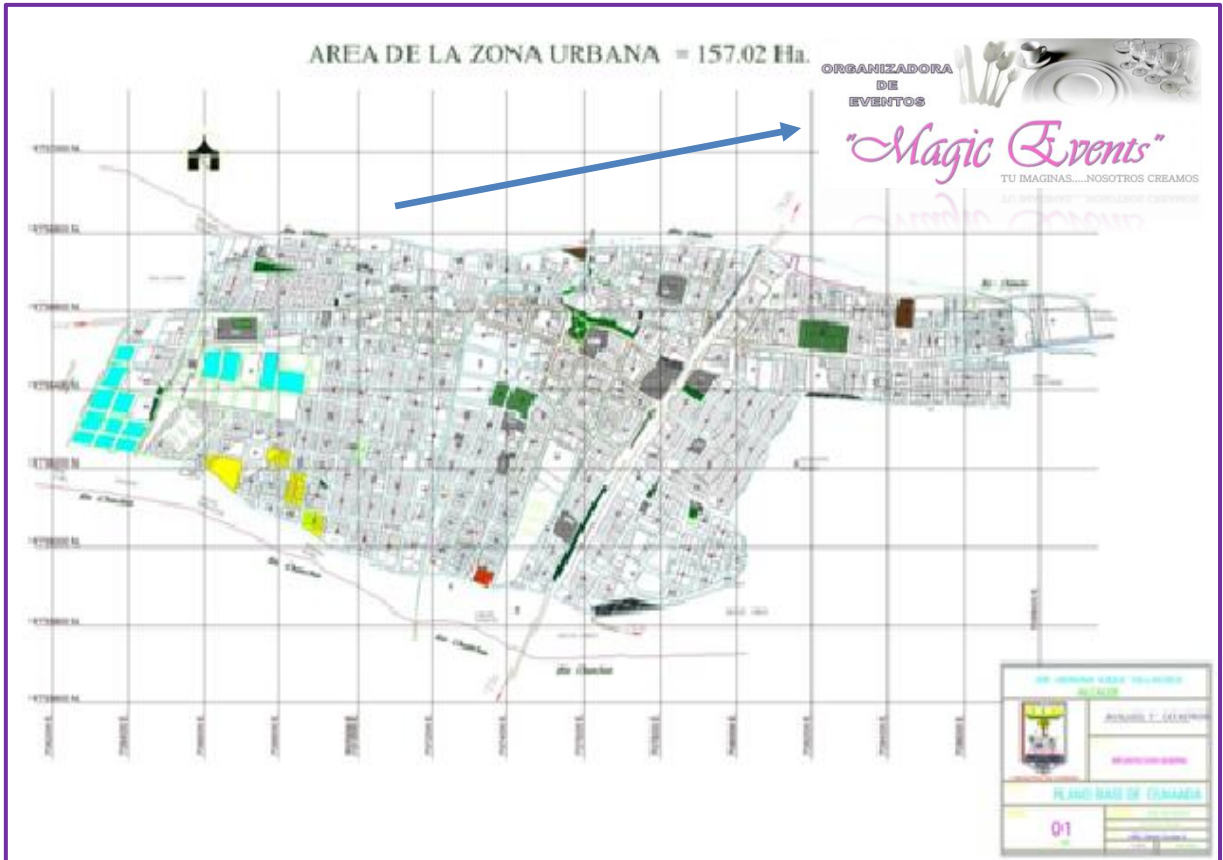


Figura 3. Ubicación del cantón Cumandá

Fuente: Google Imágenes.

Razón social: “*Magic Events*”

Tipo de empresa: Privada

Dirección: calles Juan León Mera y Cristóbal Colón del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, Zona 3.

Ventajas de la ubicación:

- Puntos cercanos para la prestación del servicio.
- Demanda masiva de organización de eventos.

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD:

ESTUDIO DE MERCADO

Para el estudio de mercado se encuestó a 363 personas, cuyas edades oscilan entre los 18 y 65 años de edad. Se ha tomado a este segmento de personas, ya que representan una notable fuente de ingresos para el campo turístico.

Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia asiste usted a eventos sociales?

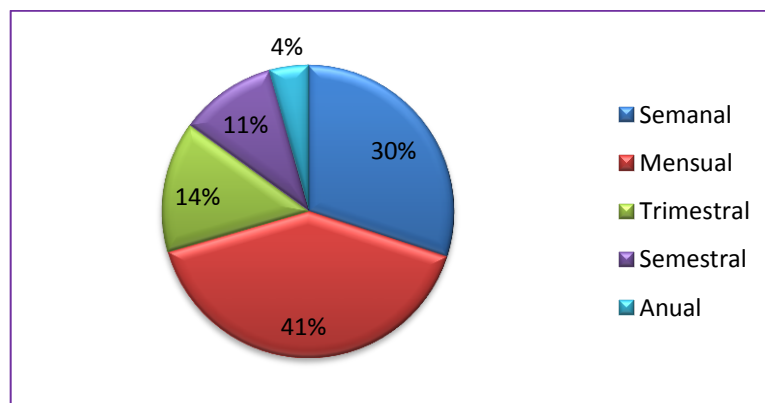
Cuadro #13: Frecuencia a eventos sociales

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Semanal	112	30 %
Mensual	151	40 %
Trimestral	54	14 %
Semestral	40	11 %
Anual	16	4 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 11



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

La presente información expone la periodicidad con la que los encuestados realizan eventos de tipo social; el 40% asiste a este tipo de actos de forma mensual, por lo que podemos estimar que en el mejor de los casos contrarían el servicio cada treinta días.

Pregunta 2: ¿Quién se ha encargado de la organización de sus eventos?

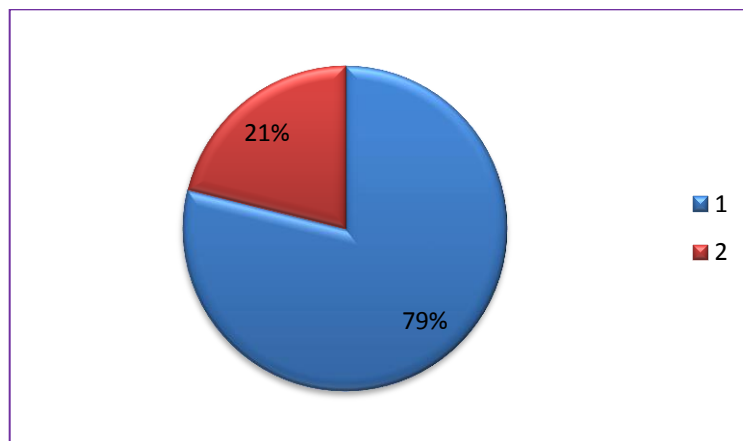
Cuadro # 14: Encargados de la organización de eventos

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Usted mismo	110	29 %
Empresas organizadoras de eventos	263	71 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 12



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

La presente información nos da una visión de la participación en el mercado que tienen los profesionales en el área, y las empresas que ofertan el servicio de organización de eventos. El 29% de las personas encuestadas han organizado por cuenta propia los actos sociales, éstas podrían ser consideradas como mercado potencial; sin embargo en el mejor de los casos el 71% puede ser persuadido para que contrate nuestros servicios.

Pregunta 3: ¿Por qué motivo usted contrataría a una empresa organizadora de eventos?

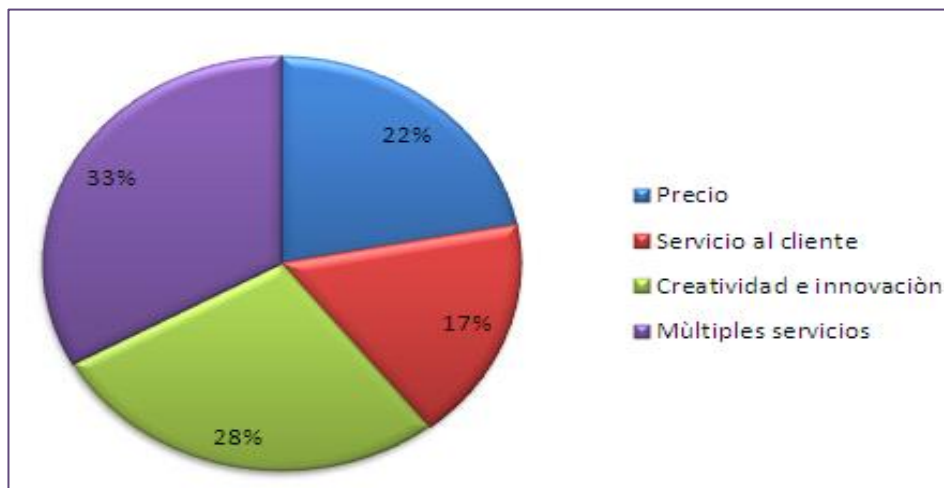
Cuadro # 15: Motivos para contratar a una organizadora de eventos

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Precio	90	24 %
Servicio al cliente	63	17 %
Creatividad e innovación	100	27 %
Múltiples servicios	120	32 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 13



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Podemos deducir que lo que buscan las personas al momento de contratar una empresa organizadora de eventos es que ésta le brinde múltiples servicios, es decir, la alternativa de encontrar en un solo lugar la variedad de servicios que en el mercado se ofertan por separado.

Otro atributo que también consideran importante para contratar es la creatividad e innovación, es decir la iniciativa, entusiasmo y creación que le ponga el organizador en el evento requerido por el cliente.

Pregunta 4: ¿Qué tipo de eventos ha realizado?

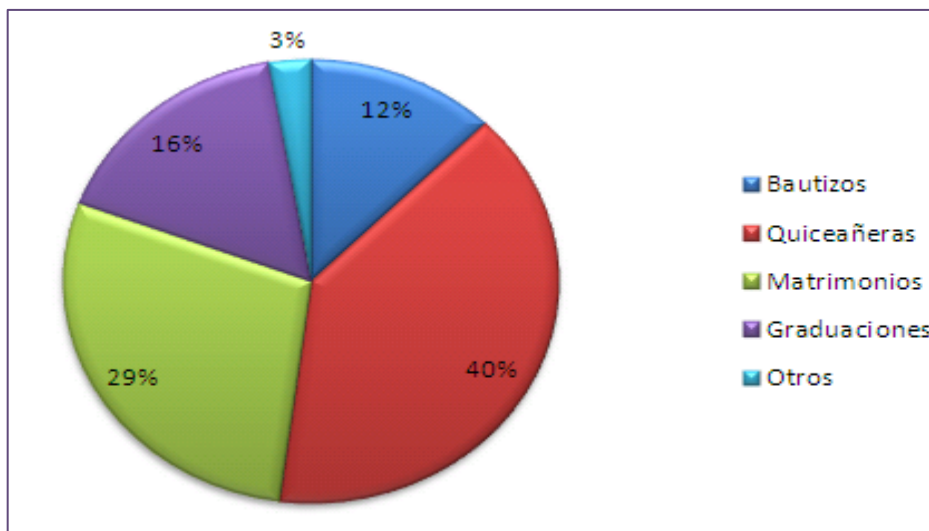
Cuadro # 16: Tipos de Eventos

ALTERNATIVAS	No.	%
	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Bautizos	45	12 %
Quinceañeras	154	41 %
Matrimonios	104	28 %
Graduaciones	60	16 %
Otros	10	3 %
TOTAL	373	100 %

Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Gráfico # 14



Fuente: La población del cantón Cumandá.

Autores: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Los resultados del gráfico que se muestra a continuación nos ayudan a conocer los tipos de eventos que con mayor frecuencia celebran los clientes, entre estos tenemos los bautizos, quinceañeras, matrimonios, graduaciones y otros. Esta información es clave para identificar el tipo de fiestas que se celebran con mayor frecuencia.

- **Administrativamente**, el negocio es factible, para ello se requerirá fijar los lineamientos que permitan una correcta gestión de los recursos, lo que se inicia con el diseño de la estructura funcional y la definición de la segregación de tareas, estableciendo los procedimientos para las actividades de mayor relevancia, asegurando el correcto uso de los recursos del negocio.
- **Legalmente**, el negocio es realizable porque se cuenta con los conocimientos para la adquisición de los permisos necesarios para el funcionamiento de la empresa y el inicio de las actividades basándose en el cumplimiento de las leyes Constitucionales de la República del Ecuador.
- **Presupuestariamente**, el negocio es factible ya que nos manejaremos con parte del capital propio y con financiamiento, donde se realizara previos estudios antes de adquirir las herramientas y equipos necesarios para empezar con la realización de eventos.
- **Técnicamente**, el negocio es factible ya que contaremos con personal idóneo en la prestación del servicio, contaremos con las herramientas y recursos técnicos necesarios para la realización de eventos.

5.6.1 Requisitos Legales.

Los requisitos para la creación de la Empresa son los siguientes:

- Obtener el RUC.
- Permiso de funcionamiento Municipal.
- Permiso del Cuerpo de Bombero.
- Permiso Sanitario del Ministerio de Salud Pública.

✓ Registro Único de Contribuyente

Se debe obtener el RUC en el Servicio de Rentas Internas para el funcionamiento legal de la empresa, con la finalidad de elaborar, notas de ventas, facturas autorizadas, etc. (ver documento escaneado en anexos de ordenanzas municipales.).

Para realizar este trámite se necesita los siguientes requisitos:

1. Copia del estatuto de la persona jurídica con la certificación de inscripción correspondiente; Ley de Creación; o, Acuerdo Ministerial de Creación (cuando la haya);
2. Nombramiento del Representante Legal, inscritos en Registro Mercantil cuando así lo exija la Ley,
3. Copia de Cédula y Papeleta de Votación del Representante Legal;
4. Documento que certifique la dirección en la que desarrolle la actividad económica; y,
5. En el caso de extranjeros: fotocopia y original de cédula de identidad o pasaporte y censo.

✓ **Permiso de funcionamiento en el Cantón Cumandá.**

En el departamento financiero del Municipio del Cantón Cumandá se debe llevar los siguientes documentos para obtener el respectivo permiso. (Ver documento escaneado en anexos de ordenanzas municipales.)

- RUC de la actividad comercial.
- Una tasa de Patente.
- Última declaración del SRI.
- Planilla de consumo básico (agua, luz, teléfono.)
- Un certificado de no adeudar agua potable.
- Copia de Cédula del Representante Legal.
- Copia de Papeleta de votación del Representante Legal.

✓ **Permiso del Cuerpo de Bomberos**

Para poder sacar este permiso es necesario realizar el trámite de inspección del negocio, el mismo debe estar al día con el pago del permiso de funcionamiento en el municipio. (Ver documento escaneado en anexos de ordenanzas municipales.)

Debe de tener:

- Extintores.

- Botiquín de medicina.
- Instalaciones eléctricas en buen estado.

✓ **Permiso Sanitario del Ministerio de Salud Pública**

En el Departamento de control sanitario de la Dirección Provincial de Salud de la ciudad de Chimborazo se debe llevar los siguientes documentos para obtener el respectivo permiso. (Ver documento escaneado en anexos de ordenanzas municipales.)

- Acta de Creación de la Empresa.
- Copia RUC de la empresa.
- Nombramiento del Representante Legal.
- Copia de cédula del Representante Legal.
- Copia del Certificado de Votación del Representante Legal.
- Copia del Certificado de Salud del Representante Legal y de los empleados.
- Copia del Permiso del Cuerpo de Bomberos.
- Nombramiento del Responsable Técnico.
- Solicitud dirigida al Director Provincial de Salud.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Para llevar a cabo la implementación de la organizadora de eventos se debe realizar un estudio administrativo, legal, presupuestario y técnico, para determinar si es factible efectuar la propuesta.

Con la implementación de una organizadora de eventos, se logrará mejorar los niveles de satisfacción de los clientes y fomentar el desarrollo turístico y social en el cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo.

Para efectuar la propuesta se tomará en cuenta quienes van a intervenir en el proceso de prestación del servicio y las herramientas que van a ser utilizadas para llevar a cabo la realización de eventos.

La organizadora de eventos “*MAGIC EVENTS*” estará ubicada en las calles Juan León Mera y Cristóbal Colón del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, Zona 3.

5.7.1.1. Filosofía Corporativa

- **MISIÓN**

Brindar un servicio personalizado en la organización de eventos, donde la innovación, profesionalismo y responsabilidad serán un elemento fundamental, para la satisfacción de los clientes.

- **VISIÓN**

Llegar a ser una empresa vanguardista, reconocida y de prestigio en el cantón Cumandá y sus alrededores, ofreciendo un servicio de calidad y excelencia para ser la primera opción en la mente de los consumidores.

- **VALORES CORPORATIVOS**

- ✓ **Responsabilidad.** En cumplir con lo estipulado en las leyes vigentes inculcando el desarrollo turístico y social de la localidad.

- ✓ **Lealtad.** Comprometido con nuestros clientes a actuar con rectitud e integridad para fortalecer el entorno laboral actuando en beneficio de todos.
- ✓ **Puntualidad.** Cumplir con los pagos a nuestros proveedores y colaboradores para de esta manera crear un ambiente de trabajo agradable.
- ✓ **Trabajo en Equipo.** Contar con personal eficiente y comprometido a trabajar conjuntamente en busca del cumplimiento de los objetivos corporativos.
- ✓ **Respeto.** Brindar un buen trato a clientes, proveedores y compañeros de trabajo, con el propósito de que en el ambiente laboral se mantenga la armonía y las buenas relaciones.
- ✓ **Honradez.** Actuar con principios éticos, con sinceridad, honestidad sin tratar de perjudicar a los integrantes de la empresa (socios, proveedores, clientes, empleados).

5.7.1.2. Estructura funcional y Procedimientos.

Grafico 15: ORGANIGRAMA



Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Organigrama.

Manual de funciones:

Cuadro 17. Manual de funciones del Administrador.

Nombre del Cargo: Administrador.	Área a la que pertenece: Administrativa.
A quién supervisa: Todas las áreas.	A quién se reporta: Ninguna.
<u>Función Principal:</u>	
Representar legalmente a la empresa, además de estudiar, analizar y tomar las decisiones correctas para la microempresa.	
<u>Funciones específicas:</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de los objetivos planteados.• Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas.• Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, empleados, para mantener el buen funcionamiento de la microempresa.• Consignar los roles de pago de los empleados.• Tomar la decisión de selección y contratación de personal.	
<u>Requisitos:</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Edad entre 25 a 45 años• Poseer título de Ingeniero Comercial o carreras afines a la Administración de Empresas.• Manejo de utilitarios básicos.• Experiencia mínima de 1 año. <p><u>Poseer las siguientes características:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Motivación para dirigir.• Capacidad de análisis y de síntesis.• Capacidad de Comunicación.• Perseverancia y Constancia.	

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Manual de funciones del Gerente General.

Cuadro 18. Manual de funciones del Jefe de Decoración.

Nombre del Cargo: Jefe de Decoración.	Área a la que pertenece: Operativa.
A quién supervisa: Ayudante de Decoración.	A quién se reporta: Gerente General
<u>Función Principal:</u>	
Planificar los requerimientos del servicio, como es la decoración en distintos eventos a ofrecerse, con calidad y responsabilidad.	
<u>Funciones específicas:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de los proceso del servicio de decoración. • Hacer mantenimiento preventivo de las herramientas. • Investigar nuevas alternativas de la prestación del servicio. • Controlar al personal operativo. 	
<u>Requisitos:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Edad entre 22 a 40 años • Poseer título de Diseñador(a) de Eventos. • Experiencia Mínima de 1 años. <p><u>Poseer las siguientes Características:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico. • Buenas relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajo bajo presión. • Motivación para dirigir. 	

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Manual de funciones del Jefe de Decoración.

Cuadro 19. Manual de funciones del Ayudante de Decoración.

Nombre del Cargo: Ayudante de Decoración.	Área a la que pertenece: Operativa.
A quién supervisa: Ninguno	A quién se reporta: Jefe de Decoraciones.
Función Principal:	
Planificar la gestión del servicio, como es la decoración en diferentes eventos sociales a ofrecerse.	
Funciones específicas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de la cantidad de servicios a realizar al mes. • Manejar y utilizar adecuadamente las herramientas que se le asigne. • Realizar la correcta utilización de los elementos de protección personal. • Cumplir a cabalidad con las normas de seguridad ocupacional. • Informa al Jefe de Decoración, los daños y averías de las herramientas. 	
Requisitos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Edad entre 18 a 40 años • Poseer título de Secundaria. • Experiencia Mínima de 1 años. • Poseer conocimientos en decoración de eventos. <p><u>Poseer las siguientes Características:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajo bajo presión. 	

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Manual de funciones del Ayudante de Decoraciones

Cuadro20. Manual de funciones del Jefe Operativo.

Nombre del Cargo: Jefe Operativo.	Área a la que pertenece: Operativa.
A quién supervisa: Ayudante Operativo	A quién se reporta: Gerente General
<u>Función Principal:</u>	
Planificar la gestión de los servicios, herramientas, equipos, utensilios, que ofrece esta microempresa.	
<u>Funciones específicas:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de las cantidades de diferentes herramientas que posee la microempresa. • Manejar y utilizar adecuadamente las herramientas y vehículo que se le asigne. • Realizar la trasportación con seguridad de equipos a los lugares asignados. • Realizar la correcta utilización de los elementos de protección personal. • Cumplir a cabalidad con las normas de seguridad ocupacional. • Informa al Gerente General, los daños y averías de las herramientas y diferentes equipos. 	
<u>Requisitos:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Edad entre 20 a 40 años • Poseer título de Secundaria. • Poseer Permiso de Conducir. • Experiencia Mínima de 6 meses. • Manejo de Inventario • Manejo de Paquete Office <p><u>Poseer las siguientes Características:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajo bajo presión. 	

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Fuente: Manual de funciones del Operario

Cuadro 21. Manual de funciones del Ayudante Operativo.

Nombre del Cargo: Ayudante Operativo.	Área a la que pertenece: Operativa.
A quién supervisa: Ninguno	A quién se reporta: Jefe Operativo
Función Principal:	
Planificar la gestión de las herramientas, equipos, utensilios, que ofrece esta microempresa.	
Funciones específicas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de las cantidades de diferentes herramientas que posee la microempresa. • Realizar la correcta utilización de los elementos de protección personal. • Cumplir a cabalidad con las normas de seguridad ocupacional. • Informa al Jefe Operativo, los daños y averías de las herramientas y diferentes equipos. 	
Requisitos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Edad entre 18 a 40 años • Poseer título de Secundaria. • Experiencia Mínima de 1 años. • Poseer permiso de conducir. <p><u>Poseer las siguientes Características:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajo bajo presión. 	

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Manual de funciones del Ayudante Operativo.

Cuadro 22. Manual de funciones del Contador(a).

Nombre del Cargo: Contador(a)	Área a la que pertenece: Financiera.
A quién supervisa: Ninguno.	A quién se reporta: Gerente General.
<u>Función Principal:</u>	
<p>Tener una sólida preparación y competencia profesional en la elaboración, interpretación y examen de la información financiera, que sirva de base para la toma de decisiones y para el cumplimiento de disposiciones legales, así como obtener, aplicar y controlar recursos materiales en un ente económico.</p>	
<u>Funciones específicas:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar estados financieros para fines contables, fiscales y financieros. • Operar cualquier sistema de Contabilidad, utilizando la computadora en el proceso Contable-Financiero. • Fundamentar toma de decisiones basados en el análisis de la información financiera. • Verificar los documentos contables. • Verificación del cálculo de impuestos. • Velar por que la contabilidad se lleve de acuerdo a la legislación ecuatoriana. 	
<u>Requisitos:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de escolaridad: Título Contador. • Conocimientos Básicos en: Paquete Office • Tener mínimo un año de experiencia. • Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo. 	

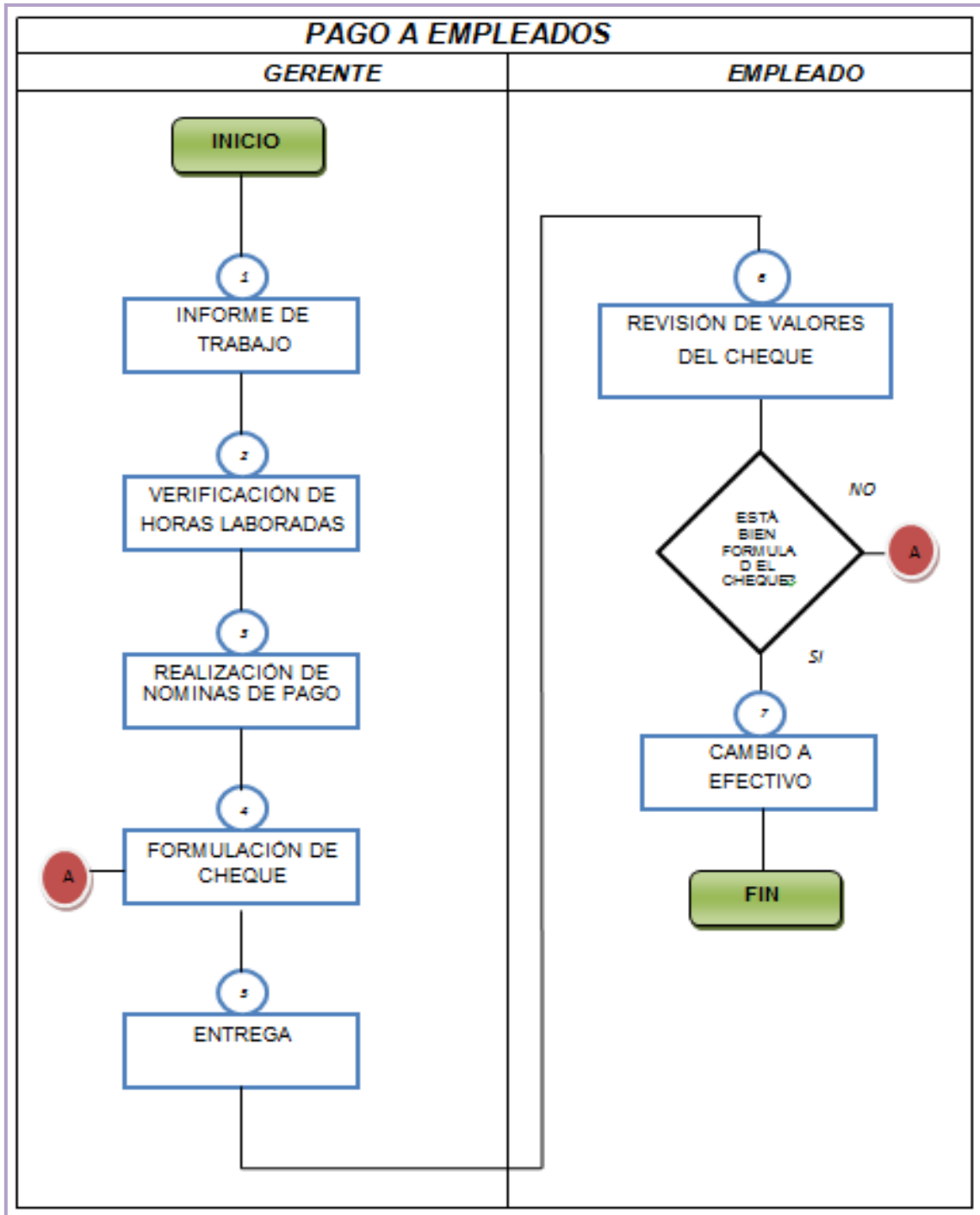
Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Manual de funciones del Contador(a).

Flujogramas de procedimientos:

A) Pago a empleados:

Grafico 16: Pago a Empleados

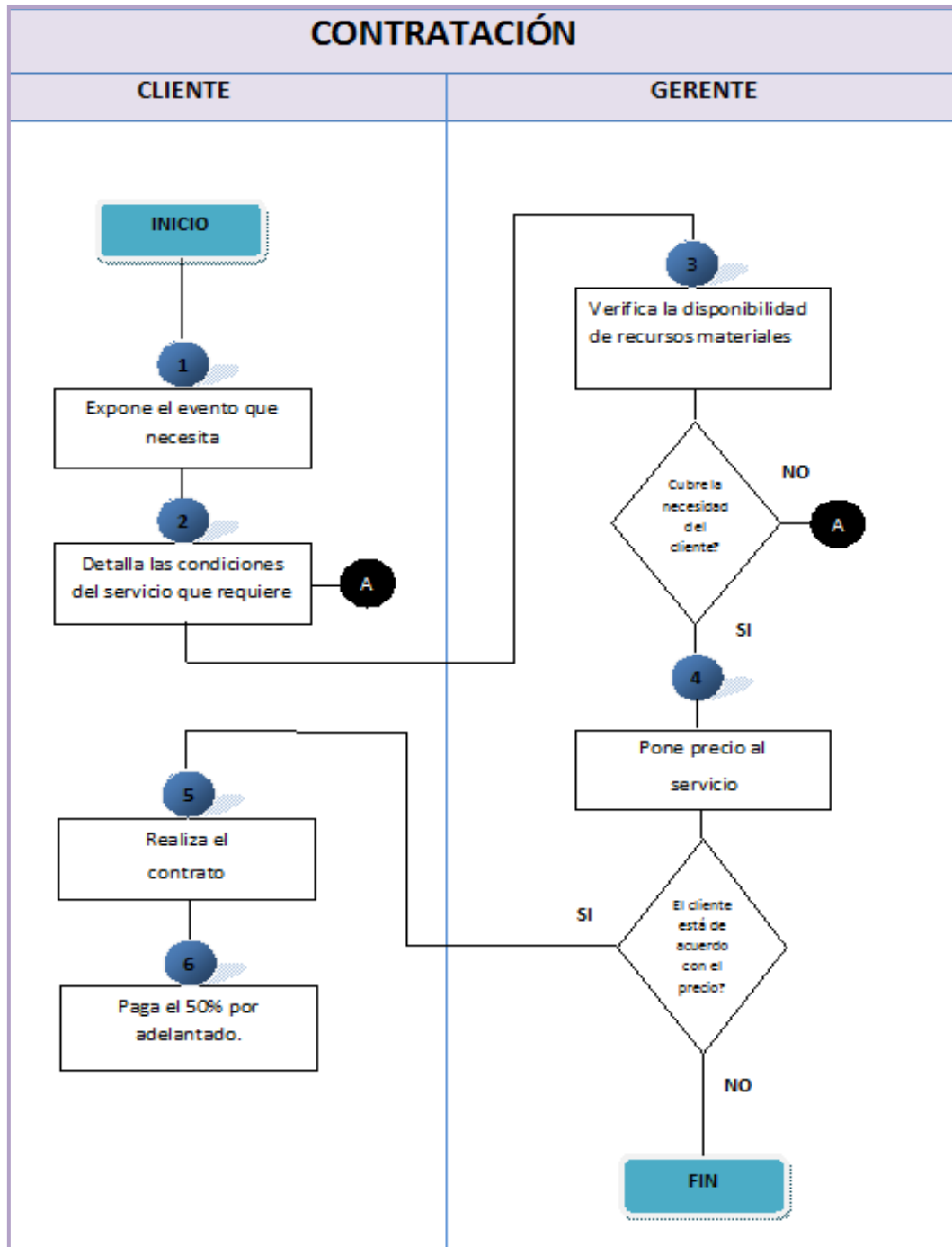


Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Fuente: Pago a empleados

B) **Contratación de Servicios:**

Grafico 17: Contratación de Servicios.

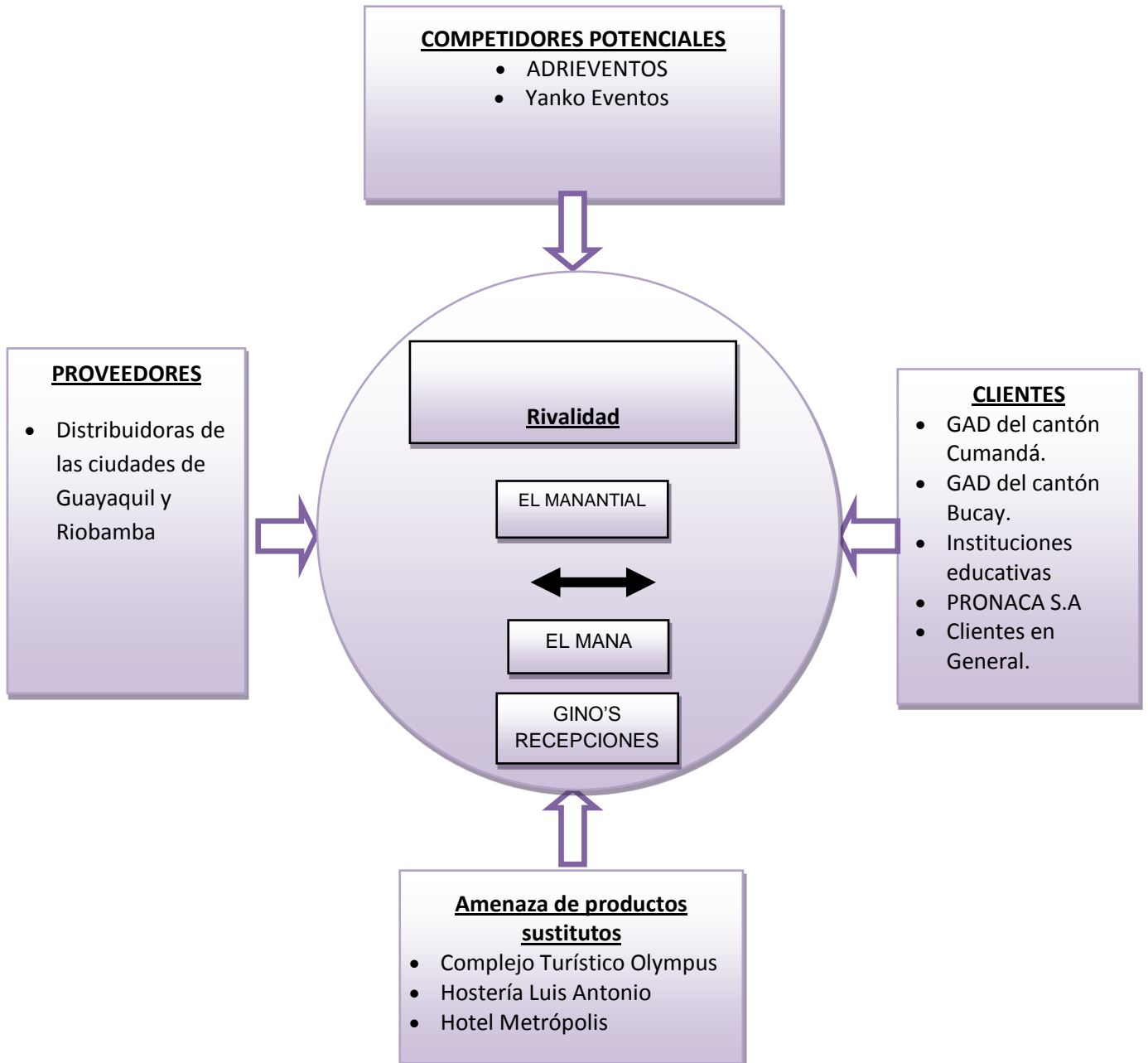


Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea.

Fuente: Contratación de servicios

5.7.1.3. Análisis de la situación del negocio, desde el punto de vista de las 5 Fuerzas de Michael Porter y el diagnóstico FODA.

Gráfico 18. Análisis de las 5 Fuerzas de Michael Porter:



Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Análisis de las 5 Fuerzas de Michael Porter

5.7.1.4. Análisis de la situación del negocio, desde el punto del análisis FODA

➤ **FORTALEZAS:**

- Equipo de trabajo multidisciplinario con amplios conocimientos para generar ideas y dar soluciones adecuadas.
- Capacidad de respuesta ante las exigencias del mercado.
- Amplio portafolio de productos y servicios.

➤ **OPORTUNIDADES:**

- Crecimiento del mercado objetivo, por la posibilidad de ampliarnos a nivel de la provincia y del país.
- Alianzas estratégicas con los proveedores lo que permite que la prestación del servicio sea exclusivo.
- Apoyo financiero a proyectos turísticos productivos.

➤ **DEBILIDADES:**

- Competencia de las empresas ya consolidadas en el mercado.
- Ser nuevos en el mercado local.
- Necesidad de financiamiento ajeno.

➤ **AMENAZAS:**

- Competencia existente en el mercado.
- Entrada de nuevos competidores.
- Inestabilidad económica y política del país.

5.7.1.5. Estrategias mercadológicas, basándonos en el mix del marketing (4 P's).

➤ ESTRATEGIAS DE PRODUCTO:

Figura4. Logotipo de la Empresa



Fuente: Logotipo de la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

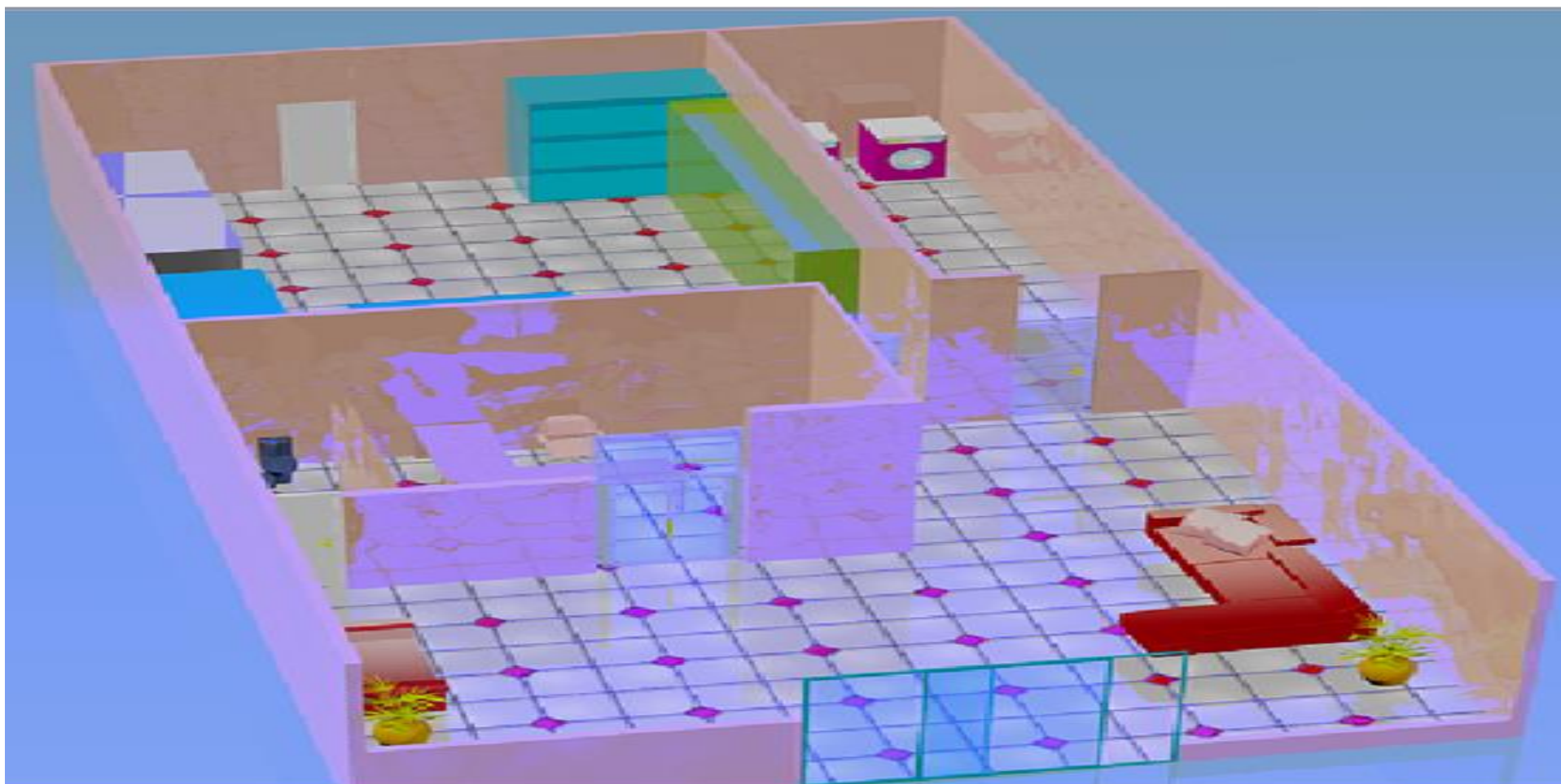
Figura 5. Slogan

¡Tu Imaginas..... Nosotros Creamos!

Fuente: Slogan de la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Gráfico 19. Estructura interna del negocio (diseño de distribución de las áreas del negocio)



Fuente: Estructura interna del negocio
Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

✓ **Lista de productos ofertados:**

Figura 6. Mesas Plásticas.



Fuente: Mesas plásticas para la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Figura 7. Sillas.



Fuente: Sillas plásticas para la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Figura 8. Cristalería.



Fuente: Cristalería para la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Figura 9. Carpas.



Fuente: Carpas para la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

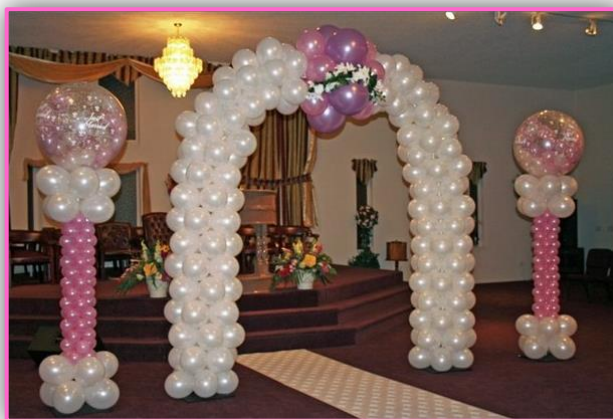
Figura 10. Mantelería.



Fuente: Mantelería para la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Figura 11. Decoraciones.





Fuente: Decoraciones para la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

➤ **ESTRATEGIAS DE PRECIO**

Estrategia de penetración o descremado, lo que significa un precio un poco inferior a la competencia, para ganar atención por parte de los clientes y competir con las empresas locales.

Cuadro 23. Lista de productos

PRODUCTO	PRECIO
Mesas y sillas con mantelería	5.50
Sillas solas	0.50
Vajillas por persona (incluye plato base, plato hondo, copa flauta y cubiertos).	2.00
Servicio de decoración sencilla (incluye mesas, sillas, mantelería, vajillas).	200.00
Servicio de decoración media (incluye mesas, sillas, mantelería, vajillas, arreglos florales).	350.00
Servicio de decoración completa (incluye mesas, sillas, mantelería, vajillas, arreglos florales y decoración con globos).	450.00
Carpas	60.00

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Lista de Productos.

➤ **ESTRATEGIAS DE PLAZA**

Debido a la naturaleza intangible del servicio “MAGIC EVENTS” contará con un canal de distribución directo, la finalidad es brindar un servicio personalizado al cliente, esto se logrará mediante redes sociales, prensa escrita y televisiva, contacto telefónico y/o visitas a empresas públicas y privadas.

➤ **ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN**

Se efectuarán estrategias de descuentos por introducción, durante el primer mes de lanzamiento del servicio.

Figura 12. Estrategia.

ORGANIZADORA
DE
EVENTOS

"Magic Events"
TU IMAGINAS.....NOSOTROS CREAMOS

PROMOCIONES POR INTRODUCCIÓN

*Reserva ya con el 50% y
recibe el 10% de descuento
adiciones, en cualquiera de
nuestras cotizaciones*

Dirección: Juan León Mera y Cristóbal Color (Cumandá) Planta Baja
Teléfono: (04) 2727598 *email:* magic_events@hotmail.com

Fuente: Estrategia para la empresa

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

- ✓ La publicidad estará basada en volantes, tarjetas de presentación.

Figura 13. Diseño del Volante

ATENCIÓN

ORGANIZADORA
DE
EVENTOS

"Magic Events"

TU IMAGINAS.....NOSOTROS CREAMOS

LA SOLUCIÓN PARA TUS EVENTOS SOCIALES

Alquiler De Carpas, Sillas, Mesas, Mantelería, Cristalería

Además:

Decoración Para Todo Tipo De Eventos

Dirección: Juan León Mera y Cristóbal Color (Cumandá) Planta Baja.

Teléfono: (04) 2727 598 ***email:*** magic_events@hotmail.com

Fuente: Diseño del Volante

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Figura 14. Diseño de tarjetas de presentación



Fuente: Diseño de tarjetas de presentación

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

5.7.2. Recursos, Análisis Financiero:

5.7.2.1. Requerimiento de talento humano

Para nuestra empresa de eventos "*Magic Events*" se va a necesitar el siguiente personal administrativo y operativo:

- 1 Administrador.
- 1 Contador.
- 1 Diseñador Eventos.
- 1 Ayudante de Decoración.
- 1 Operario.

5.7.2.2. Análisis Financiero.

Para el estudio de este proyecto se recopilarán y tabularán las inversiones y costos involucrados, que nos permita tener un flujo de caja que nos permita evaluar la rentabilidad del proyecto, dentro de un tiempo de cinco años.

Al iniciar el proyecto se debe de detallar la inversión inicial. Esta inversión se desglosa en: vehículos, maquinarias, equipos de oficina, mobiliarios, y publicidad.

Cuadro 24. Activos fijos.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"			
ACTIVOS FIJOS			
CANTIDAD	DESCRIPCION	C. UNITARIO	C. TOTAL
MUEBLES Y ENSERES			
1	ESCRITORIO EJECUTIVO	200.00	200.00
1	SILLA EJECUTIVA	50.00	50.00
1	ARCHIVADOR	120.00	120.00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			370.00
EQUIPOS DE OFICINA			
1	CALCULADORA SUMADORA	50.00	50.00
TOTAL EQUIPOS DE OFICINA			50.00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
1	COMPUTADORA (LAPTOP)	550.00	550.00
1	IMPRESORAS MULTIFUNCIONAL	120.00	120.00
TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN			670.00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS PARA DECORACION Y MANTENIMIENTO			
1	COMPRESOR DE AIRE	250.00	250.00
1	LAVADORAS	350.00	350.00
1	SECADORA	400.00	400.00
2	PLANCHAS	50.00	100.00
2	PLANCHADORES	20.00	40.00
1	LAVA VAJILLAS AUTOMATICA	320.00	320.00
SEVICIO DE MESAS Y MANTELERIA			
50	MESAS	36.05	1,802.50
200	SILLAS PERUGIA	9.79	1,958.00
250	MANTELES DIFERENTES COLORES	4.41	1,102.50
250	SOBREMANTELES DIFERENTES COLORES	4.45	1,112.50
1000	LAZOS PARA SILLAS	0.45	450.00
1000	SEVILLETAS	0.50	500.00
SERVICIO DE CUBERTERIA			
200	PLATOS LLANOS	1.25	250.00
200	PLATOS HONDOS	1.25	250.00
200	PLATOS POSTRE	1.00	200.00
200	VASOS HIGHBALL	0.80	160.00
200	COPAS PARA VINO TINTO O BLANCO	1.10	220.00
200	COPAS FLAUTA	1.25	250.00
200	CUCHARAS	1.00	200.00
200	TENEDORES	1.00	200.00
200	CUCHILLOS	1.00	200.00
200	CUCHARAS PARA POSTRE	0.70	140.00
SERVICIO DE DECORACION			
8	FLOREROS	25.00	200.00
3	MESA GRANDES	40.00	120.00
15	MANTELES DIFERENTES COLORES	12.00	180.00
15	SOBREMANTELES DIFERENTES COLORES	12.00	180.00
50	TELAS DECORATIVAS	7.00	350.00
15	CARPAS	60.00	900.00
TOTAL DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS			12,385.50
VEHICULOS			
1	CAMIONETA	15,000.00	15,000.00
TOTAL VEHICULOS			15,000.00
TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS			28,475.50

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Activos Fijos

Cuadro 25.Financiamiento del Proyecto.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"		
FINANCIACION DEL PROYECTO		
INVERSION TOTAL		28,975.50
Financiado	70%	20,282.85
Aporte Propio	30%	8,692.65
		28,975.50

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Financiamiento del Proyecto.

Cuadro 26. Tasa de Interés.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"		
TASA		
TASA ANUAL INTERES PRESTAMO	13.00%	0.13
		0.13

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Tasa de Interés.

Cuadro27. Tabla de Amortización Anual.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"				
FINANCIAMIENTO				
TABLA DE AMORTIZACIÓN (ANUAL)				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				20,282.85
1	4,056.57	2,636.77	6,693.34	16,226.28
2	4,056.57	2,109.42	6,165.99	12,169.71
3	4,056.57	1,582.06	5,638.63	8,113.14
4	4,056.57	1,054.71	5,111.28	4,056.57
5	4,056.57	527.35	4,583.92	-
	20,282.85	7,910.31	28,193.16	

Elaborado por:Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Tabla de Amortización Anual.

Cuadro28. Detalles de Gastos Generales.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"																	
DETALLE DE GASTOS GENERALES																	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1 ADMINISTRADOR	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	7,200.00	7,560.00	7,938.00	8,334.90	8,751.65
1 DECORADORA	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	3,000.00	3,150.00	3,307.50	3,472.88	3,646.52
1 AYUDANTE DE DECORACIÓN	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	3,816.00	4,006.80	4,207.14	4,417.50	4,638.37
1 OPERARIO	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	3,816.00	4,006.80	4,207.14	4,417.50	4,638.37
1 CONTADORA	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	318.00	3,816.00	4,006.80	4,207.14	4,417.50	4,638.37
APORTE PATRONAL	259.52	247.37	247.37	247.37	247.37	247.37	247.37	247.37	247.37	247.37	247.37	247.37	2,980.59	3,129.62	3,286.10	3,450.41	3,622.93
VACACIONES													-	-	-	-	-
DECIMO CUARTO				1,590.00									1,590.00	1,669.50	1,752.98	1,840.62	1,932.65
DECIMO TERCERO												1,804.00	1,804.00	1,894.20	1,988.91	2,088.36	2,192.77
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	2,063.52	2,051.37	2,051.37	3,641.37	2,051.37	2,051.37	2,051.37	2,051.37	2,051.37	2,051.37	2,051.37	3,855.37	28,022.59	29,423.72	30,894.91	32,439.65	34,061.63
GASTOS DE GENERALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ENERGIA ELECTRICA	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	180.00	189.00	198.45	208.37	218.79
TELEFONO CELULAR	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	264.00	277.20	291.06	305.61	320.89
SUMINISTROS DE LIMPIEZA	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	300.00	315.00	330.75	347.29	364.65
SERVICIOS DE INTERNET	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	216.00	226.80	238.14	250.05	262.55
COMBUSTIBLE	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	600.00	630.00	661.50	694.58	729.30
UTILES DE OFICINA	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	240.00	252.00	264.60	277.83	291.72
ALQUILER		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,100.00	1,155.00	1,212.75	1,273.39	1,337.06
DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	3.08	37.00	37.00	37.00	37.00	37.00
DEPRECIACION DE EQUIPO DE COMPUTACION	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	18.43	221.10	221.10	221.10	221.10	221.10
DEPRECIACION DE EQUIPO DE OFICINA	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
DEPRECIACION DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	103.21	1,238.55	1,238.55	1,238.55	1,238.55	1,238.55
DEPRECIACION DE VEHICULO	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00
GASTOS DE CONSTITUCION													300.00	315.00	330.75	347.29	364.65
TOTAL GASTOS GENERALES	525.14	625.14	625.14	625.14	625.14	625.14	625.14	625.14	625.14	625.14	625.14	625.14	7,701.65	7,861.65	8,029.65	8,206.05	8,391.27
GASTO DE VENTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUBLICIDAD	100.00	80.00	80.00	100.00	80.00	80.00	80.00	80.00	100.00	80.00	80.00	100.00	1,040.00	1,092.00	1,146.60	1,203.93	1,264.13
TOTAL GASTOS DE VENTAS	100.00	80.00	80.00	100.00	80.00	80.00	80.00	80.00	100.00	80.00	80.00	100.00	1,040.00	1,092.00	1,146.60	1,203.93	1,264.13
TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS	2,688.66	2,756.51	2,756.51	4,366.51	2,756.51	2,756.51	2,756.51	2,756.51	2,776.51	2,756.51	2,756.51	4,580.51	36,764.24	38,377.37	40,071.16	41,849.63	43,717.03
GASTOS PARA EL FLUJO CAJA	2,313.52	2,381.37	2,381.37	3,991.37	2,381.37	2,381.37	2,381.37	2,381.37	2,401.37	2,381.37	2,381.37	4,455.37	32,262.59	33,875.72	35,569.51	37,347.98	39,215.38
GASTOS GENERALES	150.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	3,200.00	3,360.00	3,528.00	3,704.40	3,889.62
DEPRECIACION	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	375.14	4,501.65	4,501.65	4,501.65	4,501.65	4,501.65
													4,501.65	9,003.30	13,504.95	18,006.60	22,508.25

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Detalle de Gastos Administrativos.

Cuadro29. Costo de Ventas.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"																			
COSTO DE VENTAS																			
CANT.	DETALLE	PRECIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PARA DECORACION																			
1200	GLOBOS GRANDES	0.15	180.00	180.00	180.00	360.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	30.00	2190.00	2,299.50	2,414.48	2,535.20	2,661.96
50	CENTROS DE MESA	2	100.00	100.00	100.00	200.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	200.00	1400.00	1,470.00	1,543.50	1,620.68	1,701.71
50	FLORES	0.5	25.00	25.00	25.00	50.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	50.00	350.00	367.50	385.88	405.17	425.43
TOTAL			305.00	305.00	305.00	610.00	305.00	305.00	305.00	305.00	305.00	305.00	305.00	280.00	3940.00	4137.00	4343.85	4561.04	4789.09

Elaborado por:Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Costo de Ventas.

Cuadro30. Presupuesto de Ingresos.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"																			
PRESUPUESTO DE INGRESOS																			
INGRESOS POR VENTA	UNIDADES	P.U.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MESAS Y SILLAS CON MANTELERIA	200	5.50	1,100.00	1,100.00	1,100.00	2,200.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	2,200.00	15,400.00	16,170.00	16,978.50	17,827.43	18,718.80
SILLAS SOLAS	500	0.50	250.00	250.00	250.00	400.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	400.00	3,300.00	3,465.00	3,638.25	3,820.16	4,011.17
VAJILLAS POR PERSONA	200	2.00	400.00	400.00	400.00	800.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	800.00	5,600.00	5,880.00	6,174.00	6,482.70	6,806.84
SERVICIO DE DECORACION SENCILLA	3	200.00	600.00	600.00	600.00	800.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	800.00	7,600.00	7,980.00	8,379.00	8,797.95	9,237.85
SERVICIO DE DECORACION MEDIA	2	350.00	700.00	700.00	700.00	1,400.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	140.00	8,540.00	8,967.00	9,415.35	9,886.12	10,380.42
SERVICIO DE DECORACION COMPLETA	1	450.00	450.00	450.00	450.00	900.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	900.00	6,300.00	6,615.00	6,945.75	7,293.04	7,657.69
CARPAS	45	15.00	675.00	675.00	675.00	1,200.00	675.00	675.00	675.00	675.00	675.00	675.00	675.00	1,200.00	9,150.00	9,607.50	10,087.88	10,592.27	11,121.88
TOTAL DE INGRESOS			4,175.00	4,175.00	4,175.00	7,700.00	4,175.00	4,175.00	4,175.00	4,175.00	4,175.00	4,175.00	4,175.00	6,440.00	55,890.00	58,684.50	61,618.73	64,699.66	67,934.64

Elaborado por:Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Presupuesto de Ingreso.

Cuadro 31. Estado de Pérdidas y Ganancias.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"							
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
	VENTAS	55,890.00	58,684.50	61,618.73	64,699.66	67,934.64	308,827.53
(-)	COSTO DE VENTAS	3,940.00	4,137.00	4,343.85	4,561.04	4,789.09	21,770.99
	UTILIDAD BRUTA	51,950.00	54,547.50	57,274.88	60,138.62	63,145.55	287,056.54
	COSTOS INDIRECTOS	35,664.24	37,222.37	38,858.41	40,576.24	42,379.97	194,701.23
(-)	DEPRECIACION						-
(-)	AMORTIZACION						
	UTILIDAD OPERACIONAL	16,285.76	17,325.13	18,416.47	19,562.38	20,765.58	92,355.31
(-)	GASTOS FINANCIEROS	2,636.77	2,109.42	1,582.06	1,054.71	527.35	7,910.31
	UTILIDAD ANTES PART. IMP	13,648.99	15,215.71	16,834.41	18,507.67	20,238.22	84,445.00
	PARTICIPACION EMPLEADOS	2,047.35	2,282.36	2,525.16	2,776.15	3,035.73	12,666.75
	UTILIDAD ANTES DE IMPTO	11,601.64	12,933.36	14,309.25	15,731.52	17,202.49	71,778.25
	IMPUESTO RENTA	2,668.38	2,974.67	3,291.13	3,618.25	3,956.57	16,509.00
	UTILIDAD NETA	8,933.26	9,958.68	11,018.12	12,113.27	13,245.92	67,936.00

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias

Cuadro 33.Flujo de Caja Proyectado.

ORGANIZADORA DE EVENTOS "Magic Events"							
FLUJO DE CAJA PROYECTADO							
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS							
VENTAS	-	55,890.00	58,684.50	61,618.73	64,699.66	67,934.64	308,827.53
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		55,890.00	58,684.50	61,618.73	64,699.66	67,934.64	308,827.53
EGRESOS OPERATIVOS							
INVERSION INICIAL	28,975.50	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	28,022.59	29,423.72	30,894.91	32,439.65	34,061.63	154,842.50
GASTO DE VENTAS	-	1,040.00	1,092.00	1,146.60	1,203.93	1,264.13	5,746.66
GASTOS GENERALES	-	2,100.00	2,205.00	2,315.25	2,431.01	2,552.56	11,603.83
COSTOS DE VENTAS		3,940.00	4,137.00	4,343.85	4,561.04	4,789.09	21,770.99
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	2,047.35	2,282.36	2,525.16	2,776.15	3,035.73
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	71.08	137.67	273.93	416.15	582.90	1,481.73
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS	28,975.50	35,173.67	39,042.74	41,256.89	43,576.95	46,026.47	198,481.43
FLUJO OPERATIVO	-28,975.50	20,716.33	19,641.76	20,361.83	21,122.71	21,908.18	103,750.82
INGRESOS NO OPERATIVOS	-		-	-	-	-	-
PRESTAMO BANCARIO	20,282.85	-	-	-	-	-	-
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	20,282.85	-		-		-	
EGRESOS NO OPERATIVOS							
INVERSIONES							
PAGO DE CAPITAL	-	4,056.57	4,056.57	4,056.57	4,056.57	4,056.57	20,282.85
PAGO DE INTERESES	-	2,636.77	2,109.42	1,582.06	1,054.71	527.35	7,910.31
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	-	6,693.34	6,165.99	5,638.63	5,111.28	4,583.92	28,193.16
FLUJO NETO NO OPERATIVO	20,282.85	-6,693.34	-6,165.99	-5,638.63	-5,111.28	-4,583.92	-28,193.16
FLUJO NETO	-8,692.65	14,022.99	13,475.78	14,723.20	16,011.44	17,324.25	75,557.65
SALDO INICIAL	-	500.00	14,522.99	27,998.77	42,721.97	58,733.40	
FLUJO ACUMULADO	-	14,522.99	27,998.77	42,721.97	58,733.40	76,057.65	
	TIR DEL INVERSIONISTA				TIR DEL NEGOCIO		
	41%				65%		

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Flujo de Caja Proyectada

5.7.3. Impacto

Con la ejecución de la propuesta los pobladores del cantón Cumandá y sectores aledaños tendrán:

- Innovación en la organización de eventos.
- Mejoramiento en la calidad de servicio ofrecido.
- Nuevas fuentes de empleo que mejorará el nivel socioeconómico de la población.
- Desarrollo turístico del cantón.
- Atención de turistas propios y extranjeros.

5.7.4. Cronograma de Actividades.

Cuadro 34. Cronograma de actividades para la Empresa “*Magic Events*”.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Constitución de la Empresa	■	■	■													
Tramitación del Financiamiento				■	■	■										
Acondicionamiento del Local							■	■								
Compra del Mobiliario									■	■						
Colocación de Mobiliario											■					
Compra de Herramientas y Materiales												■	■			
Colocación de Herramientas y Materiales														■	■	
Funcionamiento de la Empresa																■

Elaborado por: Gabriela Jambay y Fernanda Rea

Fuente: Cronograma de Actividades

5.7.5. Lineamientos para evaluar la propuesta.

Para evaluar la propuesta nos remitimos al criterio del valor actual neto y el criterio de la tasa interna de retorno. El primero plantea que el proyecto debe ponerse en marcha si su valor actual neto (VAN) es igual o superior a cero, en el caso del proyecto el VAN es de \$ 38,622.05. El criterio de la tasa interna de retorno (TIR) evalúa el proyecto en función de la tasa única de rendimiento por período, lo que hace que la totalidad de los beneficios actualizados sean exactamente iguales a los desembolsos expresados. El TIR del proyecto es de 41.00% la cual representa la tasa de rentabilidad del proyecto que el inversionista recibirá.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación y tomando en cuenta el análisis de la encuesta se llegó a la siguiente conclusión:

- Que la falta de calidad de los servicios que brindan las organizadoras de eventos, el cantón Cumandá se encuentra con una oferta disminuida, apenas de contar con lugares adecuados para desenvolver actividades turísticas y que los mismos habitantes locales están en acuerdo que si se desarrolla una buena empresa dedicada a la organización de eventos podríamos contribuir al grado de desarrollo social y turístico del Cantón Cumandá.
- Que el bajo desempeño del personal que labora en las empresas organizadoras de eventos, ha provocado la reducción de rentabilidad para los propietarios de las mismas.
- Que al no poseer las herramientas y recursos técnicos necesarios para la realización de eventos se ha provocado la insatisfacción de los asistentes.
- Que el bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos se ha provocado la baja aceptación de los clientes.

RECOMENDACIONES

Entre las principales recomendaciones obtenidas luego de realizado el análisis de la calidad de los servicios que brindan las organizadoras de eventos en el Cantón Cumandá, se destacan las siguientes:

- Brindar un servicio de calidad por parte de las organizadoras de eventos, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes.
- Son necesarios más profesionales en la organización de eventos, para desarrollar los eventos con la calidad y nivel requerido.
- Fomentar la implementación de organizadoras de eventos, la misma que cuente con los materiales y herramientas necesarias que permitan brindar un servicio óptimo y de calidad.
- Para que la empresa logre mantenerse estable en el mercado de los eventos, se recomienda la innovación y actualización de los distintos equipos con los que esta cuente sin olvidar la infraestructura de la misma, para de esta manera contrarrestar alguna amenaza por parte de la competencia.

BIBLIOGRAFIA

AMANDA BENITEZ, Paola: Proyecto de Estudio de Factibilidad para la Creación de una empresa de Organización de fiestas y eventos infantiles en la Administración Municipal zona Tumbaco, provincia de Pichincha.

ANZILUTTI, Betina: *Eventos, evolución histórica y clasificación*. Especialista en organización de ferias y exposiciones, 2012.
<http://www.ineventos.com/blog/que-es-un-evento.aspx>.

ARROYO Irma, Directora de marketing y ventas de SCP:
wordpress.com/2008/10/14/principales-problemas-a-la-hora-deorganizar-un-evento-1/

CEBRIAN ABELLAN, Aurelio: *Turismo cultural y desarrollo sostenible*, pp. 240-241.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2008.

CONTRERAS MOSCOL, Daniel Josseppe, ZERNA FLORES ,Linda Elizabeth, BRAVO CAMPOVERDE, Ángel Gabriel: *Plan de Negocios para la Creación de una Empresa Organizadora de Eventos en la ciudad de Guayaquil*, Tesis de Grado para optar al título de Economía con mención en Gestión Empresarial, Facultad de Economía y Negocios, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador,2010.

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CUMANDÁ

ENTORNO DE LAS EMPRESAS DE TURISMO DEL ECUADOR“ANÁLISIS DE ENTORNO MUNDIAL Y NACIONAL”ING. FREDDY ALVAREZ. Gabriela García G. Quito, Julio del 2011.Carolina Oñate L.

ESTANYOL Y CASALS, Elisenda: “Nuevas tendencias en Organización de Eventos”, *Revista de Estudios de Ciencias de la Información y la Comunicación*, N°8, España, 2012.

GALMÉS CERESO, María Asunción: *La organización de eventos como herramientas de comunicación de marketing. Modelo integrado y experiencial*, Tesis Doctoral, Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad, Universidad de Málaga, España.

GARCÉS, F. (1995.)

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cumandá.

HURTADO Roberto, AUGUSTA María: Proyecto de Factibilidad para la Creación de una Empresa Organizadora de Eventos Corporativos.

INEN "Instituto Ecuatoriano de Normalización": *Organizador de Eventos. Requisitos de Competencia Laboral*, Ecuador, 2006.

JARAMILLO Enríquez, TERÀN HIDALGO Danny y Gustavo, EITHEL Armando: Proyecto empresarial para la organización de eventos corporativos a través de tercerización de servicios, Tesis, Eventos, Congresos y Conferencias, Universidad de las Américas, Ecuador, 2001.

Knop Muszunski Valeria, Directora de eventos de For Fun Events: wordpress.com/2008/10/14/principales-problemas-a-la-hora-deorganizar-un-evento-1/

KOTLER, Philip: Economista y Especialista en Mercadeo, LIBRO: Marketing Internacional, 1988.

LEXUS Editores, Hoteles y Restaurantes, Grafos, España, 2011.

LEY DE TURISMO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Art. 2, 19.

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Art. 33, 52, 53,54.

Maure Agüero, G. "*Definiciones y tendencias del turismo de eventos*" en Contribuciones a la Economía, N° 82, julio 2007. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm>

MINISTERIO DE TURISMO: Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo (Decreto No. 1186).

OMT. Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas de turismo. Manual Técnico N°1. Organización Mundial del Turismo. Madrid, Noviembre del 2005.

OSUNA Carmen, Responsable de producción de Animadamente (Grupo Animatur): wordpress.com/2008/10/14/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar-un-evento-1/

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, Real Academia Española, España, pp. 697.

LINCOGRAFÍA:

<http://00sanesteban.wordpress.com/>

<http://778802.r.msn.com/?ld=4vTsj-af6hW4pn1PMLnewToQ07uSQ1kOCqWzZbl24CxttAm3Cxq7QHL50DQn082WnfnPCXI...>

http://778802.r.msn.com/?ld=8vdLYjiTOHBMFqnJjwtXY-DDVUCUyHi6q_DwygXZs_5IC2Xe8Rq9j-vP_CPsmm7HyugFHL4z...

http://778802.r.msn.com/?ld=8vGQduG5uk19nAog2Dfu6nXjVUCUzabcd8ZdhfwSWr_vcFNAL22YAQ5TBEWYSYlqI00X4dOAt...

<http://academiacontreras.com/calidad-del-servicio-y-atencion-al-cliente-para-hosteleros-nivel-medio-...>

<http://accesoinformacion.blogspot.com/>

http://accesoinformacion.blogspot.com/2006_03_01_archive.html

<http://actividades-colaborativas.wikispaces.com/Material+para+el+desarrollo+de+la+actividad>

<http://admin.turismo.sanluis.gov.ar/turismoWeb/Contenido/Pagina479/File/GLOSARIO%202012.pdf>

<http://alfondohaysitiotv.wordpress.com/category/mundo-joel-y-fernanda/page/8/>

<http://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/ddibrowser/152/download/5207>

<http://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/ddibrowser/214/download/4303>

<http://andreaconsueloeventos.blogia.com/2011/032602-un-recorrido-por-los-eventos.php>

http://apps05.ruv.itesm.mx/portal/etica/casos/2012/ingenierias/a/GabrielaDavila_8.1.pdf

<http://ar.emagister.com/gestion-hospitalaria-cursos-2552749.htm>

<http://ar.groups.yahoo.com/group/Triperoslist/message/79213>

<http://ar.linkedin.com/pub/fernanda-pedemonte-marrafino/4b/b72/b2a>

http://archive.org/stream/DecretoPrecioDeLaLeche/DecretoLeche_djvu.txt

http://archive.org/stream/ec.nte.2452.2008/ec.nte.2452.2008_djvu.txt

<http://archivos.bolivia.indymedia.org/es/2004/08/11043.shtml>

<http://articles.portal-tol.com/english-language-es/Cant%C3%B3n%20Cumand%C3%A1>

<http://avantgardplanners.wordpress.com/>

<http://avantgardplanners.wordpress.com/>

http://banquetesdelgreco.mex.tl/888510_PRUEBA.html

http://banquetesdelgreco.mex.tl/888510_PRUEBA.html

http://basica.sep.gob.mx/inicial/pdf/documentos/La_atencion_integral.pdf

<http://bbtraining.com.ec/Portals/0/EVENTOS.pdf>

<http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/72/1/completo.pdf>

http://biblioteca.umanizales.edu.co/ils/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=36738

<http://blogs.upc.edu.pe/su/facultades/administraci%C3%B3n-en-hoteler%C3%AD-y-turismo/un-d%C3%AD-de-l...>

http://books.google.com.mx/books/about/El_manejo_de_las_empresas_y_la_sociedad.html?id=Uq5YAAAAMAAJ

http://books.google.de/books?id=_tDLDsjnblsC

<http://books.google.de/books?id=1RCdvheXEq0C>

<http://books.google.de/books?id=abmZCJw0xAQC>

<http://books.google.de/books?id=HCefWWN7OcQC>

<http://books.google.de/books?id=oo1mvZhxr8C>

<http://books.google.de/books?id=rKAGC6DkiVAC>

http://books.google.es/books/about/El_manejo_de_las_empresas_y_la_sociedad.html?id=Uq5YAAAAMAAJ

http://cafamfloresta2008.blogspot.com/2009_03_01_archive.html

<http://casadeventoseleganciayglamur1.bligoo.com.co/sobre-la-organizacion-de-eventos-joaqu-n-mouriz-c...>

<http://casadeventoseleganciayglamur1.bligoo.com.co/sobre-la-organizacion-de-eventos-joaqu-n-mouriz-c...>

<http://casadeventoseleganciayglamur1.bligoo.com.co/sobre-la-organizacion-de-eventos-joaqu-n-mouriz-c...>

<http://casadeventoseleganciayglamur1.bligoo.com.co/sobre-la-organizacion-de-eventos-joaqu-n-mouriz-c...>

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mgc/carrillo_c_mm/capitulo3.pdf

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mgc/perez_c_jc/capitulo1.pdf

<http://catep.wikispaces.com/file/view/UNACHversion+final%28ramiro%29+Con+Tabla+de+Contenidos.doc>

<http://catep.wikispaces.com/file/view/UNIVERSIDAD%2BNACIONAL%2BDE%2BCHIMBORAZO+-+Zeidy.doc>

<http://cipotato.org/publications/pdf/005906.pdf>

<http://cl.linkedin.com/pub/dir/Fernanda/Real>

http://clasipar.paraguay.com/telemarketers_para_encarnacion_929095.html

<http://clubensayos.com/Biograf%C3%ADas/Antecedentes-De-Los-Congresos-Y/479721.html>

<http://clubensayos.com/buscar/Evento/pagina3.html>

<http://clubensayos.com/buscar/Evento/pagina3.html>

<http://clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/Estadistica/502641.html>

<http://clubensayos.com/Historia/Historia-Org-De-Eventos/975142.html>

<http://clubensayos.com/Historia/Historia-Org-De-Eventos/975142.html>

<http://clubensayos.com/Negocios/Congreso-Y-Eventos/371073.html>

<http://clubensayos.com/Negocios/EVENTO/930086.html>

<http://clubensayos.com/Negocios/EVENTO/930086.html>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Conceptos-Turisticos/413976.html>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Ejemplo-De-Planteamiento-Del-Problema/171376.html>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Ejemplo-De-Planteamiento-Del-Problema/171376.html>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Origen-Eventos/632779.html>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Proyecto-De-Inversion/147479.html>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Restaurantes/45432.html>

http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1224511952440_1283121838_28307/Aministracion%20de%20Empresas_2008112...

<http://cnode3.slideboom.com/presentations/151513/ORGANIZAR-UN-EVENTO/download>

<http://comunidadtic.wikifoundry.com/page/Tipos+de+Eventos>

<http://conceptoutline.biz/services.html>

<http://congreso.jal.gob.mx/Servicios/BibVirtual/busquedasleyes/archivos/Ley%20sobre%20relaciones%20fa...>

<http://contadoresuny.blogspot.com/>

<http://coordacademicht.blogspot.com/p/aprendices.html>

<http://cursosgratis.aulafacil.com/CursoProtocolo/curso/Lecc-11.htm>

<http://cursosorganizacioneventosonline.blogspot.com/>

<http://definicion.de/mercado-turistico/>

<http://degerencia.com/formacion/programa/11634/seminario-como-negociar-la-contratacion-de-servicios-...>

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3842771>

<http://diccionario.sensagent.com/cumanda+canton/es-es/>

<http://diccionarioturistico.jimdo.com>

<http://diccionarioturistico.jimdo.com/d/>

<http://diccionarioturistico.jimdo.com/i-j-k/>

<http://diccionarioturistico.jimdo.com/i-j-k/>

<http://diccionarioturistico.jimdo.com/o/>

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>

<http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/b9829924-899d-4f6f-b...>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/586>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/126/14/ANEXOS.pdf>

<http://dyfeventos.com.ar/eventos-empresariales/tipos/>

<http://ebookbrowse.net/opain-trabaja-para-mejorar-los-niveles-de-satisfaccion-a-los-usuarios-pdf-d3...>

<http://ecuador.pordescubrir.com/ecuador-impulsa-nuevos-proyectos-turisticos-pais.html>

<http://elcheconventionbureau.com/noticias/elche-acogera-el-mayor-encuentro-nacional-de-profesionales...>

<http://el-manantial.com/web/index.php/inicio/somos.>

http://empleo.donkiz-co.com/ofertas-empleo/como_orientar_a_clientes.htm

<http://empleo.yakaz.es/funcion-de-orientar>

<http://empleo.yakaz.es/funciones-de-orientar>

<http://empresite.eleconomista.es/CRISTALERIA-FUENTES.html>

<http://encribd.com/universidad/universidad-estatal-de-milagro-unidad-de-ciencias-administrativas/>

<http://encribd.com/universidad/universidad-estatal-de-milagro-unidad-acad%c3%a9mica-de-ciencias/>

<http://encribd.net/read-file/universidad-estatal-de-milagro-unidad-acad%c3%a9mica-de-educaci%c3%b3n...>

<http://ensayosgratis.com/imprimir/Causas-Del-Nivel-De-Satisfaccion/2720.html>

<http://ensayosgratis.com/Informes-De-Libros/Causas-Del-Nivel-De-Satisfaccion/2720.html>

<http://ensayosgratis.com/Informes-De-Libros/Causas-Del-Nivel-De-Satisfaccion/2720.html>

http://eprints.ucm.es/10221/1/Contratacion_laboral_temporal_administraciones_publicas.pdf

<http://es.convdocs.org/docs/index-75665.html>

<http://es.convdocs.org/docs/index-75665.html>

<http://es.scribd.com/doc/143886850/Plan-de-Estudios-Contaduria>

<http://es.scribd.com/doc/16098051/Tipos-y-Tecnicas-Del-Control-de-Calidad-Jhon.>

<http://es.scribd.com/doc/170609963/Reglamento-de-Aplicacion-a-La-Ley-de-Turismo>

<http://es.scribd.com/doc/34566022/Innovacion-Planeacion-e-Innovacion-de-Gestion-de-MKT-4>

<http://es.scribd.com/doc/48006248/Como-estudiar-en-forma-inteligente>

<http://es.scribd.com/doc/483027/NIVEL-DE-SATISFACCION-DE-LOS-CLIENTES>

<http://es.scribd.com/doc/75106668/Carta-Astral-de-Los-Arcanos-1>

<http://es.scribd.com/doc/75508175/EI-Poder-de-La-Palabra-DILTS>

<http://es.scribd.com/doc/78814268/Antecedentes-Historicos-De-Congresos-Y-Convenciones-betty-doc>

<http://es.scribd.com/doc/80971601/Tipos-de-eventos-y-sus-caracteristicas>

<http://es.scribd.com/doc/88729025/Reglamento-General-de-Aplicacion-de-La-Ley-de-Turismo>

<http://es.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-ecuador>

<http://es.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-ecuador>

<http://es.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-del-ecuador>

<http://es.slideshare.net/fabiferrea>

<http://es.slideshare.net/fernandarea3>

<http://es.slideshare.net/guest8c5adb/relaciones-empresariales-1072601>

<http://es.slideshare.net/linagutierrez16/organizacion-de-eventos-16475201>

<http://es.slideshare.net/RikuCuellar/eventos-11945779>

http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Alcaldes_de_Madrid

http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Glosario_de_Neon_Genesis_Evangelion

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente-servidor>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Contador>

http://es.wikipedia.org/wiki/Contador_P%C3%bablico

<http://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>

http://es.wikipedia.org/wiki/Feria_Tabasco

[http://es.wikipedia.org/wiki/L%C3%ADnea_5_\(Metro_de_Madrid\)](http://es.wikipedia.org/wiki/L%C3%ADnea_5_(Metro_de_Madrid))

http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_de_eventos

http://es.wikipedia.org/wiki/Orientaci%C3%B3n_al_marketing

http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Chimborazo

http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Chimborazo

<http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_ecol%C3%B3gico

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20131113062721AA2QQVf>

<http://essayforth.com/read-file/universidad-estatal-de-milagro-unidad-de-ciencias-administrativas-pd...>

<http://essayforth.com/universidad-estatal-de-milagro-unidad-de-ciencias-administrativas/>

<http://estudiorc.jimdo.com/nosotros/>

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0047:0200:es:PDF>

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2012:310:0001:0011:ES:PDF>

http://europa.eu/pol/pdf/qc3209190esc_002.pdf

http://eventos469233.blogspot.com/2013_05_12_archive.html

<http://eventosempresariales.foroes.org/t94-evento-turistico-famer>

<http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu39924.doc>

<http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu79466.doc>

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/posgrado/m-clinicaquimica.html>

<http://federicogalvis.wordpress.com/tipos-de-eventos-definiciones/>

<http://flavors.me/alvaroliuzzi>

<http://fluidos.eia.edu.co/lecturas/metodomf.html>

<http://flylanderperu.com/qsomos.html>

<http://foro.univision.com/t5/Feng-Shui/estas-son-las-faces-lunares-en-las-que-se-puede-limpiar-o-ase...>

http://freemind.sourceforge.net/wiki/index.php?title=Mind_Map_Gallery/Spanish&redirect=no

<http://gaviotablanca.wordpress.com/>

http://gbc.com.pe/bienvenidos/?page_id=174

<http://gcsolutionsandmarketing.wordpress.com/organizacion-de-eventos/>

<http://goevent.com/ferias-del-sector-de-los-eventos-en-2010-2011/>

<http://guatapepoloturistico.blogspot.com/>

<http://guayaquil.olx.com.ec/eventos-del-pacifico-iid-470996995>

<http://guayaquil.olx.com.ec/monross-eventos-iid-491545785>.

<http://historiadelderechouniandes.blogspot.com/p/cultura-fisica-y-tiempo-libre.html>

http://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente_planes/411104/tema1.doc

<http://hosteleria.eldiariomontanes.es/reportajes/la-tecnica-al-servicio-de-los-sabores-16022013.htm>

<http://hostnews.com.ar/2007/sal/070491.htm>

<http://hostnews.com.ar/2007/sal/070491.htm>

<http://hostnews.com.ar/2007/sal/070491.htm>

<http://html.rincondelvago.com/direccion-de-empresas.html>

http://html.rincondelvago.com/direccion-estrategica-de-la-empresa_5.html

<http://html.rincondelvago.com/fases-de-la-planeacion-empresarial.html>

http://html.rincondelvago.com/organizacion-de-empresas_17.html

<http://html.rincondelvago.com/planeacion-de-relaciones-publicas.html>

<http://images.paginasamarillas.com/flipping/colombia/lbague/files/assets/downloads/page0132.pdf>

<http://info4.juridicas.unam.mx/unijus/nrm/65/71/14.htm>

<http://infocomercioonline.blogspot.com/>

<http://innovaeduc.wordpress.com/planeacion-didactica/>

<http://itagui.aredigital.gov.co/institucional/Documents/Contaminacion%20Atmosferica%20y%20efectos%...>

<http://ius.scjn.gob.mx/documentos/tesis/168/168947.pdf>

http://jacsonmedina88810.blogspot.com/2013_06_01_archive.html

http://keepmeeting.blogspot.com/2013_10_01_archive.html

http://kidshealth.org/kid/en_espanol/sentimientos/studying_esp.html

<http://lenguaescria.webnode.es/sesion-5/>

http://libioencarnacion.blogspot.com/2012_10_14_archive.html

http://libioencarnacion.blogspot.com/2012_10_14_archive.html

<http://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/niveles-contratacion-455126>

<http://m.eltiempo.com/economia/negocios/polemica-en-dian-por-incremento-de-contratacion-de-temporale...>

http://macielmorales.blogspot.com/2007_12_01_archive.html

<http://madeleinecarrascalquintero.blogspot.com/p/manual-de-funciones.html>

<http://magicevents.es/>

<http://maguieventos.blogia.com/2011/061601-eventos-academicos.php>

<http://marketingemprendedor.wordpress.com/category/eventos/>

http://metodologia2turismo.wikispaces.com/file/view/tarea3_Ricardo+Labra+M.d oc/134697699/tarea3_Rica...

<http://mipueblosanmartindepusa.blogspot.com/>

<http://mouriz.wordpress.com/tag/eventos>

<http://mouriz.wordpress.com/tag/eventos/>

<http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20071014165527AAY4Yrj>

<http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080812213731AA3nhAZ>

http://nacionalismo.blogs.com/byebyespain/files/cita_a_ciegas_en_la_ciudad_d el_chocolate.rtf

<http://natyyliss.blogia.com/2011/032602-eventos-sociales.php>

<http://notibits.recinet.org/funciones/contexto.php?idno=20711>

<http://noticias.es.msn.com/ultima-hora/ucam-y-banco-santander-firman-un-convenio-para-el-desarrollo-...>

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ttce.p7t1.html

<http://nutrinatperu.com/nuestraEmpresa.htm>

http://obturcaribe.ucr.ac.cr/documentos-publicaciones/doc_download/107-indicador-areas-protegidas

http://panama.eregulations.org/media/plan%20econ%C3%B3mico_1.pdf

<http://pdba.georgetown.edu/comp/Cultura/recreacion.html>

<http://pensandoturismo.net/el-desarrollo-de-la-actividad/>

<http://pensandoturismo.net/el-desarrollo-de-la-actividad/>

<http://pensandoturismo.net/el-desarrollo-de-la-actividad-3/>

http://pichincha.quebarato.com.ec/quito/profesionales-en-la-organizacion-de-eventos__63B36D.html

http://pichincha.quebarato.com.ec/quito/profesionales-en-la-organizacion-de-eventos__63B36D.html

http://planea.utp.edu.co/indicadores/docs/Analisis_Indicadores_SNIES.pdf

<http://planeaciondeventos.blogspot.com>

http://poresto.net/ver_nota.php?zona=qroo&idSeccion=1&idTitulo=243447

<http://portal.ips.gov.py/portal/rest/jcr/repository/collaboration/sites%20content/live/Intralps/web%...>

<http://portal.senasofiaplus.edu.co/index.php/ayudas/procesos-sena/aprendiz>

<http://prevencionar.com/category/equipos/maquinas-y-equipos-de-trabajo/>

<http://prevencionar.com/category/equipos/maquinas-y-equipos-de-trabajo/>

http://prezi.com/1nca90v67rl_/copy-of-untitled-prezi/

<http://prezi.com/2bqn0ap2whfz/copy-of-untitled-prezi/>

<http://prezi.com/2bqn0ap2whfz/copy-of-untitled-prezi/>

<http://prezi.com/4zaw58bv4fvv/untitled-prezi>

<http://prezi.com/c8iukuxzo2cg/criterios-para-la-evaluacion-de-inversiones/>

<http://prezi.com/c8iukuxzo2cg/criterios-para-la-evaluacion-de-inversiones/>

<http://prezi.com/cwjxs8bpakyl/>

http://prezi.com/cxtcm_kcobb5/copy-of-eventos-1/

<http://prezi.com/igkcz2ctn81b/resignificacion-del-pe-integralidad-y-aprendizaje-significativo/>

<http://prezi.com/ii9g0gtuq1ch/copy-of-eventos/>

<http://prezi.com/jkgnjibyj4nx/untitled-prezi>

<http://prezi.com/jkgnjibyj4nx/untitled-prezi/>

http://prezi.com/lxvrsy_p6sa9/

<http://prezi.com/sr13nbh6biz1/tesis-7/>

<http://prezi.com/vejllqurmszr/untitled-prezi/>

http://prezi.com/vem_66gsleje/marketing-de-servicios/

<http://processing.org/>

<http://prosaia.org/biblioteca/biblioteca948.htm>

<http://putnamtech.com/services.htm>

<http://quito.olx.com.ec/q/local-para-eventos-norte/c-324>

<http://quito.olx.com.ec/q/realizacion-de-bocaditos/c-324>

<http://quito.olx.com.ec/q/recuerdos-de-bautizo/c-324>

<http://radio101launion.cl/?p=1016>

<http://recursos.miportal.edu.sv/MEGATEC/images/Plan%20de%20estudio%20turismo.pdf>

<http://recursos.miportal.edu.sv/MEGATEC/index.php/documentos/category/9-modulos-guias-de-los-nuevos-...>

http://redes.colombiaaprende.edu.co/foro_gestion/sites/default/files/FUNDAMENTACI%C3%93N%20CONCEPTUA...

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1112>

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2919>

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/892/browse?value=APREMIO+PERSONAL&type=subject>

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6716/1/T-ESPE-HC-001930.pdf>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/185/1/142%20TESIS%20UNEMI%20DISTRIBUIDORA%20Y%20...>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/937>

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8802/1/35740_1.pdf

http://respuestas.wikia.com/wiki/Competencias_deportivas_de_la_antigua_grecia_que_se_siga_practicand...

http://respuestas.wikia.com/wiki/Tipos_de_deportes_de_la_antigua_grecia_que_se_practican_hasta_hoy

<http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/19007/tesisUPV4009.pdf?sequence=1>

<http://rntpruebas.confecamaras.org.co/index.php/detalle-establecimiento/12315/magic-tours-mt>

<http://silvia-cauca.gov.co/sitio.shtml?apc=B-xx1-&x=1366491>

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/anales/v63_n1/pdf/nivel_satisfaccion.pdf

<http://sites.amarillasinternet.com/hogarnazareth/>

<http://sitio.lag.uia.mx/publico/seccionesuialaguna/vidauniversitaria/investigacioneshistoricas/ArcHi...>

<http://sitio.lag.uia.mx/publico/seccionesuialaguna/vidauniversitaria/investigacioneshistoricas/ArcHi...>

http://static.proaturer.com.ar/docs/10_Diccionario%20Tesoro%20Turistico.pdf

<http://sucre.indymedia.org/es/2004/08/11043.shtml>

<http://territorioscentroamericanos.org/turismorural/Documentos%20compartidos/Guía%20para%20elaborar%...>

<http://territorioscentroamericanos.org/turismorural/Documentos%20compartidos/Guía%20para%20elaborar%...>

http://turismo-pedromontenegro.blogspot.com/2009_11_01_archive.html

http://turismo-pedromontenegro.blogspot.com/2009_11_01_archive.html

<http://ultimahora.es/ibiza/noticia/noticias/local/hemos-detectado-que-faltan-profesionales-en-la-org...>

<http://unete.wordpress.com/>

<http://unitednationsjobs.net/undp-jobs/consultant-for-the-evaluation-of-the-project-strengthening-me...>

<http://urbanismo.malaga.eu/pgouai/memoria/M.%20INFORMATIVA.%20TITULO%20III%20Capitulo%20II.pdf>

<http://uruguaynaturalunpaseo.org/ministerio-de-turismo-y-deporte>

<http://uy.linkedin.com/pub/maria-fernanda-pintos/52/164/541>

http://vaicom.com.ar/servicios_organizacion.html

http://verturismo.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1666%3Adiccionario-de-turismo-...

<http://viajarxecuador.com/turismo/index-calendario.html>

<http://vlex.ec/vid/expa-interinstitucional-matriz-productiva-434478814>

<http://vlex.es/tags/fernanda-888250>

<http://web.minsal.cl/portal/url/item/ccb9752d35d4b124e040010164010e01.pdf>

<http://webdiis.unizar.es/~jminguez/publications.html>

<http://webdiis.unizar.es/~jminguez/publications.html>

<http://windows.microsoft.com/es-xl/windows-vista/understanding-security-and-safe-computing>

<http://wn.com/manualesriomar>

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201672%20DEL%2019%20DE%20JULIO%20DE...>

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201675%20DEL%2030%20DE%20JULIO%20DE...>

<http://www.0686.org/question/20091222194439AAnDkBN.html>

<http://www.abc.es/blogs/jorge-trias/articulo.asp?articulo=1886>

<http://www.absolut-colombia.com/feria-de-manizales-cultura-y-belleza/>

http://www.academia.edu/4950434/REGLAMENTO_GENERAL_DE_ACTIVIDADES_TURISTICAS_Decreto_No._3400_Titulo...

http://www.academia.edu/4993893/UNIVERSIDAD_ESTATAL_DE_MILAGRO_UNIDAD_ACADEMICA_DE_CIENCIAS_ADMINIST...

<http://www.actualizarmiweb.com/sites/iram-org-ar/index.php?IDM=57&IDN=50&mpal=56&alias=Seguridad-en-...>

http://www.agropesca.cl/es/descargas/POLITICA_INTERNA_DE_CALIDAD.pdf

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20560>

<http://www.alhondigabilbao.com/programacion/hondakin>

<http://www.allsafe.es/la-mision-de-las-empresas-y-la-seguridad/>

<http://www.almendralejoempresarial.com/index.php?view=article&catid=39%3Ar cursos-humanos&id...>

<http://www.altagerenciaonline.com/articulos/download.php?f=artsado.pdf>

<http://www.amores.com.co/medicinas-naturales-en-las-que-se-puede-confiar/>

<http://www.anglosino.com.mx/flash/servicios.swf>

<http://www.apesorjerez.com/deporte/fiesta.html>

<http://www.articuloz.com/empresas-articulos/organizacion-de-eventos-3691416.html>

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

<http://www.aseguraronline.com/seguros/ambiental.php>

http://www.asetec.net.ec/internet/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid...

http://www.asetec.net.ec/internet/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid...

http://www.asetec.net.ec/internet/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid...

<http://www.asociacionfacultativos.com/images/comunicados/informegdb.pdf>

<http://www.atlasdeladiversidad.net/en/node/3691>

<http://www.atusaludenlinea.com/Salud/Una-historia-de-vida/Noticias/Cientificos-venzolanos-abren-paso...>

<http://www.authorstream.com/Presentation/matallanajessica-149781-producto-tur-stico-clase-1-turistic...>

<http://www.authorstream.com/Presentation/matallanajessica-149781-producto-tur-stico-clase-1-turistic...>

http://www.averlo.com/Turismo/Centro_America/119.htm

http://www.axesor.es/Informes-Empresas/1439219/CRISTALERIA_LAS_FUENTES_SL.html

http://www.axesor.es/Informes-Empresas/1439219/CRISTALERIA_LAS_FUENTES_SL.html

http://www.ayacara.cl/fiestas_costumbristas.htm

<http://www.backstageservice.com/port/index.php/news/2-bss/14-organizacioneventos>

http://www.backstageservice.com/port/news/2-bss/14_organizacioneventos

<http://www.banrep.gov.co/es/node/27990>

http://www.bariloche.gov.ar/upload/SECRETARIA%20DE%20TURISMO/362_8-ESPECIALIZACIONES-1526-CM-05.pdf

<http://www.bazuca.com/libro-7344744-Alejandro-Faure,-Obra-Grafica-9789568018825>

<http://www.bnamericas.com/news/metales/gobierno-de-ecuador-promueve-instalacion-de-aceria-de-us1400m...>

<http://www.bodas.com.mx/organizadores-de-bodas/veracruz/veracruz>

<http://www.bogotaturismo.gov.co/directorio-turistico-de-bogota>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Acciones-Municipales-Para-El-Desarrollo-De/39706750.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Acciones-Municipales-Para-El-Desarrollo-De/39706750.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Analisis-De-Satisfaccion-De-Los-Clientes/2045310.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Auditoria/3223.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-Del-Servicio-y-Satisfacci%C3%B3n-De/3872861.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Caue/6747445.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Delitos-Ambientales/2498021.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Determinacion-Del-Nivel-De-Satisfaccion-De/2262494.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Empresas-Turisticas/6428420.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Eventos/5130007.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Grado-De-Satisfaccion-De-Los-Clientes/330900.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Hello/3403726.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Ingresos-y-Gastos-De-Una-Empresa/3740877.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Ingresos-y-Gastos-De-Una-Empresa/3740877.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Empresa-Turistica/32501482.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Empresa-Turistica/5739305.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Ley-Para-El-Desarrollo-De-La/38880880.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Maneras-En-Las-Que-Se-Puede/7745835.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Manual-De-Contabilidad/24710090.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Mercado-Turistico/2117619.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Organizadora-De-Eventos-Analisis-Macroentorno/38881516.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Organos-Rectores-Del-Turismo/1075454.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Organos-Rectores-Del-Turismo/1075454.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Planeacion/2396209.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Planeacion/6248630.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Princesa/215534.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Secotr-Vin%C3%ADcula-Espa%C3%B1ol/655374.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Simulacion-Cirugia-3D/7450163.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Eventos/3544114.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Eventos/6143839.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-d-Eventos/31933165.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Turismo/2131308.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Turismo/7280390.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Turismo-Ambiental/5512913.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Turismo-Ambiental/5512913.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Turismo-y-Su-Corriente/2616550.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Varios/3526596.html>

<http://www.buenastareas.com/materias/dibujo-del-mapa-l-de-los-estados-unidos-donde-se-localiza-las-1...>

<http://www.buenastareas.com/materias/elaboracion-de-un-producto-mercadeo/20>

<http://www.buenastareas.com/materias/elaboracion-de-un-producto-mercadeo/20>

<http://www.buenastareas.com/materias/innovacion-en-starbucks/80>

<http://www.buenastareas.com/materias/introduccion-a-los-estandares-de-calidad/0>

<http://www.buscouniversidad.com.ar/carrera-organizacion-de-eventos.html>

<http://www.calameo.com/books/00287255812b029b9eba8>

<http://www.caldenweb.com.ar/profesionales-la-pampa/profesionales-eventos-la-pampa.htm>

<http://www.caldenweb.com.ar/profesionales-la-pampa/profesionales-eventos-la-pampa.htm>

<http://www.camara.cl/pley/pdfpley.aspx?prmlID=14130&prmTIPO=BOLETINOFICIAL>

<http://www.caracol.com.co/noticias/tecnologia/el-crm-gestione-la-relacion-con-sus-clientes-mientras-...>

<http://www.carbonell-law.org/NuevoDiseno/consumo/revista19/legislacion/legislacion4.htm>

http://www.cartagena.gov.co/secplaneacion/Documentos/pages/pot/files/diagnostico/SEGUIMIENTO_EVALUAC...

<http://www.casadomo.com/noticiasDetalle.aspx?id=17413&c=1&idm=5&pat=5?iframe=true&width=90%&height=9...>

http://www.ccpa.or.cr/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=31

<http://www.cdi.org.mx/sitio/imagenes/pdfperiodico/2008/000/000/pdf200800000011.pdf>

http://www.celec.com.ec/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=88&Itemid=308&...

<http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>

<http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>

http://www.chaco.gov.ar/ministeriosalud/salud_ambiental/documentos/Ley%205675POLITICA%20AMBIENTAL%2...

<http://www.ciaturperu.com/descarga/EI%20Marketing%20Turistico1.ppt>

<http://www.ciaturperu.com/descarga/EI%20Marketing%20Turistico1.ppt>

http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/savia/PDF/Cant%C3%B3n%20de%20Riobamba.pdf

<http://www.cienanosdeturismo.gov.ar/detect.asp?IdSeccion=19>

<http://www.cienanosdeturismo.gov.ar/detect.asp?IdSeccion=19>

<http://www.cienanosdeturismo.gov.ar/pagina.asp?IdSeccion=19>

<http://www.cincinnatiirpca.org/page1/>

<http://www.clasifikme.com/servicios/otros-servicios/snc-actualizacion-aumento-nivel-contratacion-en-...>

<http://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Grupos-Y-Convenciones/14924.html>

<http://www.colombiacontact.com/info/es-calenar.html>

http://www.colombiadefiesta.com/index.php?option=com_content&view=article&id=228:ferias-y-fi...

<http://www.compromisorse.com/upload/reportaje/000/20/Los%20estudios%20más%20destacados.pdf>

<http://www.compromisosdecalidad.es/blog/177-satisfaccion-y-servicios-publicos-locales>

http://www.conelec.gob.ec/pdfs/contenido_pdf_10157.pdf

http://www.congresoforestal.org.ar/ponencias/presentaciones_orales/283.pdf

<http://www.conocerzamora.com/fiestas.htm>

<http://www.coprocom.go.cr/documentos/informes/GlosarioLey7472.pdf>

http://www.cristaleriamartinez.com/la_empresa.html

http://www.cristaleriamartinez.com/la_empresa.html

<http://www.cronica.com.mx/notas/2013/746056.html>

<http://www.data-red.com/cgi-bin/buscar-entrada.cgi?keywords=15196520108150>

<http://www.definicionabc.com/social/evento.php>

<http://www.definicionde.com/tecnica-de-el-debate-dirigido/3/>

<http://www.degerencia.com/noticia/9961/retos-y-oportunidades-del-sector-de-los-eventos-en-espana>

http://www.depeca.uah.es/depeca/repositorio/asignaturas/30193/lg_p1.pdf

<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechodefamilia/2005/11/24/protec...>

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2003/agosto/code/17888...>

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/mayo/code/19907/r...>

http://www.desarrollohumano.org.gt/fasciculos/cifras_v4.html

<http://www.diariocorreo.com.ec/noticia.aspx?idNoticia=6044>

<http://www.diariocritico.com/noticias/241378>

<http://www.diariodigitalcentro.com/index.php/component/content/article/79-home/6190-coe-chimborazo-d...>

<http://www.diariolosandes.com.ec/index.php/chimborazo/3786-los-perros-y-gatos-fueron-esterilizados-y...>

<http://www.diariolosandes.com.ec/index.php/chimborazo/3786-los-perros-y-gatos-fueron-esterilizados-y...>

<http://www.diariosur.es/v/20131022/malaga/retraso-contratacion-personal-metro-20131022.html>

<http://www.dipucr.es/viewnews&cat=46&id=4021&imprimir=&ordena=INICIO%20DESC>

<http://www.disenosycreacionesgaby.com/legal>

<http://www.docstoc.com/docs/107996168/TESIS-REF-FFAA-CAN>

<http://www.docstoc.com/docs/3884320/Nuevo-Codigo-Procesal-Civil-y-Mercantil-estara-vigente-a-partir-...>

http://www.drscope.com/morenews_txt02.asp?ID=3480&ReadNews=OK&IDBACK=&year=2001

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10849/1/Plan%20de%20Negocios%20para%20la%20creaci...>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5787/24/CAPITULO%202.docx>

http://www.eclac.org/dmaah/noticias/discursos/0/14280/e_rezk.pdf

<http://www.educaedu.com.pe/diploma-de-ceremonial-protocolo-y-relaciones-publicas-postgrado-33165.htm...>

<http://www.educaedu.com.pe/diploma-de-ceremonial-protocolo-y-relaciones-publicas-postgrado-33165.htm...>

http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/884/el_presupuesto_ii.html

http://www.efcpc.espol.edu.ec/sites/files/file/resol_SBS-2013-504.pdf

<http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

http://www.einforma.com/servlet/app/prod/DATOS_DE/EMPRESA/CRISTALERIA-LAS-FUENTES-SL-C_QjUwODI5NzYx_...

http://www.elaleph.com/deauno.cfm?pagina=orden_pedido.cfm

<http://www.eldiariomontanes.es/servicios/esquelas/esquela/d-fernanda-josefa-fuente-real-26894.html>

<http://www.eldiariomontanes.es/v/20130216/sociedad/cantabria-mesa/tecnica-servicio-sabores-20130216...>

<http://www.elespectador.com/noticias/judicial/cinco-delitos-sera-procesado-concejal-de-chia-capturad...>

<http://www.elforro.com/estudios/223208-estudiar-psicologia-a-distancia.html>

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/default3.asp

<http://www.eltribuno.info/salta/92549-EI-41-de-los-israelies-apoya-un-ataque-a-Iran.note.aspx>

<http://www.emeyefeeventos.com.ar/demo/index.php/tipos-de-eventos>

http://www.environment.harvard.edu/docs/faculty_pubs/sommer_populism.pdf

<http://www.esmas.com/clap/noticias/338589.html>

http://www.etniasdecolombia.org/actualidad/legislacion/Quinoa_y_Kiwicha_a_%20la_carta_Proyecto_%20de...

<http://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm>

<http://www.eumed.net/rev/ced/01/cam.htm>

<http://www.eumed.net/rev/oidles/05/meb.htm>

<http://www.euroempresas.es/ficha-9787-empresa-grupo-alc-eventos-comunicacion/murcia/medios-de-comuni...>

<http://www.europapress.es/nacional/noticia-rsc-atresmedia-academia-tv-organizan-concurso-dirigido-jo...>

<http://www.eventoclick.com/eventos/promocion/agencias-integrales-organizacion-eventos-r.html>

<http://www.expoferiasyeventos.com.ar/webpubEmpresa.asp?idUsuario=1212>

<http://www.expoferiasyeventos.com.ar/webpubEmpresa.asp?idUsuario=1212>

http://www.familierechtinspanje.com/formaliteiten.html?language=es_ES

<http://www.ferreteriabarbosa.com/encuesta-clientes/>

<http://www.fiestasdeboda.com/eventos-sociales/empresas-de-organizacion-de-eventos.html>

<http://www.fiestasdeboda.com/eventos-sociales/organizacion-de-eventos.html>

http://www.fotolog.com/fotos_magallanes/22251163/

<http://www.funlam.edu.co/administracion.modulo/NIVEL-01/FundamentosMatematicos.pdf>

<http://www.fxstreet.es/cotizaciones/divisas-tiempo-real/>

http://www.geocities.ws/itaca_peru/vocabularioturistico.htm

http://www.geocities.ws/itaca_peru/vocabularioturistico.htm

http://www.geocities.ws/itaca_peru/vocabularioturistico.htm

<http://www.gerenteweb.com/documentos/calidad/dc1805041.php>

<http://www.gestiopolis.com/canales5/mkt/igomez/15.htm>

<http://www.gestiopolis.com/marketing/marketing-de-desarrollo-de-productos.htm>

<http://www.gestiopolis.com/marketing/marketing-de-desarrollo-de-productos.htm>

<http://www.gestiopolis.com/marketing/procedimiento-para-la-elaboracion-de-marketing-en-turismo.htm>

<http://www.gestiopolis.com/marketing/procedimiento-para-la-elaboracion-de-marketing-en-turismo.htm>

<http://www.groupeloyal.cl/calidad.htm>

http://www.grupohasa.com/cuidador/modulos/pdf_transversal/MODULO7.pdf

<http://www.guias11811.es/cristalarias/aljaraque/cristaleria-reyes-la-fuente/idm368780881/>

<http://www.guias11811.es/informacion-contacto/M429740194/CRISTALERIA-REYES-LA-FUENTE/>

<http://www.habitissimo.es/cristaleria-las-fuentes>

<http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>

<http://www.hotelesecuador.com/downloads/ORGANIZADOR%20DE%20EVENTOS.pdf>

<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/la-fragilidad-de-la-ley-504716.html>

<http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/ECU-ECU-Constitucion-Ecuador-08-Word.doc>

http://www.iai.spk-berlin.de/fileadmin/dokumentenbibliothek/Indiana/Indiana_11/IND_11_Hartmann_2.pdf

<http://www.idea.org.py/gfx/espanol/normativa/actual/ley-n-3.850-09%20QUE%20CREA%20EL%20SISTEMA%20NACIONAL.pdf>

<http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0913.pdf>

http://www.ifto.edu.br/portal/docs/proex/Guia_eventos_e_cerimonial_Final%20Portal.pdf

http://www.imcallelarga.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=413&Itemid=1

<http://www.index-f.com/edocente/89pdf/890202.pdf>

<http://www.ineventos.com/blog/que-es-un-evento.aspx>

<http://www.ineventos.com/cr/blog/que-es-un-evento.aspx>

[http://www.inf.utfsm.cl/~lhevía/asignaturas/sdeg/documentos/\(ejer\).doc](http://www.inf.utfsm.cl/~lhevía/asignaturas/sdeg/documentos/(ejer).doc)

[http://www.inf.utfsm.cl/~lhevía/asignaturas/sdeg/topicos/Calidad/LECT_1_gestion_estrategica_\(dgat\).d...](http://www.inf.utfsm.cl/~lhevía/asignaturas/sdeg/topicos/Calidad/LECT_1_gestion_estrategica_(dgat).d...)

<http://www.infobolsa.es/>

<http://www.ingequin.com/>

<http://www.inorme.com/Extranet/DocCalidad/B-%20ESTRATEGICOS/PRD-%20GESTION%20AMBIENTE%20DE%20TRABAJO...>

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_682.pd...

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_577.pd...

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_682.pd...

<http://www.instalacionprofesional.es/article.php?a=1260>

<http://www.intercodex.com/libros/la-responsabilidad-social-de-las-empresas-y-la-ciudadania-corporati...>

http://www.inti.gob.ar/cirsoc/pdf/publicom/04-Seccion_3.pdf

http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no74/36.-_estudi_1.pdf

http://www.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionPublica/es/Plantilla100Detalle/1213708419776/_/12354653781...

http://www.joaquinpachon.com/trabajos_en.php

http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/competenciaeconomic a.ppsx

http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/ordenanzametropolitan a339.pdf

http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/ordenanzametropolitan a157.pdf

<http://www.lanacion.com.ve/nacional/jaua-nosotros-tenemos-capacidad-para-exportar-a-paises-de-mercoss...>

<http://www.laopinion-pergamino.com.ar/nota.asp?date=&vernota=68988>

<http://www.laprensa.com.ec/editoriales.asp?id=317>

<http://www.laprensa.com.ec/temsemana.asp?id=112>

<http://www.laprensa.com.ec/temsemana.asp?id=167>

<http://www.lexjuris.com/lexlex/Leyes2008/lexl2008025.htm>

<http://www.libreriaeuropa.es/ficha.php?codart=KAP>

<http://www.librosdecabecera.com/innovacion>

<http://www.linguee.de/portugiesisch-deutsch/uebersetzung/comiss%E3o+organizadora+do+evento.html>

<http://www.linguee.es/espanol-aleman/traduccion/aporte+significativo.html>

<http://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/datos+obtenidos+ser%E1n+tratados.html>

<http://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/de+forma+particularizada.html>

<http://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/proceso+de+contrataci%F3n.html>

<http://www.linkedin.com/pub/an%C3%ADbal-ariel-osuna/14/ba1/bb8>

<http://www.linkedin.com/pub/an%C3%ADbal-ariel-osuna/14/ba1/bb8>

<http://www.litosonline.com/es/articles/es/62/marmoles-de-la-antigua-grecia-que-se-siguen-empleando-h...>

<http://www.logitravel.com/hoteles/madrid-1026503.html>

<http://www.logitravel.com/hoteles/madrid-1026503.html>

<http://www.lsi.us.es/docencia/get.php?id=287>

<http://www.magicevents.com.mx/>

<http://www.mailxmail.com/curso-crear-empresa-proyecto/empresa-entorno-influencia-variables>

<http://www.mailxmail.com/curso-protocolo-ceremonial/eventos-160>

<http://www.marketingdeservicios.com/curso-gratuito-de-marketing-de-servicios/capitulo-2/>

<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/eventos-y-formacion/toda-la-innovacion-y-las-novedades-de...>

<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/publicidad/la-mala-publicidad-es-capaz-de-provocar-hasta-...>

<http://www.masempresas.mx/profesionales-en-la-organización-de-eventos-empresariales.html>

<http://www.masempresas.mx/profesionales-en-la-organización-de-eventos-empresariales.html>

<http://www.masempresas.mx/profesionales-en-la-organización-de-eventos-empresariales.html>

<http://www.meneame.net/story/retos-oportunidades-sector-eventos-espana>

<http://www.midowatch.com/es/content/aviso-legal>

http://www.minambiente.gov.co/documentos/3902_200809_herramientas_gest_pas_ambientales.pdf

<http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/LEGAL/Ley%2026961.htm>

<http://www.mincetur.gob.pe/turismo/LEGAL/Ley%2026961.htm>

<http://www.mincetur.gob.pe/turismo/LEGAL/Ley%2026961.htm>

<http://www.mincetur.gob.pe/turismo/LEGAL/Ley%2026961.htm>

<http://www.mincultura.gov.co/SiteAssets/Res%20N%C2%B0%201790%20Residencias%20art%C3%ADsticas%20nacio...>

http://www.mineduc.gob.gt/portal/contenido/anuncios/informes_gestion_mineduc/documents/Protocolo_v12...

<http://www.mintur.gob.ve/descargas/glosariof.pdf>

<http://www.minube.com/foro-viajes/ver-tema/716>

<http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/1292338910053?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=...>

<http://www.monografias.com/trabajos13/ettica/ettica.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos14/papel-contabilidad/papel-contabilidad.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos14/satisf-consumidor/satisf-consumidor.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos39/productos-turisticos/productos-turisticos2.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos52/terminologia-turistica/terminologia-turistica2.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos69/calidad-empresarial-pilar-exito/calidad-empresarial-pilar-exit...>

<http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-recursos-humanos-y-mejora-del-servicio/gestion-recurso...>

<http://www.monografias.com/trabajos82/derechos-humanos-y-sistemas-proteccion/derechos-humanos-y-sist...>

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/desarrollo-organizacional/desarrollo-organizacional.pdf>

<http://www.mweventos.com/reuniones.php>

<http://www.mzasitiodenoticias.com.ar/articulo/-2-jornadas-nacionales-de-organizacion-de-eventos.html>

<http://www.nayaritenlinea.mx/invitados/por-que-la-apatia-al-congreso-nacional-charro>

<http://www.norad.no/en/tools-and-publications/publications/publication?key=132922>

<http://www.nortedesantander.gov.co/glosario.php?id=A>

<http://www.nortedesantander.gov.co/glosario.php?id=O>

<http://www.nortedesantander.gov.co/glosario.php?id=P>

<http://www.nortedesantander.gov.co/glosario.php?id=P>

http://www.oas.org/juridico/spanish/nic_res5.doc

<http://www.oei.es/cultura2/mexico/c9.htm>

<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/ABCannexessp.pdf>

<http://www.olx.com.ec/q/mejor,/c-324/p-8>

http://www.ondajerez.com/index.php?id=311&no_cache=1&tx_ttnews%5Btt_news%5D=3269&tx_ttnews%5BbackPid...

<http://www.opcionempleo.com.co/empleo-orientacion-y-seguridad/medellin-114413.html>

<http://www.opcionempleo.com.mx/empleo-organizacion-de-eventos/guadalajara-36926.html>

<http://www.opcionempleo.com.mx/empleo-organizacion-de-eventos/jalisco-36829.html>

<http://www.opcionempleo.com/empleo-comercial-organizadora-de-eventos.html>

<http://www.oretania.es/de-lara-defiende-la-importancia-del-protocolo-y-sus-profesionales-en-la-organ...>

<http://www.oretania.es/de-lara-defiende-la-importancia-del-protocolo-y-sus-profesionales-en-la-organ...>

<http://www.ort.edu.uy/facs/contador>

<http://www.ort.edu.uy/facs/contador>

<http://www.packaging.enfasis.com/notas/12760-estudiaran-posible-dano-ambiental-bolsas-plastico>

<http://www.paginasamarillas.es/cristalerias/all-ma/madrid/all-is/fuente-el-saz-de-jarama/all-ba/all-...>

<http://www.paginasamarillas.es/cristalerias/all-ma/murcia/all-is/fuente-alamo-de-murcia/all-ba/all-p...>

http://www.paginasamarillas.es/fichas/ig/cristaleria-fuente-el-saz_001386408_000000001.html

<http://www.parquesreunidos.com/eventos-empresas-profesionales.php>

http://www.pbase.com/tomas8/museo_mevlana

http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13032/PLAN_13032_Reglamento_de_Organizaci%C3%B3n_y_Funciones_-_RO...

<http://www.pinterest.com/esmadeco/sostenibilidad/>

<http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/HOME/Lineamientos/TOMO%207%20-%20Control%20institucional...>

http://www.poliuretanosmaster.com.mx/about_us.shtml

<http://www.portaldeabogados.com.ar/foros/viewtopic.php?f=9&t=74084&start=0>

<http://www.pravda.com.ar/organizacioneventos.php>

<http://www.premioaltazor.cl/mariana-munoz-y-fernanda-villalobos/>

<http://www.productoradeeventos.com/organizacion/>

<http://www.profesionalesdelturismo.es/diccionario/contenido.php?letra=e&pag=5>

<http://www.profitargentina.com.ar/laempresa.htm>

<http://www.protocolo.org>

http://www.proyectogirh.com/archivos/productos_girh/SATISFACCION.pdf

http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=2827

<http://www.que.es/ultimas-noticias/sociedad/201302160006-tecnica-servicio-sabores-dmon.html>

http://www.r2h2.us.es/pcasus/files/encuesta_clientes_externos_realizado_2010_1.pdf

http://www.r2h2.us.es/pcasus/files/encuesta_servicios_unidades_realizado_2010.pdf

<http://www.rbtconsulting.es/datos/noticias/archivo4/LAS%20ALIANZAS%20ESTRATEGICAS%20CON%20LOS%20PROV...>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30910111>

<http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=30910111>

<http://www.redfinancieramx.mx/index.php/negocios/item/1329-mala-planeacion-provoca-fracaso-de-negoci...>

<http://www.redrrpp.com.ar/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=1239>

<http://www.redrrpp.com.ar/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=1239>

<http://www.redrrpp.com.ar/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=1239>

<http://www.region.com.ar/productos/semanario/archivo/672/turismo672.htm>

<http://www.repotur.gov.ar/bitstream/handle/123456789/3137/LIBROTESAURO%202013.pdf?sequence=1>

http://www.researchgate.net/publication/26485753_Satisfaccin_de_los_clientes_del_Servicio_Mdico_Odon...

<http://www.residentadvisor.net/dj/pacoosuna/dates>

<http://www.revistaexpone.com/noticia/120/>

<http://www.rojoynegro.info/articulo/sections/cgt-denuncia-la-falta-calidad-del-servicio-el-asilo-san...>

<http://www.rrppnet.com.ar/relaciones-publicas.htm>

<http://www.rude-magazine.com/news/vive-ahora/>

<http://www.salud.gob.ec/>

<http://www.salux-project.eu/es/web/sobre-la-reformulaci%C3%93n-de-alimentos-131>

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000100014

<http://www.scribd.com/doc/109423479/Reglamento-General-de-Actividades-Turisticas>

<http://www.scribd.com/doc/126789101/Presentacion-proyecto-capacitacion-imple-feria-chocolate-pptx>

<http://www.scribd.com/doc/165065779/ELABORACION-Y-DESARROLLO-DE-RUTAS-TURISTICAS>

<http://www.scribd.com/doc/50672114/LECT-1-gestion-estrategica-dgat>

<http://www.scribd.com/doc/56153036/Import-an-CIA-Del-Turismo-de-Congresos-y-Convenciones>

<http://www.scribd.com/doc/78814268/Antecedentes-Historicos-De-Congresos-Y-Convenciones-betty-doc>

<http://www.sibiup.up.ac.pa/bd/captura/upload/3750011sa5.pdf>

<http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AREID=3&SECID=8&IdDep=6...>

<http://www.slideboom.com/presentations/151513/ORGANIZAR-UN-EVENTO>

<http://www.slideboom.com/presentations/download/151513/ORGANIZAR-UN-EVENTO>

<http://www.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-ecuador>

<http://www.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-del-ecuador>

<http://www.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-ecuador>

<http://www.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-del-ecuador>

<http://www.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-ecuador>

<http://www.slideshare.net/cindyfon/tgua-cindy-fonseca>

<http://www.slideshare.net/cindyfon/tgua-cindy-fonseca>

<http://www.slideshare.net/claudiosortiz/la-orientacin-al-cliente>

<http://www.slideshare.net/evelynecas/preguntas-de-repaso-reservas-y-recepcion-hotelera>

<http://www.slideshare.net/federicogalvis/tipos-de-eventos-conceptosplanificacin-1466290>

<http://www.slideshare.net/guest8c5adb/relaciones-empresariales-1072601>

<http://www.slideshare.net/jcfdezmxcal/medir-la-satisfaccin-del-cliente>

<http://www.slideshare.net/JoffreJorgeBaqueGallo/reglamento-del-turismo-mintur-2011>

<http://www.slideshare.net/JoffreJorgeBaqueGallo/reglamento-del-turismo-mintur-2011-8404214>

<http://www.slideshare.net/laresal/los-eventos-y-sus-etapas>

<http://www.slideshare.net/laresal/los-eventos-y-sus-etapas>

<http://www.slideshare.net/LEOFARIASMOLINA/la-investigacin-social-13589074>

<http://www.slideshare.net/linagutierrez16/organizacion-de-eventos-16475287>

<http://www.slideshare.net/linagutierrez16/organizacion-de-eventos-16475287>

<http://www.slideshare.net/manuelote88/reservas-recepcion>

<http://www.slideshare.net/paolita/ley-de-turismo-completa>

<http://www.slideshare.net/patytz/ley-org-defensaconsumidor-ecuador>

<http://www.slideshare.net/patytz/ley-org-defensaconsumidor-ecuador>

<http://www.slideshare.net/RikuCuellar/eventos-11945779>

<http://www.slideshare.net/RosalinaChavez/van-vs-tir>

<http://www.soychile.cl/Valdivia/Sociedad/2013/03/06/158766/Desde-hoy-se-puede-pagar-por-Internet-el-...>

<http://www.sri.gob.ec>, Servicio de Rentas Internas del Ecuador.

<http://www.superfinanciera.gov.co/Normativa/Conceptos2008/2008051595.pdf>

<http://www.tdx.cat/bitstream/10803/8906/4/02CapituloPartell.pdf>

<http://www.technologyevaluation.com/es/software/encuestas-de-satisfaccion-de-los-clientes-ejemplos-g...>

<http://www.tecnoav.com/gestion-de-redes/ca-spectrum>

<http://www.tecobiexpo.com.br/br/imprensa/press-release-organizacao/155-quartier-feiras-organizadora-...>

<http://www.tecoloco.co.cr/154374/contador-general.aspx>

<http://www.tehagoeco.com/iso-14001-modelos-eventos-sostenibles/>

<http://www.tensator.es/>

<http://www.tesis.uchile.cl/handle/2250/104392>

<http://www.thebestofpr.es/services/organizacion-de-eventos/>

<http://www.thefreedictionary.com>

<http://www.topcomunicacion.com/noticia/1019/buscar-agencia-de-eventos-criterios-para-elegir-la-opcio...>

<http://www.topcomunicacion.com/noticia/1929/problemas-en-la-organizacion-de-un-evento>

http://www.transparenciamorelos.mx/sites/default/files/OJA%203.%20Acuerdos%20Junio%202013_0.pdf

<http://www.tsj.gov.ve/legislacion/locsj.html>

<http://www.tuguiaeneventos.com/blog-de-eventos/nuevas-tendencias>

<http://www.tupatrocinio.com/patrocinio.cfm/proyecto/00291120080567706765485154544548.html>

<http://www.turismo.gob.ec/credito-con-el-banco-nacional-del-fomento/>

http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacaoe...

http://www.tuugo.com.mx/Companies/gaby-beltran_95/0200003283598

<http://www.tuugo.ec/Companies/conchas-y-mariscos-del-velero/12600020069>

<http://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icbi/maestria/documentos/Propuesta%20de%20una%20guia.pdf>

<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/TIPS%20LEGALES%20N%2022.pdf>

<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/TIPS%20LEGALES%20N%2022.pdf>

<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/TIPS%20LEGALES%20N%2022.pdf>

http://www.uba.ar/download/academicos/o_academica/carreras/contadorpUBLICO.pdf

<http://www.uca.edu.sv/facultad/clases/maestrias/mafi/m230106/Tema%206.ppt>

<http://www.ucjc.edu/blogs/index.php?action=ver&u=iris-80&post=112>

<http://www.ucla.edu.ve/dac/Departamentos/coordinaciones/informaticai/documentos/PROCESAMIENTO%20DE%2...>

<http://www.ucol.mx/pulso/>

http://www.ugr.es/~jgodino/edumat-maestros/manual/1_Fundamentos.pdf

<http://www.uhu.es/javier.pajon/apuntes/mecanicaUD1.pdf>

<http://www.ultra.com.mx/noticias/puebla/Local/58623-falta-de-comunicacion--principal-problema-del-pa...>

<http://www.umss.edu.bo/epubs/etexts/downloads/18/alumno/cap5.html>

http://www.un.org/depts/los/convention_agreements/texts/unclos/convemar_es.pdf

<http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articles/Article-Elisenda-Estanyol.html>

<http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articles/Article-Elisenda-Estanyol.html>

<http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articles/Article-Elisenda-Estanyol.html?goback=.gde...>

<http://www.usac.edu.gt/archivos/cienciasecFolletoTecnicasenpdf.pdf>

<http://www.utp.edu.co/%7Egcalles/Tracci3n%201.pdf>

http://www.utpl.edu.ec/consultoriojuridico/index.php?option=com_content&view=article&id=39..

http://www.utpl.edu.ec/consultoriojuridico/index.php?option=com_content&view=article&id=40&Itemid=12

http://www.verturismo.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1666:diccionario-de-turism...

http://www.verturismo.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1666%3Adiccionario-de-turi...

http://www.verturismo.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1666%3Adiccionario-de-turi...

http://www.verturismo.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1666%3Adiccionario...

http://www.viajandox.com/ecuador_fiestas_octubre.htm

<http://www.viajandox.com/fiestas-ecuador.htm>

http://www.viewsoniceurope.com/es/company/news/vs_press_release_661727.htm

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%205/cap5_b.htm

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%205/cap5_b.htm

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo1/Pages/1.4/147Paso...>

http://www.virtualtourist.com/travel/South_America/Ecuador/Transportation-Ecuador-MISC-BR-1.html

<http://www.visioncineytv.com/organizacion-eventos/>

<http://www.visualmente.com/site/noticias/10/la-situacion-actual-del-sector-de-los-eventos-en-espana>

<http://www.vivaempresas.mx/profesionales-en-la-organizaci%C3%B3n-de-eventos-empresariales.html>

<http://www.vivaempresas.mx/profesionales-en-la-organizaci%C3%B3n-de-eventos-empresariales.html>

<http://www.web.onpe.gob.pe/modCompendio/extranjero/Ecuador/Constitucion/titulo7.html>

http://www.webddigital.net/fabricantes/omron/pdf/plcs/Omron_LAP_QSG_187_373_746_ESP.pdf

<http://www.webscolar.com/la-corriente-turistica-efectiva>

http://www.who.int/hhr/news/hrba_to_health_spanish.pdf

<http://www.yasni.es/carmen+osuna/buscar+persona/m%C2%AA>

<http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/dip/26519/Informe%20EquipoT%C3%A9cnico%20Jur%C3%ADdicoCBE.pdf>

<http://www2.esmas.com/entretenimiento/telenovelas/manana-es-para-siempre/noticias/048618/silvia-nava...>

<http://www2.ms.sebrae.com.br/uploads/UAI/fichastecnicas/eventos.pdf>

http://www3.diputados.gob.mx/camara/001_diputados/007_destacados/d_accesos_directos/006_glosario_de...

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/338.479%201-P113p/338.479%201-P113p-Bga.pdf>

<http://xdsoftcream.blogspot.com/>

<http://yucatan.com.mx/merida/seran-procesados-en-el-estado-6-detenidos>

<https://aguasaneamientohigiene.wordpress.com/tag/nivel-de-satisfaccion/>

<https://albherto.wordpress.com/page/262/>

<https://belen.go.cr/index.php/administracion/servicio-al-cliente.html>

<https://buguroo.com/soluciones/para-equipos-de-seguridad/>

<https://cronicasperiodisticas.wordpress.com/category/cecilia-gonzalez/>

<https://groups.google.com/d/topic/microsoft.public.es.word/AIFIZXVwnVY>

<https://marketingempreendedor.wordpress.com/tag/errores-de-marketing/>

<https://miguellalama.wordpress.com/ley-de-defensa-del-consumidor-ec/>
https://miguellalama.wordpress.com/ley-de-defensa-del-consumidor-ec
https://miguellalama.wordpress.com/ley-de-defensa-del-consumidor-ec
<https://news.ycombinator.com/item?id=4888474>
<https://sites.google.com/site/fundacionuztaifundazioa/acuerdos-para-el-desarrollo-de-la-actividad-fu...>
<https://www.facebook.com/ArtesaniasEcuatorianasPelotitaAzul/posts/124626524387944>
<https://www.facebook.com/BrainstormingEventos>
<https://www.facebook.com/iberoMDiseno>
<https://www.facebook.com/IngeNotas/posts/10151356068759143>
<https://www.facebook.com/pages/Grupo-Kah/422309697823111>
<https://www.facebook.com/pages/Sole-Arg%C3%BCello-Z-Organizadora-de-Eventos/399022810162616>
https://www.facebook.com/permalink.php?id=271914156197356&story_fbid=450708284950344
<https://www.facebook.com/yohansiorganizadoradeeventos.ramirezdemorizi>
<https://www.militaryonesourceeap.org/achievesolutions/es/SiteInput.do>
<https://www.surveymonkey.com/s/HN6QPFM>
<https://www.surveymonkey.com/s/RMF8MG3>
https://www.u-cursos.cl/ieb/2009/1/0352/253102/material_docente/previsualizar?id_material=518681
https://www.unjiu.org/es/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2012_4_Spanish.pdf
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS, INEC:
<http://www.inec.gob.ec/home/>
<http://www.flickr.com/photos/paulaa-nicee/4693534143/>
<http://andaluciainformacion.es/conil/330586/psoe-a-dice-que-si-es-necesario-que-el-caso-ere-llegue-a...>
<http://andaluciainformacion.es/guadix/330586/psoe-a-dice-que-si-es-necesario-que-el-caso-ere-llegue-...>
<http://www.taringa.net/posts/noticias/1244179/Afirman-que-si-es-necesario-derribaran-el-tramo-que-un...>

<http://hola24h-origin.hola.com/noticia/2012111448993/netanyahu-dice-que-si-es-necesario-israel-expan...>

<http://www.ntn24.com/node/12516>

<http://noticias.es.msn.com/noticia.aspx?cp-documentid=158272679>

<http://www.flickr.com/photos/78870947@N08/7615562338/>

<http://www.abcdesevilla.es/20110716/sevilla/sevp-toscano-dice-necesario-llegara-20110716.html>

<http://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/politica/bolivia-48-de-la-poblacion-esta-de-acuerdo...>

http://www.infoagro.com/hortalizas/transgenicos_imagen2.htm

http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu11307.htm

<http://www.euv.cl/gobiernos/Anexo%208.pdf>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/EQUIPOS%20DE%20TRABAJO%20EN%20UN%20PLAN%20DE%20CONTINGE...>

http://beta.nacion.com/nacional/comunidades/Encuestados-critican-carreteras-municipales_0_1186681400...

<http://www.monografias.com/trabajos86/bullying-violencia-escolar-baja-california/bullying-violencia-...>

http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esomatematicas/3quincena11/3eso_quincena11.pdf

<http://www.itch.edu.mx/academic/industrial/estadistica1/u0102.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos81/presentacion-datos-estadisticos/presentacion-datos-estadistico...>

http://www.ine.cl/canales/sala_prensa/noticias/2004/abri/scd/escd2_.ppt

http://pilaradiario.com/noticias/La-mayoria-de-acuerdo-con-el-ultimo-cacerolazo_24201

http://www.unesco.org/education/wef/countryreports/costa_rica/rapport_2.html

http://www.miltonochoa.com.co/web_corporativa/Sociales.pdf

<http://www.yoriobamba.com/index.php/datos/78-canton-cumanda>

<http://listas.enplenitud.com/lista/clubargentina/archivo/indice/3726/msg/6736/>

http://issuu.com/pasosonline/docs/pasos22_2010

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Helado-En-Chile/26054597.html>

<http://www.tesis.ufm.edu.gt/eco/35234/tesis.htm>

<http://es.scribd.com/doc/76060705/Tesis-El-Riesgo-de-Mercado-y-su-Incidencia-en-los-Portafolios-de-I...>

<http://es.scribd.com/doc/119245264/Las-Etapas-Del-Desarrollo-Como-Construcciones-Socioculturales-His...>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1736/1/3429.pdf>

<http://www.esacademic.com/dic.nsf/eswiki/320772>

<http://www.vistazo.com/webpages/pais/?id=10817>

<http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/586>

<http://enciclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=656&Let=>

[http://es.wikipedia.org/wiki/San_Miguel_\(cant%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/San_Miguel_(cant%C3%B3n))

http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n_del_Cant%C3%B3n_Cumand%C3%A1_por_ed...

<http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/2235>

http://www.academia.edu/1746259/EL_CUERPO_AQUI_LA_MENTE_ALLI_Etnografia_sobre_la_construccion_identi...

<http://www.cumanda.gob.ec/>

<http://www.jimmyjairala.com/noticias/jimmy-jairala-entrego-a-bucay-un-coso-de-rodeo-montubio-que-ser...>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Reglas_de_oro_\(Electricidad\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Reglas_de_oro_(Electricidad))

<http://www.guayas.gob.ec/fotoconcesiones/bucay-rodeo-nuevo-jairala>

http://www.laboratoriosindunidas.com/indunidas/index.php?option=com_content&view=article&id=...

<http://veclip.com/tag/cumanda.html>

<http://www.guayas.gob.ec/noticias/prefecto-entrego-a-bucay-un-coso-de-rodeo-montubio-que-sera-centro...>

<http://www.monografias.com/trabajos17/competitividad-total/competitividad-total.shtml>

<http://www.gerencie.com/procedimiento-a-seguir-cuando-hay-perdidas-de-dinero-o-bienes-en-la-empresa....>

<http://www.cdc.gov/epilepsy/spanish/frecuentes.htm>

http://debateeducativo.mec.es/documentos/ponencia_debate.pdf

<http://www.jmarcano.com/recursos/contamin/catmosf7b.html>

<http://www.abertistelecom.com/es/medio-prevencion.php?pag=riesgos-y-medidas.php>

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Gestion_prevenci...

<http://www.uhmasalud.com/blog/bid/275098/Estrategia-para-disminuir-el-ausentismo-laboral>

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/mercado_r_am/apendiceE.pdf

<http://www.slideshare.net/tmedicauss/tabulacion-de-datos>

<http://www.marketing-xxi.com/proceso-de-la-investigacion-de-mercados-i-24.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos43/distribucion-frecuencias/distribucion-frecuencias.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos43/distribucion-frecuencias/distribucion-frecuencias2.shtml>

http://html.rincondelvago.com/estadistica_16.html

<http://es.wikipedia.org/wiki/Tabulador>

<http://patentados.com/patente/metodo-sistema-calibrar-modelo-matematico-estimacion-hierro/>

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/scg/Procedimientos%20para%20codificacion%20tabulacion%20y...>

<http://www.deseoaprender.com/Word2007/Tema5/tabulaciones-en-Word-2007-leccion-1.html>

http://www.mrw.es/uso_MRW_mensajeria/condiciones_venta.asp

https://www.occ.com.mx/Buscar_Empleo/Por_Facet/CAT-9?hits=50&page=1&f=true&stp=Tabasco&bdtype=OCCM

<http://www.soyentrepreneur.com/25547-8-claves-para-dar-un-gran-servicio-al-cliente.html>

<http://www.cyberarbitraje.com/codigoecomercio.htm>

<http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/titulos/articulos.jsp?ini=39&fin=52&tipo=2>

<http://blog.digicelpanama.com/tag/tab/>

<http://www.eduteka.org/curriculo2/Herramientas.php?codMat=2>

http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

http://www.ose.com.uy/descargas/clientes/reglamentos/reglamento_para_prestacion_de_servicios.pdf

<http://www.elmundo.com.ve/firmas/moises-bittan/el-censo-poblacional.aspx>

http://censo2010.one.gob.do/resultadospreliminares/Informe_Resultados_Preliminares.pdf

<http://wiego.org/sites/wiego.org/files/publications/files/Roever-Plan-Street-Trader-Census-WIEGO-TB2...>

<http://ccp.ucr.ac.cr/bvp/texto/13/censos.htm>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Ensayo-De-Mate/579536.html>

<http://prezi.com/urfkpitmdfi3/documentos-tecnicos/>

http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/La_Agencia_Tributaria/Campanas/Censos__NI...

<http://www.slideshare.net/hbaezandino/investigando-con-el-mtodo-cientfico-presentation>

<http://www.plusformacion.com/recursos-metodo-matematicos-excel-ejemplos-kws27011>

<https://elescribamatematico.wordpress.com/tag/metodo-monte-carlo/>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Metodo-Cientifico/4953187.html>

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090727172348AAIfcII>

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20100105191924AA76ow8>

<http://es.scribd.com/doc/138313692/metodo>

<http://www.infobolsa.es/>

<http://processing.org/>

<http://www.fxstreet.es/cotizaciones/divisas-tiempo-real/>

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ena/Bolet_Arroz_IIssem06.pdf

<http://ensayosgratis.com/imprimir/Causas-Del-Nivel-De-Satisfaccion/2720.html>

<http://www.tesis.uchile.cl/handle/2250/104392>

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/arroz/bol_arroz_IIssem10.pdf

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1112>

<http://www.caracol.com.co/noticias/actualidad/gerente-del-emisor-en-desacuerdo-con-bajar-porcentaje-...>

<http://m.df.cl/la-mayoria-de-las-grandes-empresas-ya-tiene-un-plan-de-contingencia-para-enfrentar-la...>

<http://elcarteldeesan.blogspot.com/>

http://planea.utp.edu.co/indicadores/docs/Analisis_Indicadores_SNIES.pdf

[http://www.indexmundi.com/es/mexico/producto_interno_bruto_\(pib\)_tasa_de_crecimiento_real.html](http://www.indexmundi.com/es/mexico/producto_interno_bruto_(pib)_tasa_de_crecimiento_real.html)

<http://medios.udg.mx/node/2626>

<http://itagui.areadigital.gov.co/institucional/Documents/Contaminacion%20Atmosferica%20y%20efectos%...>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Pi%C3%B1as_\(cant%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Pi%C3%B1as_(cant%C3%B3n))

<http://sigsig.gob.ec/?mod=texto&tip=1>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Pangua_\(cant%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Pangua_(cant%C3%B3n))

http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/savia/PDF/Cant%C3%B3n%20Cevallos.pdf

<http://www.sii.cl/pagina/jurisprudencia/legislacion/basica/dl825.doc>

<http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/es/gifts.html>

<http://www.vmpreseleccion.com/>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Determinacion-Del-Nivel-De-Satisfaccion-De/2262494.html>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30910111>

<http://ensayosgratis.com/Informes-De-Libros/Causas-Del-Nivel-De-Satisfaccion/2720.html>

<http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=30910111>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-Del-Servicio-y-Satisfacci%C3%B3n-De/3872861.html>

Words# 17558

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20120704090826AAPSQPw>

<http://historiacantonmilagro.wordpress.com/poblacion-del-canton-milagro-al-2001-con-proyeccion-al-20...>

http://www.researchgate.net/publication/26485753_Satisfaccin_de_los_clientes_del_Servicio_Mdico_Odon...

<http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/handle/123456789/3409>

<http://www.everestcargo.com/quienes%20somos.html>

<http://cic.ugr.es/descargas/02-MEMORIA-DESCRIPTIVA-PROCEDIMIENTOS.pdf>

<http://cic.ugr.es/servicios-y-unidades/ficha.php?codServicio=2&unidad=76>

<http://www.virtualeduca.info/fveduca/es/tematica-2012/68-la-universidad-en-la-sociedad-del-conocimie...>

<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/2649>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1440/1/2823.pdf>

<http://www.recsa.org/quienes-somos.php?switch=1>

<http://www.recsa.org/quienes-somos.php?switch=2>

<http://www.fciencias.unam.mx/licenciatura/1556/Index>

<http://www.usac.edu.gt/catalogo/comunicacion.pdf>

http://www.secundaria-sm.com.mx/sites/default/files/pdfs/programas/programa_de_estudios_ciencias.pdf

<http://www.reduc.edu.cu/index.php/centros-de-estudios>

http://www.uson.mx/oferta_educativa/pe/liccscomunicacion.htm

<http://www.docstoc.com/docs/130299473/CONCEPCION-METODOLOGICA>

<http://reposita.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3409/1/29.doc>

<http://escuelasalud.gobex.es/>

<https://www.iecscyl.com/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Amor_real

http://www.estrategia.cl/detalle_noticia.php?cod=85863

<http://www.animalpolitico.com/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Palacio_Real_de_Madrid

<http://www.buenastareas.com/materias/fuente-de-soda-estrategia/40>

http://europa.eu/documents/comm/white_papers/pdf/com97_599_es.pdf

<http://civicus.org/new/media/Desarrollo%20de%20una%20estrategia%20financiera.pdf>

<http://trome.pe/deportes/1629880/noticia-cristiano-ronaldo-dio-bienvenida-gareth-bale-al-real-madrid>

<http://www.deltaasesores.com/articulos/autores-invitados/iaap/2314>

<http://bdigital.zamorano.edu/handle/11036/109>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Preparación-y-Evaluación-De-Proyectos/24752369.html>

<http://eco.mdp.edu.ar/extencion/divulgacion-cultura-y-eventos/212-charla-presentacion-2d-foro-de-cap...>

<http://www.relpe.org/destacados/internet-los-recursos-educativos-abiertos-y-el-movimiento-abierto/>

<http://www.infobae.com/america>

<http://as.com/>

<http://www.elnorte.com/>

<http://www.jcyl.es/web/jcyl/Portada/es/Plantilla100Directorio/1248366924958/1279887997704/1234878036...>

<http://www.hosteriaoslagos.com/galeria/eventos.html>

<http://www.eventoscruzfranco.com/>

<http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml>

http://www.mariapinto.es/e-coms/ini_inves.htm

http://es.wikipedia.org/wiki/Realismo_en_pol%C3%ADtica_internacional

<http://www.cymasa.com.ar/pdf/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

http://www.francoeventos.com/contenidos.php?menuizq=242&Id_Categoria=242

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/montemayor_h_c/apendiceD.pdf

http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019200/019200_Anex.pdf

http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/pregrado/uach/doc/MT_anexos.pdf

<http://blog.pucp.edu.pe/media/avatar/276.pdf>

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>

<http://brasaeventos.com/>

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/satislaboral.htm>

<http://www.scribd.com/doc/123515184/Manual-de-Espanol-Urgente-Siglas>

http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/diagnostico-promocion-turistica-canton-...

<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/1736>

<http://fer-rodriuez.factoria21.com.es/tag/espana/>

<http://ciscuve.org/?p=275>

<http://sadaendigital.wordpress.com/page/22/>

http://www.scjn.gob.mx/Transparencia/Lists/Becarios/Attachments/38/Becarios_038.pdf

http://www.chimborazo.gob.ec/chimborazo/index.php?option=com_content&view=article&id=2720:im...

<http://www.monografias.com/trabajos14/administracion-empresas/administracion-empresas2.shtml>

http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205_4.pdf

<http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-4.pdf>

<http://www.umss.edu.bo/epubs/etexts/downloads/18/alumno/cap2.html>

http://www.chimborazo.gob.ec/chimborazo/index.php?option=com_content&view=article&id=2207:av...

<http://destinobucay.com/sus%20alrededores.html>

<http://herramientas.cridlac.org/www/content/gu-metodol-gica-para-elaborar-planes-comunitarios-de-ges...>

http://www.cnna.gob.ec/index.php/component/docman/doc_download/795-esmeraldas.html?Itemid=266

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20081217125056AAIQwcJ>

<http://www.asafondos.org.sv/blog/index.php/quien-supervisa-a-las-afp/>

<http://www.psicofxp.com/forums/preguntas-y-sugerencias-sobre-psicofxp-com.78/912673-encuestas-quien-...>

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080820082812AARgh81>

<http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070705210754AAWSdWh>

http://en.wikipedia.org/wiki/Cumanda_Canton

<http://web.educacion.gob.ec/CNIE/pdf/Anexo%20con%20Codificacion.pdf>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Cumanda/7425052.html>

<http://www.fotopaises.com/foto/Ecuador/Mera/304148.html>

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080820083529AA61AR7>

http://www.fadu.uba.ar/academica/car_di.html

<http://foroalfa.org/articulos/sin-titulo-igual-se-puede>

<http://allstudies.com/estudiar-diseno-de-modas.html>

http://www.fadu.uba.ar/academica/car_dit.html

<http://www.monografias.com/trabajos85/liderazgo-supervisar-lideres/liderazgo-supervisar-lideres.shtm...>

<http://www.aporrea.org/trabajadores/a83784.html>

<http://seguroscolombia.elmejortrato.com/post/191;Quien-Supervisa-la-Efectividad-de-las-Coberturas-de...>

<http://www.mailxmail.com/curso-liderazgo-supervisar-lideres/evite-comparar-realizar-trabajo-persona-...>

http://www.lagunillas-zulia.gob.ve/portal/directorio_detalle.php?Key=8

http://www.ina.ac.cr/industria_alimentaria/Decretos.html

http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101479286/-1/Difunden_campa%C3%B1a_para_obtenci%C3...

<http://www.pvi.smartvoyager.org/ayuda/norma.pdf>

<http://www.pvi.smartvoyager.org/ayuda/checklist.pdf>

http://www.companiescr.com/Inicio_de_operaciones_comerciales_en_Costa_Rica.html

<http://es.scribd.com/doc/109559052/Norma-SVE-Agencias-y-Operadoras-de-Turismo>

<http://www.ftaa-alca.org/intprop/natleg/Paraguay/L132898c.asp>

<http://www.encyclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=632&Let=>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Col%C3%B3n>

<http://www.cristobal-colon.com/carlos-de-vilanova-la-clave-de-cristobal-colon/>

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006825/lecciones/tema_1/constitucion.html

<http://www.cumanda.gob.ec/obras/area-ambiental/pdf>

<http://www.elemprendedor.ec/como-obtener-el-permiso-de-funcionamiento/>

<http://es.scribd.com/doc/129719943/Marketing>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Exportacion-De-Miel/7317279.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Ingresos-y-Gastos-De-Una-Empresa/3740877.html>

<http://www.eluniversal.com.mx/notas/647345.html>

<http://comunicacioneselectronicas.com/downloads/Guazzini/Guazzini.pdf>

<http://www.eldiariomontanes.es/servicios/esquelas/esquela/d-fernanda-josefa-fuente-real-26894.html>

<http://www.slideshare.net/RiccardoMijaPadilla/portercadena-de-valorfoda>

<http://www2.esmas.com/entretenimiento/telenovelas/manana-es-para-siempre/noticias/048618/silvia-nava...>

http://es.wikipedia.org/wiki/Documento_de_estrategia_de_lucha_contra_la_pobreza

<http://www.manuelgross.bligoo.com/la-matriz-foda-como-fuente-de-estrategias-actualizado>

[http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/estrategias-de-cooperacion-para-el-desarrollo-de-municipios....](http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/estrategias-de-cooperacion-para-el-desarrollo-de-municipios...)

http://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia_empresarial

<http://mx.linkedin.com/pub/gabriela-ruiz-quintana/26/538/315>

<http://dctipanm.wikispaces.com/file/view/MATRICES+Y+CADENA.docx>

<http://www.caracoltv.com/producciones/telenovelas/gabriela/video162586-ernesto-recibe-un-baldado-de-...>

<http://www.calameo.com/books/0017756446220a4ce455a>

http://products.ecc.emea.honeywell.com/spain/ecatdata/pg_nk300t.html

http://products.ecc.emea.honeywell.com/spain/ttext/NK300T_NK300T-1_2ACA.txt.htm

<http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/256202.decomisan-media-tonelada-de-carne.html>

<http://patentados.com/invento/procedimiento-para-funcionamiento-de-un-dispositivo-de-inyeccion-de-ca...>

<http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1636&IDTIPO=240&NOMBRECANAL=Padres+y+Madres%2FAlumnado&RAS...>

<http://www.ied.es/barcelona/escuela-design/cursos-tres-anos/disenio-de-interiores/DB0002L>

http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Nacional_de_Villa_Mar%C3%ADA

http://www.abcstorage.com/index.php?option=com_content&view=article&id=9:sistema-de-contro...

<http://www.dilo-gmbh.com/index.php?id=1361>

<http://vlex.es/tags/fernanda-888250>

<http://es.slideshare.net/fernandarea3>

http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/3104/Prueba-de-acceso-a-ciclos-de-Formacion-Profesiona...

<http://es.slideshare.net/fabiferrea>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Supermercado/5707627.html>

http://www.formasminerva.com/BancoForma/C/control_de_existencias-619975-67/control_de_existencias-61...

<http://alfondohaysitiotv.wordpress.com/category/mundo-joel-y-fernanda/page/8/>

<http://www.flacso.org.ec/docs/referencia2.doc>

http://www.aka.kite.org/kiting/doc_view/244-manual-organizador-eventos

http://inevestigacionange.blogspot.com/2013_04_01_archive.html

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipo-De-Investigaciones/7311070.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Investigaci%C3%B3n/7411378.html>

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/diagnostico-administrativo-causas-y-efectos-de-los-problemas...>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Estudio>

<https://www.facebook.com/pages/ORGANIZADORES-DE-FIESTAS-Y-EVENTOS-EN-BARQUISIMETO-Y-VENEZUELA/227379...>

<http://www.slideshare.net/will0903/manual-sobre-la-organizacin-de-eventos-11758963>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Informaci%C3%B3n-Tur%C3%ADstica/7744676.html>

<http://www.buenastareas.com/mobile/ensayos/Aportes-De-La-Biodiversidad-Al-Desarrollo/1011256.html>

<http://ued.uniandes.edu.co/ued/servidor/ued/proyectos/rutas/problemamarco.html>

<http://html.rincondelvago.com/estudio-de-la-historia.html>

<http://www.linguee.de/spanisch-deutsch/uebersetzung/organizador+de+fiestas.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Antropolog%C3%ADa>

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4062513>

<http://www.bodas.com.mx/organizadores-de-bodas/yucatan>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10849/1/Plan%20de%20Negocios%20para%20la%20creaci...>

<http://blog.eventioz.com/antes-del-evento/como-armo-el-presupuesto-de-mi-evento/>

<http://isoc.org/wp/chapter-events/primer-es/>

<http://www.calameo.com/books/0000309481e7fa83f34bf>

http://nicohhinformatica.blogspot.com/2013_04_01_archive.html

<http://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/tpm-eventos.pdf>

<http://www.uruguayturistico.com.uy/lugaresturisticos.php>

<http://www.infouruguay.com.uy/TURISMO-EN-URUGUAY.htm>

http://elsalvadorturismo.mex.tl/102755_--QU--DIABLOS-ES-EL-TURISMO--.html

<http://uruguaynaturalunpaseo.org/ministerio-de-turismo-y-deporte/>

<http://dir.elcampo.com/uy/Organismos-Gubernamentales/Ministerio-de-Turismo-del-Uruguay-l286.html>

http://verturismo.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1666%3Adiccionario-de-turismo-...

<http://es.scribd.com/doc/95144681/Diccionario-Tesouro-Turistico>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Turismo-Situacion-Actual/31992928.html>

<http://www.mailxmail.com/curso-turismo-patrimonio-cultural/patrimonio-cultural-como-producto-turisti...>

<http://diccionarioturistico.jimdo.com/p/>

<http://revistas.ucm.es/index.php/GERI/article/download/GERI8787110043A/14815>

http://www.verturismo.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1666%3Adiccionario...

<http://diccionarioturistico.jimdo.com/n/>

<http://www.mailxmail.com/curso-introduccion-marketing-social/macro-microambiente>

http://www.mercadeo.com/68_know-how.htm

<http://prezi.com/0kmxfcyyy0hv/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_de_Kuwait

<http://www.misionerasjmj.org/docm/hospitalidad..htm>

<http://es.9marks.org/ancianos-los-que-lideran-el-hacer-discipulos-en-la-iglesia>

<http://www.hsjd.es/es/quienes-somos>

<http://www.eduteka.org/glosario/tiki-index.php?page=Evento>

<http://www.morashasyllabus.com/Spanish/class/Hospitality%20to%20Guests.pdf>

http://www.jacquesderrida.com.ar/comentarios/pensamientos_hospitalidad.htm

<http://sites.google.com/site/tecnicaparellador/guia/estudiodegestionderesiduosdeconstruccionydemolic...>

<http://www.conasa.gob.ec/docscosavi/exposiciones/004.pdf>

<http://www.carbonell-law.org/NuevoDiseno/consumo/revista19/legislacion/legislacion4.htm>

[http://www.avancejuridico.com/actualidad/ultimoscomunicados/C-848-12\(D-9085\).html](http://www.avancejuridico.com/actualidad/ultimoscomunicados/C-848-12(D-9085).html)

http://www.bizkaia.net/ogasuna/faq/faq_detalle.asp?Idioma=ca&idregistro=900001379

http://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1470/HUM5_Art7.pdf?sequence=1

[http://www.avancejuridico.com/actualidad/ultimoscomunicados/C-783-12\(D-9004\).html](http://www.avancejuridico.com/actualidad/ultimoscomunicados/C-783-12(D-9004).html)

http://www.fenalcoantioquia.com/res/itemsTexto/recursos/tramites_en_el_ministerio_del_trabajo.pdf

<http://www.fmcancun.net/eventos/conduccion-animacion-eventos-fm-cancun.html>

http://es.wikipedia.org/wiki/Know_how

http://es.wikipedia.org/wiki/Philip_Kotler

<http://www.synergos.org/knowledge/00/sustentabilidad4.htm>

<http://www.emprendedoresnews.com/tips/marketing/philip-kotler-las-empresas-necesitan-reinventar-el-m...>

<http://www.estrategiamagazine.com/tags/philip-kotler/>

http://www.webtaller.com/maletin/articulos/philip_kotler_los_10_principios_del_nuevo_marketing.php

<http://www.buenastareas.com/mobile/ensayos/Mercadotecnia-Eventos/1347787.html>

<http://www.nochedeventos.cl/index.php>

<http://www.knowhow.com.uy/empresa/nempresa.htm>

<http://www.albformacion.com/NuestrosCursos/Seccion/zolEqI2AWaWZ%40Zi3u8K4qw%3d%3d>

<http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/w3-article-62708.html>

<http://es.scribd.com/doc/148208873/Defensa-Del-Consum-Id-Or>

http://www.fundacioncorona.org.co/~fundacio/templates/noticias_int.php?loc=28

http://www.clubprimosyprimas.org/nuestros_derechos.php

<http://clubensayos.com/imprimir/Ley-Organicade-Defensa-Del-Consumidor/7048.html>

<http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-99223.html>

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2003/enero/code/17742/...>

<http://www.discapacidadesecuador.org/portal/images/stories/File/leyes%20y%20Ordenanzas/Constitucion...>

http://www.asetec.net.ec/internet/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid...

<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechodefamilia/2005/11/24/protec...>

<http://www.slideshare.net/patytz/ley-org-defensaconsumidor-ecuador>

<https://miguellalama.wordpress.com/ley-de-defensa-del-consumidor-ec/>

<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/TIPS%20LEGALES%20N%2022.pdf>

<http://www.uce.edu.ec/documents/10179/1477235/LINEAMIENTOS%20GRALES%20PARA%20LA%20PRACTICA%20DE%20CU...>

<http://historiadelderechouniandes.blogspot.com/p/cultura-fisica-y-tiempo-libre.html>

<http://www.web.onpe.gob.pe/modCompendio/extranjero/Ecuador/Constitucion/titulo7.html>

<http://oneaecuador.obolog.com/>

<http://pdba.georgetown.edu/comp/Cultura/recreacion.html>

<http://www.utselva.edu.mx/docentes/doc/InformeFinal/2daFase/Manuales/ManualdeCalidadyCalidezEnla%20a...>

http://issuu.com/taniaperez2013/docs/categorias_de_libertad_issuu.docx

<http://www.ecuaworld.com/ecuablog/index.php?itemid=2750>

<http://www.economiasolidaria.org/node/1654>

<http://www.slideshare.net/LoFundamental/derecho-a-la-rplica>

<http://www.tiempo.com/mapas-meteorologicos/prsprc-europ.html>

<http://www.eccpn.aibarra.org/temario/seccion5/capitulo82/capitulo82.htm>

<http://foro.tiempo.com/variaciones-de-la-presion-atmosferica-la-marea-barometrica-t20681.0.html>

<http://petrounefa.blogspot.com/p/analisis-de-pruebas-de-presion.html>

http://www.srh.noaa.gov/srh/jetstream_sp/atmos/presion.htm

<http://www.eltiempo.es/presion/>

<http://www.opcionempleo.cl/empleo-atencion-clientes/coquimbo-115414.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Medicion-De-Tiempo-Temperatura-Presion/1122815.html>

<http://www.tiempo.com/>

<http://www.chiletic.cl/capacitacion-financiera-comercial/atencion-de-clientes-para-aumentar-las-util...>

<http://publishing.yudu.com/Library/Arswd/ConstituciondelEcuad/resources/29.htm>

<http://oneaecuador.obolog.com/colegio-ingenieros-ambientales-ecuador-843746>

http://www.derecho.inter.edu/inter/sites/default/files/profesores/charles_zeno_s_antiago/documentos/P...

<http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha9243.html>

http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ct-o37-2006-ind.html

<http://www.gestiopolis.com/marketing/pasos-para-atraer-clientes-a-tus-servicios.htm>

<http://sites.amarillasinternet.com/LaCasadelBioanalista/>

http://cdim.esap.edu.co/contratos/contratacion2010/contratacion/inv_menor/detallaproceso.asp?proceso...

<http://sites.amarillasinternet.com/saigondelecuador/productos.html>

http://www.contratos.gov.co/archivospuc1/DA/105003000/07-2-44493/DA_PROCESO_07-2-44493_105003000_962...

<http://www.opcionempleo.com.ar/empleo-investigacion-y-desarrollo-laboratorio-biotecnologia.html>

<http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente_(econom%C3%ADa))

http://www.galapagostour.org/en/base-legal/doc_download/2-reglamento-general-para-la-aplicacion-de-l...

<http://www.scribd.com/doc/142859197/Ley-de-Turismo-Completa>

<http://1buenaidea.com/como-identificar-a-su-mejor-cliente.html>

<http://www.mailxmail.com/curso-marketing-servicios-supervision/caracteristicas-cliente-potencial>

<http://www.emprendedoras.com/modules.php?name=News&file=print&sid=1391>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Ingenieria/6289828.html>

<http://www.laborum.cl/directorio/atento.htm>

<http://www.ddw.com.ar/blog/la-gestion-de-marketing-y-comunicacion-online/480-la-falta-de-empatia-en-...>

<http://www.sag.cl/video/mejoras-en-la-atencion-clientes-del-sag-aumentan-nivel-de-satisfaccion>

<http://www.e-contact.cl/banco-de-chile-incorporando-tecnologias-inteligentes-en-la-atencion-de-clien...>

<http://www.slideshare.net/gcontrerasgcf/curso-excelencia-en-la-atencin-de-clientes-primera-parte>

<http://www.sin-cola.com/innovando-en-la-atencion-de-clientes/>

<https://www.bac.net/bacsanjose/esp/banco/empresas/empespleasingquees.html>

http://es.wikipedia.org/wiki/Presi%C3%B3n_de_vapor

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/mayo/code/19907/r...>

http://www.proyectosalohogar.com/Diversos_Temas/Responsabilidad.htm

http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/C/curadores_senalan_a_alcaldia_de_no_cumplir_en_caso_s...

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2003/agosto/code/17888...>

http://books.google.com/books/about/Real_Cedula_de_S_M_y_señores_del_Consej.html?id=bg5ZTshNUIEC

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080529130233AARNRC2>

http://www.ietcat.org/websites/ctp/pdf_info/Libro%20Blanco%20Transporte%20Espana%20Francia%202009.pd...

http://www.altaresolucion.com/productos_servicios_interna.php?id=8

<http://es.scribd.com/doc/175800728/02-Reglamento-Aplicacion-de-La-Ley-de-Turismo>

<http://es.scribd.com/doc/60128166/Sistematizacion-del-Proceso-de-Desarrollo-Turistico-en-Data-de-Vil...>

<http://www.slideshare.net/paolita/ley-de-turismo-completa>

http://es.wikipedia.org/wiki/Obligaci%C3%B3n_jur%C3%ADdica

<http://www.monografias.com/trabajos13/valores/valores.shtml>

<http://es.thefreedictionary.com/cumplir>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Chevrolet/529152.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Ninguno/6534353.html>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Ejemplo-De-Planteamiento-Del-Problema/171376.html>

<http://agatapublicidad.com/brief/contact.html>

<http://www.servitur-heinze.com/Nmediosimp.html>

<http://www.cpublicidad.com/comotrabajamos.htm>

<http://www.ticomperu.com/miempresa.php?idemp=7932&rubro=18>

<http://www.yasni.es/carmen+osuna/buscar+persona/m%C2%AA>

<http://www.bypasscomunicacion.com/comunicacion.html>

<http://www.ticomperu.com/miempresa.php?idemp=7932>

<http://mouriz.wordpress.com/tag/eventos/>

<http://casadeventoseleganciayglamur1.bligoo.com.co/sobre-la-organizacion-de-eventos-joaqu-n-mouriz-c...>

http://es.wn.com/George_Hammond

<http://elistas.egrupos.net/lista/nexo/archivo/indice/1014/msg/1071/>

<http://www.lapaginadefinitiva.com/weblogs/articulosglopez/archives/112>

<http://www.melillahoy.es/noticia/4970/Sanidad/EI-25-de-las-urgencias-hospitalarias-se-deben-a-enferm...>

<http://es.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-ecuador>

<http://es.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-del-ecuador>

<http://www.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-ecuador>

<http://www.slideshare.net/82carolina/entorno-de-las-empresas-de-turismo-del-ecuador>

<http://www.tuguaeneventos.com/blog-de-eventos/nuevas-tendencias>

<http://turadiopuntocom.es/>

<http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articles/Article-Elisenda-Estanyol.html>

<http://eltiempoensalto.blogspot.com/>

http://gbc.com.pe/bienvenidos/?page_id=174

<http://www.perogrullo.com/?paged=67>

<http://www.maseventos.com/agencias-de-eventos-madrid-c494.html>

<http://www.um.es/actualidad/agenda/ficha.php?id=124082>

<http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articles/Article-Elisenda-Estanyol.html?goback=.gde...>

http://eventos.um.es/event_detail/415/detail.html

<http://www.linkedin.com/groups/Hola-tod-s-Encantado-unirme-4667668%2ES%2E179146185>

http://www.gestioncultural.org/oferta_formativa.php?id_formacion=1200

<http://blog.pucp.edu.pe/item/76409/comparte-desde-el-catalogo-en-linea-a-las-redes-sociales-y-a-otro...>

http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_3_seguridad_de_lo...

<http://www.buenastareas.com/materias/evaluacion-e-instruccion-que-se-realiza-en-funcion-de-los-objet...>

<http://es.thefreedictionary.com/ensenanza>

<http://web.segobver.gob.mx/genero/perspectiva.php>

<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/digital/consejos-de-medicion-online-para-mejorar-las-estr...>

<http://www.saintgasparcollege.cl/proyecto-educativo/apoyo-pedagogico/orientacion/>

http://modestomartinez.com/estudio_modesto_martinez/work_4.html

<http://www.rafabernabeu.com/marketingdigital/consejos-de-medicion-online-para-mejorar-las-estrategia...>

http://pino.univalle.edu.co/~posgradoeie/posgrado/especializacionlog_html/index.html

<http://www.ventadeaires.com/por-que-organizar-un-evento>

<http://www.fupsi.org/images/jornadafupsi-3-xii-11.pdf>

<http://www.redrrpp.com.ar/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=1066>

<http://pymex.pe/marketing/marketing-online/mejorar-las-estrategias-de-marketing-y-comunicacion-de-la...>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Clases-De-Eventos/31772128.html>

<http://pymex.pe/pymes/oficina-y-operaciones/conoce-algunas-claves-para-organizar-un-evento-de-empres...>

<http://www.vegakids.com/activida.htm>

<http://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/se+realiza+en+funci%F3n+de.html>

<http://lenincariel.es.tl/Curriculum-Vitae.htm>

<http://www.anbariloche.com.ar/noticia.php?nota=23424>

<http://www.linkedin.com/pub/brenda-pimiento/4b/806/958>

http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_de_empresas

http://www.revistaviajeros.com/actualidad.php?fr_id=6941

<http://es.slideshare.net/RikuCuellar/eventos-11945779>

<http://www.slideshare.net/Karolife/tgua-karol-segura>

http://prezi.com/cxtcm_kcobb5/copy-of-eventos-1/

<http://www.smart-events.net/eventos/ideas-y-consejos/planificacion/93-como-organizar-un-evento.html>

<http://www.slideshare.net/RikuCuellar/eventos-11945779>

<http://prezi.com/vejllqurmszr/untitled-prezi/>

<http://clubensayos.com/Negocios/Congreso-Y-Eventos/371073.html>

http://www.samhsa.gov/children/cc_countdown_es.asp

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-d-Eventos/31933165.html>

http://andreamontiel.com/BELA_GOLD__Una_vision_artistica_posible.html

<http://www.proceso.com.mx/?p=90141>

<http://www.cpd.cl/cpd-saluda-a-todos-los-colegas-en-el-dia-internacional-del-periodista-deportivo/>

<http://es.cyclopaedia.net/wiki/Federico-Paez>

<http://www.tuugo.ec/Companies/serenidad-spa-terapeutico/12600025913>

<http://www.monasteriopiedra.com/noticias-del-blog/c%C3%B3mo-organizar-un-gran-evento-para-tu-empresa>

<http://www.encyclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=1626&Let=>

<http://blog.eventioz.com/antes-del-evento/tengo-que-organizar-un-evento-y-no-se-por-donde-comenzar-p...>

<http://answers.yahoo.com/question/index?qid=20090318222601AAOAUFB>

<http://www.ineventos.com/blog/que-es-un-evento.aspx>

<http://www.rebellion.org/noticia.php?id=153155>

<http://blog.eventioz.com/antes-del-evento/etapas-de-los-eventos-a-grandes-rasgos-que-sucedee-en-cada-...>

<http://www.insp.mx/noticias/insp-general/2501-insp-general.html>

http://www.webislam.com/articulos/25925-de_la_muerte_iniciatica.html

<http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesAdministracionPublica/Docu...>

<http://www.afip.gov.ar/institucional/afipsimulada/archivos/trabPrestaSegSocial/A/3-%201%20%20MODALID...>

<http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=REALA&page=article&op=viewFile&path%5B%5...>

<http://www.slideshare.net/guest498386bd/actos-de-lenguaje-vol-1-la-escucha-1761992>

<http://www.lafm.com.co/node/117213>

<http://html.rincondelvago.com/regimen-obligatorio-y-voluntario-del-seguro-social.html>

<http://www.adda.org.ar/category/temas-de-interes/>

<http://www.agaiti.com/paintball/evolucion-paintball>

<http://www.canopyeventos.com/noticias/8-un-evento-exitoso-o-un-fracaso.html>

https://es.wikipedia.org/wiki/Giacomo_Lauri-Volpi

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080519160550AArOMOz>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/11-Marco-Hist%C3%B3rico-De-Los-Congresos/998341.html>

<http://clubensayos.com/Negocios/Antecedentes-Historicos-Congresos-Y-Convenciones/1017574.html>

http://libioencarnacion.blogspot.com/2012_10_14_archive.html

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1024-06752011000200003&script=sci_arttext

<http://www.kyreo.es/noticias-sobre-salud-terapias-alterantivas/>

http://www.produccion-animal.com.ar/produccion_ciervos/78-sanidad.pdf

<http://www.ineventos.com/cr/blog/que-es-un-evento.aspx>

<http://clubensayos.com/Temas-Variados/Origen-Eventos/632779.html>

<http://clubensayos.com/Historia/Historia-Org-De-Eventos/975142.html>

<https://www.facebook.com/BrainstormingEventos>

<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/como-convertirnos-en-profesionales-confiables.htm>

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/estudiometodos/disenostacio...>

<http://trayectoriabinner.blogspot.com/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Marketing_interno

<http://html.rincondelvago.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal.html>

http://www.guiaservicios.com/serv_temas_93-marketing-interno.asp

<http://entornoglobaldelosnegocios.blogspot.com/>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Elementos-Para-EI-Diseño-De-Una/1381360.html>

<http://www.ironcata.com.ar/nutrition.aspx>

<http://www.slideshare.net/Ashai/estudio-de-mercado-para-un-proyecto>

<http://sena-redes.blogspot.com/>

<http://papelesdeinteligencia.com/el-ciclo-de-la-gestion-del-conocimiento-integral-para-las-empresas/>

http://www.rheumatology.org/Practice/Clinical/Patients/Diseases_And_Conditions/S%C3%ADndrome_de_Sj%C...

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Para-EI-Dise%C3%B1o-De-Una/3650291.html>

<http://www.golfescorpionporelcambio.info/>

<http://www.construaprende.com/foros/ayuda-para-el-diseno-de-una-nave-industrial-vt594.html>

<http://www.flickr.com/photos/segobmx/8048260386/>

<http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090330161955AAiR72j>

<http://www.jordipujol.cat/es/jp/ideoleg/progres>

<http://www.uaemex.mx/abogado/doc/0036%20Texas.pdf>

<http://www.madrid.org/fp/fct/fctFCT.htm>

<http://www.udlondres.com/licenciaturas/entretenimiento/index.html>

<http://www.todofp.es/todofp/formacion/que-y-como-estudiar/oferta-formativa/familias/imagen-sonido/il...>

<http://web.iese.edu/RTermes/acer/acer36.htm>

<http://www.zonu.com/detail/2009-09-17-4986/Mapa-del-departamento-de-El-Progreso.html>

<http://diarioelprogreso.net/>

<http://es.thefreedictionary.com/progreso>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Progreso>

http://www.ipegauni.edu.pe/ipega/index.php/cursos-de-extension-profesional/item/download/35_f823ff19...

<http://www.ganaropciones.com/internos.htm>

<http://winred.com/management/fidelizacion-de-los-clientes-internos-o-empleados/gmx-niv116-con1360.ht...>

http://2267818.r.msn.com/?ld=8vUHtjx3GTozkmd7k6qKxeyTVUCUxoPUQzeA3oTIRMgX-yMhW_fXYDCWbd6UoAE8VRx7qmO...

<http://www.alfonsogomezabogados.com/empleado-domestico.html>

<http://190.95.144.28/handle/123456789/19>

http://www.articulosinformativos.com/La_Fidelizacion_de_los_Empleados-a1134790.html

<http://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/permitan+la+realizaci%F3n.html>

<http://elbavaro.blogspot.com/>

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc/LMV.doc>

<http://nonecero.weebly.com/>

http://2672373.r.msn.com/?ld=8vK18XQ5UTc3DWZ37__gMFgDVUCUxdZZuELV7TPke8vRX8MWbTm3aPnnFRweSzG67zIX6mp...

<http://es.convdocs.org/docs/index-75665.html>

http://www.coyoacan.df.gob.mx/webcoy/html/principal/Transparencia/art14/FRA-CC_II/FUNCIONES/DIRECCI%C...

<http://www.emas.co.cl/categorias/arquitectura/Aspectos%20legales%20de%20la%20construccion.htm>

<http://www.aprendemas.com/ConsultaCentroCategoria.asp?Centro=c9eb35a95553e902982c&Categoria=34>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>

<http://banrep.gov.co/docum/ftp/borra095.pdf>

<http://www.ventamueblesfabrica.com.ar/clorganizadoresed.html>

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/

<http://energia3.mecon.gov.ar/contenidos/archivos/DIAGNOSTICO%20PRELIMINAR%20DE%20POTENCIALES%20PAEEP...>

<http://www.monografias.com/trabajos15/organizac-gral/organizac-gral.shtml>

<http://www.unirioja.es/apnoticias/servlet/Noticias?codnot=3092&accion=detnot>

<http://www.elgrafico.mx/>

<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/4324/1/Memoria%20Cati%20Mu%C3%B1oz.pdf>

<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/289-los-factores-de-la-cultura-organizacional-y-su-rela...>

<http://www.monografias.com/trabajos/adpreclu/adpreclu.shtml>

<http://www.saludyfarmacos.org/lang/es/boletin-farmacos/boletines/nov2012/la-intervencion-del-gobierno...>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10849/1/Plan%20de%20Negocios%20para%20la%20creaci...>

<http://tesis.dpicuto.edu.bo/facultad-de-ciencias-economicas-financieras-y-administrativas/carrera-de...>

http://www.hrea.net/index.php?doc_id=839

<http://www.mailxmail.com/curso-empresa-compra/empresa-clasificacion-grafica-segun-mitzberg>

<http://www.theweddingplanninginstitute.com/page/pbespanol>

<http://www.monografias.com/trabajos87/auditoria-interna-adeuada-ejecucion/auditoria-interna-adeuada...>

<http://www.ctt.upv.es/2-serv-upv/serv-upv-7/links/gestioncongresos.doc>

<http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/turismo%20de%20congresos%20y%20...>

<http://www.monografias.com/trabajos10/dida/dida.shtml>

<http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cgomhen/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Conversi%C3%B3n_de_conocimiento

<http://en.wikipedia.org/wiki/Autodidacticism>

<http://www-distance.syr.edu/quantproposal.pdf>

<http://www.educa.madrid.org/cp.garcianoblejas.villaviciosa2>

http://en.wikipedia.org/wiki/Directed_attention_fatigue

<http://www.slideshare.net/Tesisdenosotros/nivel-de-conocimiento-de-la-depresin-en-los-adolescentes-e...>

http://aulanet.umb.edu.co/aulanet_jh/archivos/correo_umb/PS82100_031_AK1/9445190_tinvsalud2.docx

<http://www.factoremprende.com/Planpg.asp?CategPlanID=3&ZoneID=23&DomainID=11&ContentID=374>

<http://economicas.perfilnet.com/>

<http://people.csail.mit.edu/teevan/work/publications/papers/chi04.pdf>

<http://blog.awiwi.mx/>

http://www.ecured.cu/index.php/Ciclo_de_vida_de_los_sistemas_de_informaci%C3%B3n_y_conocimientos

<http://ccnmtl.columbia.edu/projects/pl3p/Self-Directed%20Learning.pdf>

<http://www.slideshare.net/Benedicto/organizadores-grficos>

http://nagusia.berritzeguneak.net/gaitasun/docs/competencias/ciclo_agua.pdf

<http://spanish.alibaba.com/products/design-door-shoe-organizer.html>

<http://www.westga.edu/~distance/ojdla/spring111/chou111.html>

http://www.eiconsortium.org/reprints/self-directed_learning.html

<http://books.google.de/books?id=iE18KIYsas4C>

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16595786>

<http://www.uba.ar/download/academicos/carreras/lic-csambientales.pdf>

http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_de_eventos

<http://www.eluniverso.com/2003/01/21/0001/9/B0B4C7414F5643C1BFFFB7AE E8F4FF85.html>

<http://www.eluniverso.com/2003/01/21/0001/9/B0B4C7414F5643C1BFFFB7AE E8F4FF85.html>

<http://www.eluniverso.com/2003/01/21/0001/9/B0B4C7414F5643C1BFFFB7AE8F4FF85.html>

<http://www.eluniverso.com/2004/02/25/0001/12/6400D4BBCA8C487B9CE0541DDF043D54.html>

<http://www.geologosdelmundo.org/news/2012/10/24/0001>

<http://share.pdfonline.com/ab4d062ef24144aeb917dee5afb43971/TEMA%20%20GESTION%202013-14-.htm>

<http://share.pdfonline.com/ab4d062ef24144aeb917dee5afb43971/TEMA%20%20GESTION%202013-14-.htm>

http://www.sendasenior.com/Ahorrar-para-la-jubilacion_a256.html

<http://www.checklist.org.br/getpdf?NGD275-12>

http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/279/1/Manejo%20de%20los%20recursos%20ofimaticos_...

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/296/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-52.pdf>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/318/1/Anlisis%20de%20los%20procesos%20de%20admin...>

http://www.inec.gob.ec/archivos_temporales_descarga/ipc-370-ene-2013.pdf

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/438/1/utilizacion%20de%20las%20tic%60s.pdf>

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/448/1/TESIS.pdf>

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/448/3/TESIS.pdf.txt>

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/448/3/TESIS.pdf.txt>

http://www.cop.es/colegiados/a-00512/guia_ansiedad.html

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/586/1/23T0250Carrillo%20OIGA.pdf>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/647/2/Anexos.pdf>

http://repository.eafit.edu.co/bitstream/10784/711/1/JuanDavid_SantanderSyro_2012.pdf

<http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/843/1/Perfil%20Territorial%20CUMANDA.pdf>

<http://www.buscoley.com/2.009/10/ley-numero-3-850-2-009-r9-3.850-5366.html>

<http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10919-013-0151-3>

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1161/1/T-ESPE-024402.pdf>

http://sitl.diputados.gob.mx/cuadros_comparativos/1PO2/1175-1PO2-07.pdf

<http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/1191/1/TID00332.pdf>

<http://www.ejil.org/pdfs/4/1/1217.pdf>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1316/1/ANALISIS%20DE%20LAS%20FORMAS%20DE%20ESPAR...>

<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/1322/2/113582.pdf>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1632/1/JENNYFER%20ES PINOZA.pdf>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1641/1/Estudio%20de%20 factibilidad%20para%20la%20...>

<http://habitat.gob.mx/work/models/SEDESOL/Resource/1681/1/images/present acion.pdf>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/TESIS%20PRISCI LA%20SORNOZA%20Y%20PATRICIO...>

<http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v14/v14a41.pdf>

<http://www.latribunadeciudadreal.es/noticia/ZB6622161-EB67-D46F-703872A346A8D8DD/20130720/moreno/sol...>

<http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/rgllab/58/2.htm>

<http://www.eluniverso.com/2008/01/03/0001/9/8AE02227F7364215A3E65A64A62EF4E4.html>

<http://oas.org/dsd/publications/unit/oea68s/ch005.htm>

http://prezi.com/j71ay8dvthyf/evaluacion-financiera-de-proyectos/?utm_source=website&utm_medium=prez...

http://prezi.com/j71ay8dvthyf/evaluacion-financiera-de-proyectos/?utm_source=website&utm_medium=prez...

<http://files.costos.webnode.com.co/200000023-3d8a03e83a/Conceptos%20B%C3%A1sicos.docx>

<http://files.costos.webnode.com.co/200000023-3d8a03e83a/Conceptos%20B%C3%A1sicos.docx>

http://www.osalan.euskadi.net/s94-osa0181/es/contenidos/libro/seguridad_200415/es_200415/construccio...

http://www.osalan.euskadi.net/s94-osa0181/es/contenidos/libro/seguridad_200415/es_200415/construccio...

<http://www.aceprensa.com/articulos/1994/oct/05/progreso-econ-mico-y-progreso-social-ya-no-van-de/>

<http://www.archivonacional.go.cr/memorias/2001/01.pdf>

<http://www.revistaprotocolo.es/portada/portada/10190-2013-01-03-13-37-07.html>

<http://www.linkedin.com/pub/raquel-vallejo-villanueva/66/6a1/6b7>

<http://www.ine.es/censo2001/6.pdf>

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=6d9f3fa29...>

http://www.portalcalidad.com/foros/1360-7.5.4_propiedad_del_cliente

http://www.portalcalidad.com/foros/453-numeral_7.5.4_propiedad_del_cliente

<http://politeia.blogsome.com/2005/02/24/del-cumplimiento-de-las-leyes/>

<http://www.boe.es/boe/dias/2005/11/23/pdfs/A38351-38352.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2005/12/03/pdfs/B11480-11480.pdf>

<http:// analisisgrafico.wordpress.com/2005/12/09/guia-para-el-diseno-de-una-revista-una-vez-mas-el/>

<http://introduccionturismo-unne.blogspot.com/2006/04/turismo-tecnico-terminologia-turstica.html>

<http://introduccionturismo-unne.blogspot.com/2006/04/turismo-tecnico-terminologia-turstica.html>

<http://introduccionturismo-unne.blogspot.com/2006/04/turismo-tecnico-terminologia-turstica.html>

http://www.ite.educacion.es/w3/eos/MaterialesEducativos/mem2006/aprender_estudiar/index2.html

<http://cursocomercioexterior.blogspot.com/2006/04/identificar-al-cliente-potencial-who.html>

<http://hobbytartamudez.blogspot.com/2006/10/presin-de-tiempo.html>

<http://violetaixtlahuac.blogspot.com/2006/10/cuestionario-de-autoevaluacin.html>

<http://hobbytartamudez.blogspot.com/2006/10/presin-de-tiempo.html>

<http://videodrome.wordpress.com/2007/01/15/the-prestige/>

<http://talentoyliderazgoconsultores.blogspot.com/2007/05/el-marketing-interno-como-crear-la.html>

http://weblogs.clarin.com/economica-mente/2007/07/13/crecimiento_desarrollo_y_progreso/

http://www.mapfre.com.co/c/document_library/get_file?uuid=e85c5d77-7407-4573-8c73-640c1d18e04e&g...

<http://pergaminoinformacion.files.wordpress.com/2008/02/que-diablos-es-el-turismo.ppt>

http://2572133.r.msn.com/?ld=8vX2U9f8soOti_HMn1g7xHTjVUCUzloR6CqgjfNq3n3tSZDmYWqOIHz15I_h2_Kb5SBPW8F...

<http://ccps-contable.blogspot.com/2008/03/nuevas-tasas-del-permiso-de.html>

<http://grupo10belgranoeconomista.blogspot.com/2008/06/pensamiento-economico-de-manuel-belgrano.html>

http://www.diariojudicial.com/contenidos/2008/07/30/noticia_0001.html

<http://ayudasdeinformacion.blogspot.mx/2008/09/centro-turistico.html>

<http://elmussol.files.wordpress.com/2008/09/la-vida.pdf>

<http://total-eventos.blogspot.com/2008/09/qu-es-un-evento.html>

<http://prezi.com/2o8g8rlxuesw/copy-of-logistica-organizacional-de-eventos/>

<http://prezi.com/2o8g8rlxuesw/copy-of-logistica-organizacional-de-eventos/>

http://778802.r.msn.com/?ld=4v8nM6wMTsw7YPVtw_S9o8egnDAXuYqliEWWidSJbm2tyVKu1vSipClcbc5boEwLfmce4STx...

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/14/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/14/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/14/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/14/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/17/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/17/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/17/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://serviciosdecomunicacion.wordpress.com/2008/10/17/principales-problemas-a-la-hora-de-organizar...>

<http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html>

<http://mouriz.wordpress.com/2008/11/27>

<http://mouriz.wordpress.com/2008/11/27/sobre-la-organizacion-de-eventos/>

<http://mouriz.wordpress.com/2008/11/27/sobre-la-organizacion-de-eventos/>

<http://mouriz.wordpress.com/2008/11/27/sobre-la-organizacion-de-eventos>
<http://mouriz.wordpress.com/2008/11/27/>
<http://mouriz.wordpress.com/2008/11/27/sobre-la-organizacion-de-eventos/>
<http://www.gigaturismo.com/archives/2009/01/diccionario-de-turismo.html>
<http://www.gigaturismo.com/archives/2009/01/diccionario-de-turismo.html>
<http://www.gigaturismo.com/archives/2009/01/diccionario-de-turismo.html>
<http://www.gigaturismo.com/archives/2009/01/diccionario-de-turismo.html>
http://wiartur.files.wordpress.com/2009/01/ejercicios_tamano_de_muestra.doc
<http://www.gigaturismo.com/archives/2009/01/diccionario-de-turismo.html>
<http://chocodepartamento50033.blogspot.com/2009/02/celebraciones-o-fiestas.html>
<http://cafamfloresta2008.blogspot.com/2009/03/evento.html>
<http://digvas.blogspot.com/2009/03/el-volcan-chimborazo-es-un-lugar-lleno.html>
<http://inmadecadiz.blogspot.com/2009/03/las-consecuencias-de-no-cumplir-las.html>
<http://momentdiagnostig.files.wordpress.com/2012/09/quc3a9-es-la-investigac3b3n.ppt>
<http://fiestayboda.blogspot.com/2009/05/catering-especial.html>
<http://www.1000ideasdenegocios.com/2009/06/como-encontrar-clientes-conseguir.html>
<http://iabperu.blogspot.com/2009/06/twitter-en-estrategias-de-marketing-y.html>
<http://blog.iabperu.com/2009/06/twitter-en-estrategias-de-marketing-y-comunicacion-de-las-empresas/>
<http://eventoseag.blogspot.com/2009/07/glosario-primer-parte-c.html>
<http://eventoseag.blogspot.com/2009/07/glosario-segunda-parte-d-f.html>
<http://eventoseag.blogspot.com/2009/07/glosario-segunda-parte-d-f.html>
<http://disenodecloset.blogspot.com/2009/07/closet-organizador-diseno.html>
<http://journalmex.wordpress.com/2009/07/08/estrategia-nacional-para-la-transicion-energetica-y-el-ap...>
<http://alexisatu.blogspot.com/2009/08/turismo.html>
<http://kano-jb.blogspot.com/2009/08/huaquillas-como-fuente-de-economia-del.html>

<http://fernandarea.blogspot.com/2009/08/que-es-una-red.html>

<http://anabarrosoolguin.blogspot.com/2009/09/corriente-turistica.html>

<http://carlosfer07.blogspot.com/2009/09/naturaleza-y-modalidades-de-la-meta.html>

<http://sackra01.blogspot.com/2009/09/naturaleza-y-modalidades-de-la.html>

<http://investorsconundrum.com/2010/01/30/el-lider-espiritual-tecnologico-mundial-del-siglo-xxi-ha-vu...>

<http://aguitba.blogspot.com/2010/03/turismo-de-eventos-una-tendencia-en.html>

<http://lum2010cde1.blogspot.com/2010/04/proyecto-de-empresa-elaborado-en-forma.html>

<http://saleturismo-cultura.blogspot.com/2010/04/realidades-actuales-de-un-legado-en.html>

<http://www.eumed.net/ce/2010a/hdgr.htm>

<http://www.laprensa.com.ni/2010/04/17/eventos-empresariales/21973>

<http://retoricamoderna.blogspot.com/2010/05/que-si-es-necesario.html>

<http://eventosvirtuales.wordpress.com/2010/05/17/revista-estrategias-eventos-partners/>

<http://marketingemprededor.wordpress.com/2010/06/01/errores-y-problemas-en-la-organizacion-de-un-ev...>

<http://marketingemprededor.wordpress.com/2010/06/page/2/>

<http://sofiyiverjel.blogspot.com/2010/06/manual-de-funciones-y-requisitos-del.html>

<http://comunidadinnovacion.wordpress.com/2010/07/27/el-ministerio-de-ciencia-e-innovacion-destina-10...>

<http://www.infoveracruz.com.mx/2010/08/veracruz-busca-ser-pionero-en-la-produccion-de-biocombustible...>

<http://marketingemprededor.wordpress.com/2010/08/04/claves-del-exito-de-100-montaditos-como-hacer-q...>

<http://fiestaptosantiago2011.blogspot.com/2010/12/cena-espectaculo-041210.html>

<http://gabyscakes.blogspot.com/2011/01/gabys-cakes.html>

http://gabyscakes.blogspot.com/2011/01/tortas-infantiles_12.html

<http://spanish.bilinkis.com/2011/01/de-la-realidad-aumentada-a-la-realidad-disminuida/>

http://gabyscakes.blogspot.com/2011/01/tortas-infantiles_12.html

<http://feriaegresadosena.blogspot.com/2011/02/evento-empresarial.html>

<http://andreaconsueloeventos.blogia.com/2011/marzo.php>

<http://lexpreve.blogspot.com/2011/03/la-contratacion-laboral-en-la.html>

<http://erickjoseluis.blogspot.com/2011/04/introduccion-los-estandares-de-calidad.html>

<http://taiyangcambre.blogspot.com/2011/04/aviso-urgente-cambio-de-ubicacion-del.html>

<http://wfnnode01.nacion.com/2011-04-01/EIPais/Relacionados/EIPais2733341.aspx>

http://www.finanzas.com/noticias/empleo/2011-04-06/460666_794-espanoles-poco-nada-acuerdo.html

<http://www.boe.es/boe/dias/2011/04/27/pdfs/BOE-A-2011-7510.pdf>

<http://andreaconsueloeventos.blogia.com/2011/mayo.php>

<http://elizabetheventos.blogspot.com/2011/05/eventos-academicos.html>

<http://threeassistants.blogspot.com/2011/05/organizacion-de-eventos.html>

<http://alejandra-educarescrear.blogspot.com/2011/06/categorias-referentes-la-teoria.html>

<http://www.eoi.es/blogs/newsroom/2011/06/27/ciencia-e-innovacion-forma-a-148-tecnologos-como-gestore...>

<http://www.encuesta.udp.cl/2011/07/alto-rechazo-a-violaciones-a-derechos-humanos-confirma-encuesta-u...>

<http://aguitba.blogspot.com/2011/08/para-revisar-nuestro-vocabulario.html>

<http://aguitba.blogspot.com/2011/08/para-revisar-nuestro-vocabulario.html>

<http://gabyscakes.blogspot.com/2011/08/animales-de-la-selva.html>

<http://psoealmunecar.blogspot.com/2011/08/unos-no-cumplen-y-otros-no-hacen.html>

<http://jucucalon92.wordpress.com/2011/08/08/trabajo-y-seguridad-social>

<http://votoverde.org/2011/09/26/les-presentamos-a-andres-lopez-candidato-81-a-la-jal-poblado/>

<http://admoonb.blogspot.com/2011/10/resumen-exposicion-equipo-4.html>

<http://camila-empredimiento.blogspot.com/2011/11/los-eventos-y-sus-etapas.html>

<http://trucarec.files.wordpress.com/2011/11/programa-hondakin-castellano-baja.pdf>

<http://addydavila.blogspot.com/2011/11/eventos-excepciones-y-errores.html>

<http://biocallistudio.blogspot.com/2011/12/preparando-la-mezcla.html>

<http://lahistoriadeunriachuelo.blogspot.com/2012/01/referencias-teoricas-y-conceptuales-de.html>

<http://cesdecorp.org/2012/01/31/obtener-la-patente-municipal-en-quito/>

<http://ciclistasurbanosuiio.wordpress.com/2012/02/10/leyes-que-protogen-regulan-y-norman-la-circulaci...>

<http://estereo100informa.blogspot.com/2012/03/calidad-e-innovacion.html>

<http://jennifer-tcnicasbsicasdemontaje.blogspot.com/2012/03/eventos-sociales.html>

<http://dineroviainterne.blogspot.com/2012/03/identificar-al-publico-objetivo-la.html>

<http://www.prestigiaonline.com/blog/2012/04/27/desayuno-de-innovacion-100-consejos-para-innovar-acc1...>

<http://wwwcronicaferroviaria.blogspot.com/2012/06/rio-negro-legisladora-recalt-la.html>

<http://adolfobetetta.wordpress.com/2012/06/19/el-mercado-turistico-10/>

<http://asesoriadeturismomep.blogspot.com/2012/07/eventos-especiales.html>

<http://asesoriadeturismomep.blogspot.com/2012/07/eventos-especiales.html>

<http://cooperacionunjfsc.wordpress.com/2012/07/21/una-estrategia-global-para-curar-el-sida-fuente-si...>

<http://asignaturashg.files.wordpress.com/2012/08/modulo-fundamentos-de-economia-i.pdf>

<http://fernandovasquezrodriguez.files.wordpress.com/2012/09/rejilla-criterios-ensayos.pdf>

<http://hoteleriacor2-carolinatobo.blogspot.com/2012/09/glosario-de-geografia-turistica.html>

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CHECK-LIST-CASINOS-Hoja1.pdf>

<http://andresleonardostangalini.com/2012/09/07/organizacion-integral-de-eventos/http://libioencarnacion.blogspot.com/2012/10/que-es-un-evento-su-evolucion-historica.html>

<http://libioencarnacion.blogspot.com/2012/10/que-es-un-evento-su-evolucion-historica.html>

<http://rockaprend.blogspot.com/2012/10/consejos-de-medicion-online-para.html>

<http://unmundovocesmultiples.blogspot.com/2012/10/consejos-de-medicion-online-para.html>

<http://libioencarnacion.blogspot.com/2012/10/que-es-un-evento-su-evolucion-historica.html>

<http://blog.yadahcl.com/2012/10/16/alinear-verticalmente-con-css/>

<http://www.artdemocracy.net/2012/10/25/hannes-beckmann-american-1909-1976-equinox-1963-oil-on-canvas...>

<http://estratomc.blogspot.com/2012/11/organizacion-de-eventos-definicion-tipos.html>

<http://educacionfisicaplus.wordpress.com/2012/11/12/nutricion-y-actividad-fisica/>

http://carruselorg.blogspot.com/2013/01/blog-post_8293.html

<http://www.excelsior.com.mx/opinion/jose-elias-romero-apis/2013/10/04/921785>

http://es.answers.com/Q/Qu%E9_significa_'organizaci%F3n_gr%E1fica'

<http://rrppfu.files.wordpress.com/2012/08/lectura-nc2ba-2-1-tipologia-y-clasificacic3b3n-de-los-even...>

http://2130263.r.msn.com/?id=8vJLsgtBFjxNNt7SplezPmnzVUCUwWCqV-E3KOB7lhc_Ky4z9iSYsQDbcJdXHFm8Gj-XO3M...

<http://www.meic.go.cr/tramites/espanol/11/11-1.htm>

<http://economiaespa.blogspot.com/2013/02/espana-ocupa-el-puesto-27-en-innovacion.html>

<http://www.slideshare.net/alansss01/2-el-macroentorno-de-la-empresa>

<http://www.f1secmon.com/contrato-un-community-manager-o-pongo-a-un-empleado-interno-para-llevar-las-...>

<http://prezi.com/6-2dqt4r2hqy/>

<https://iso27002.wiki.zoho.com/9-2-Seguridad-de-los-equipos.html>

<https://iso27002.wiki.zoho.com/9-2-Seguridad-de-los-equipos.html>

<https://comunicacionyotrosmundos.wordpress.com/2013/02/13/el-yo-digital-de-las-empresas-y-la-gestion...>

<http://riobuenoonline.blogspot.com/2013/03/municipalidad-de-la-union-habilito.html>

<http://prezi.com/txph0lx64n4m/untitled-prezi>

<http://www.linkedin.com/pub/gabriela-wright-gomez-de-la-torre/7/33a/a79>

<http://criminnet.ugr.es/recpc/13/recpc13-03.pdf>

<http://2013.normacontable.org/2013/03/24/informe-n-041-2013-sunat4b0000-se-configura-una-exportacion...>

<http://avantgardplanners.wordpress.com/2013/04>

http://es.wikipedia.org/wiki/Volc%C3%A1n_Chimborazo

<http://saludestetica.org/2013/04/gracias-a-estas-cualidades-la-efedra-ahora-tiene-la-reputacion-de-s...>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/An%C3%A1lisis-Del-Sector-Del-Autom%C3%B3vil/3804430.html>

<http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20P%C3%A1gina/Power%20Gollac%20jueves%2022.p...>

http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Cumand%C3%A1

[http://es.wikipedia.org/wiki/Cumand%C3%A1_\(cant%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Cumand%C3%A1_(cant%C3%B3n))

[http://eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Cumand%C3%A1_\(Cant%C3%B3n\)](http://eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Cumand%C3%A1_(Cant%C3%B3n))

<http://juandainv.blogspot.com/2013/04/tipos-de-investigacion-investigacion-la.html>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Determinante_\(matem%C3%A1tica\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Determinante_(matem%C3%A1tica))

http://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_matem%C3%A1tico

<http://nicohhinformatica.blogspot.com/2013/04/tipos-de-investigacion.html>

<http://prezi.com/oswsbrn34r2a/tipos-de-eventos/>

<http://tvycine.mx/posts/lourdes-munguia-de%2A%2A%2Ada-y-sin-ce%2A%2A%2Ara/6>

<http://tvycine.mx/posts/lucia-mendez-de%2A%2A%2Ada-sin-ce%2A%2A%2Ara/4>

http://es.answers.com/Q/Qu%C3%A9_significa_'organizaci%C3%B3n_gr%C3%A1fica'

<http://marketingexperiencial.wordpress.com/2013/04/10/event-innovation-summit-un-nuevo-entorno-innov...>

<http://valeriagranadosescobar.wordpress.com/2013/04/18/tipos-de-investigacion/>

<http://avantgardplanners.wordpress.com/2013/04/23/nos-remontamos-a-la-historia-de-donde-nace-la-orga...>

<http://avantgardplanners.wordpress.com/2013/04/23/nos-remontamos-a-la-historia-de-donde-nace-la-orga...>

<http://avantgardplanners.wordpress.com/2013/04/23/nos-remontamos-a-la-historia-de-donde-nace-la-orga...>

<http://eventos469233.blogspot.com/2013/05/tipos-d-eventos.html>

<http://eventos469233.blogspot.com/2013/05/tipos-d-eventos.html>

<http://eventos469233.blogspot.com/2013/05/tipos-d-eventos.html>

http://www.conevyt.org.mx/bachillerato/material_bachilleres/cb6/5sempdf/edin1/edi1_f03.pdf

<http://protocolarte.wordpress.com/2013/05/08/eventos-de-ayer-y-hoy/>

http://asambleanacional.gob.ec/blogs/liliana_guzman/2013/05/22/se-conforma-grupo-parlamentario-por-e...

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/05/23/internacional/1369323547.html>

<http://es.scribd.com/doc/17324686/Informe-2-encuentro-junio09>

http://www.uclm.es/area/fae/docs/CV%20Oliva%20J_2011.pdf

http://www.uclm.es/area/fae/docs/CV%20Oliva%20J_2011.pdf

<http://www.eluniversalqueretaro.mx/cartera/24-06-2013/primero-asegurate-del-seguro>

<http://m.eluniversalqueretaro.mx/cartera/24-06-2013/primero-asegurate-del-seguro>

<http://www.extra.ec/ediciones/2013/07/03/especial/vecinos--ansian-contar-con-su-propia-comisaria/>

<https://aguasaneamientohigiene.wordpress.com/2013/07/05/encuesta-sobre-satisfaccion-de-la-calidad-de...>

<http://vozdelapeninsula.blogspot.com/2013/08/un-estudio-de-fundacion-huesped-y.html>

<http://economiaenjeep.blogspot.com/2013/08/es-necesario-explotar-el-yasuni-itt.html>

<http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/septiembre2013/baselegal/REGLAMENTO%20A%20LA%20LEY%20DE%20...>

<http://www.care.org.ec/webcare/wp-content/uploads/2013/09/Aprendizajes-Municipios-El-Triunfo-Troncal...>

<http://riquezacuscatleca.wordpress.com/2013/09/02/sitios-especializados-travelmole/>

http://sci2s.ugr.es/secabaweb/publicaciones/Satisfaccion_Teoria1.pdf

<http://www.youtube.com/watch?v=IYScf1hys3s>

<http://www.youtube.com/watch?v=IYScf1hys3s>

<http://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea14s/ch21.htm>

<http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/21.htm?s>

http://keepmeeting.blogspot.com/2013/10/organizar-un-evento-unevento-es-ante_28.html

<http://empleo.mitula.cl/empleo/titulo-dise%C3%B1o-grafico>

<http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ADULTO-MAYOR.xlsx.pdf>

http://www.elpais.com/ccaa/2013/11/05/madrid/1383637776_608002.html

<http://www.ugr.es/~greti/puentes/puentes5/11%20Catherine%20Way.pdf>

http://www.contratos.gov.co/archivospuc1/2012/DA/205001001/12-11-922437/DA_PROCESO_12-11-922437_2050...

http://www.youtube.com/watch?v=v2D-ir_F468

<http://books.google.de/books?id=d5PD8yml-eEC>

<https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Informes%20de%20Gestin%20al%20Ciudadano/INFORME...>

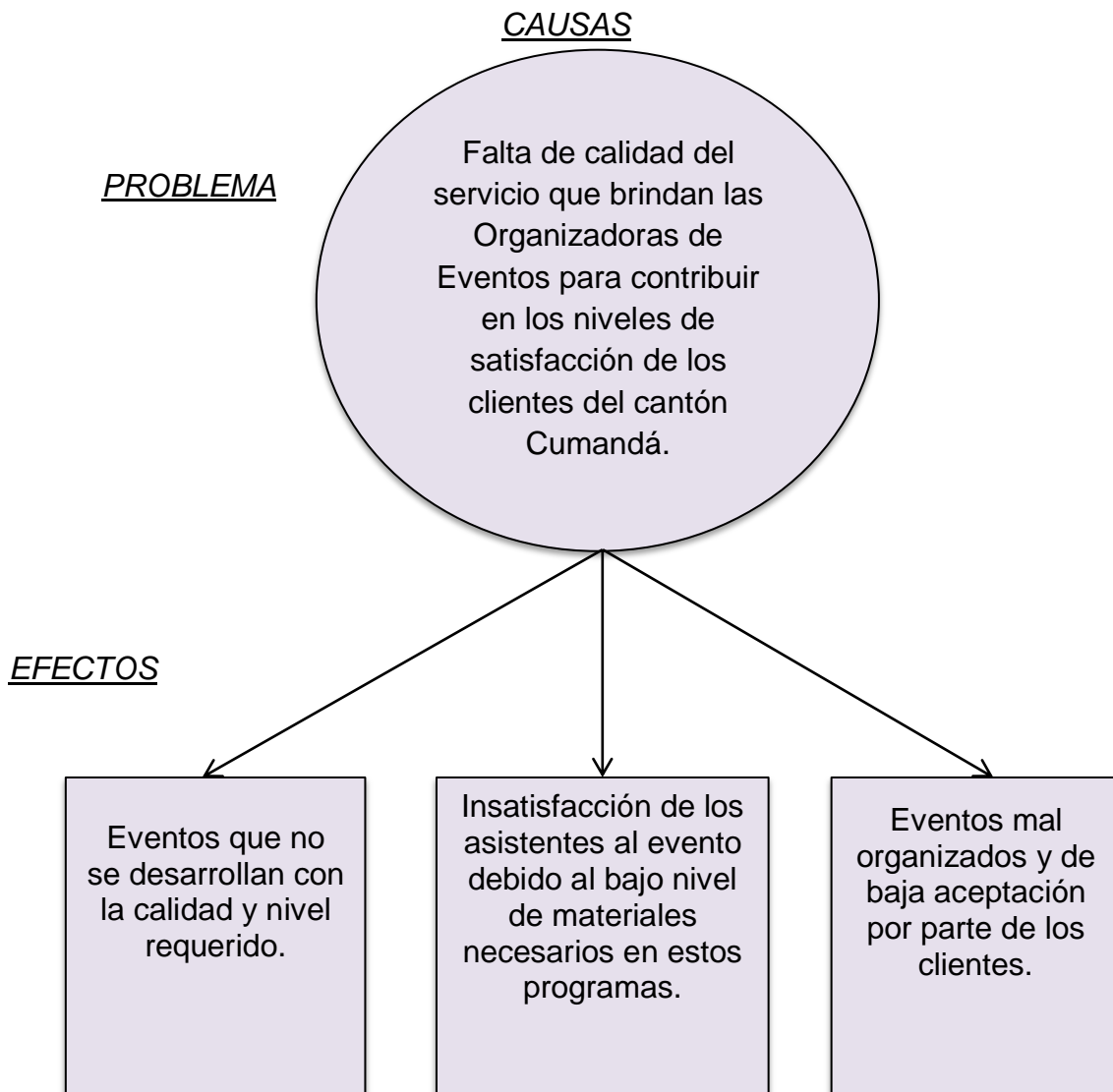
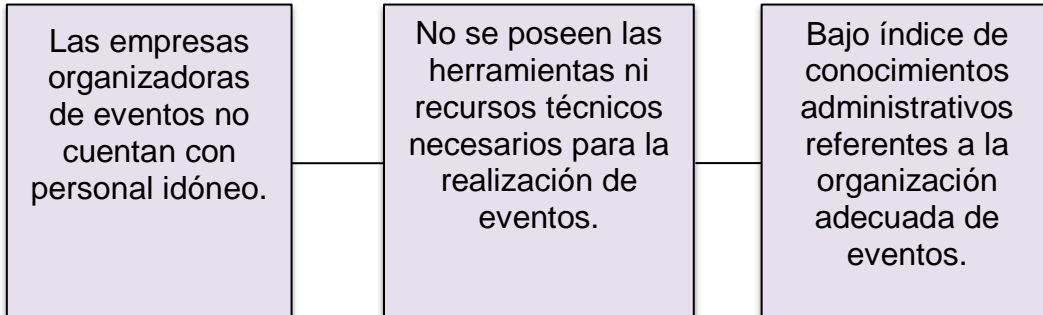
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2089/1/tli288.pdf>

<http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2146/1/Tesis-GordonesGuevarayAzuaje.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 2

MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN

TEMA: DISEÑO DE UNA ORGANIZADORA DE EVENTOS QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO TURÍSTICO Y SOCIAL DEL CANTÓN CUMANDÀ.

PROBLEMA		FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES
Falta de calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos para contribuir en los niveles de satisfacción de los clientes del cantón Cumandà.		¿Cómo afectan la calidad de los servicios que brindan las empresas Organizadoras de Eventos en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandà?	Identificar la importancia de la calidad de los servicios que brindan las Organizadoras de Eventos, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandà.	La calidad del servicio que brindan las Organizadoras de Eventos incide en los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandà.	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: La calidad del servicio.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Niveles de satisfacción de los clientes.</p>
SUBPROBLEMAS	SISTEMATIZACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS PARTICULARES		VARIABLES
Las empresas organizadoras de eventos no cuentan con personal idóneo.	¿De qué manera se afecta a la calidad del servicio al no contar con personal idóneo en una empresa organizadora de eventos?	Analizar las causas del bajo desempeño del personal en una organizadora de eventos.	Si las empresas organizadoras de eventos no cuentan con personal idóneo entonces los eventos no se desarrollarán con la calidad y nivel requerido.		<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Personal idóneo.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de los eventos con la calidad y nivel requerido.</p>
No se poseen las herramientas ni recursos técnicos necesarios para la realización de eventos.	¿De qué manera, el no poseer las herramientas ni recursos técnicos influyen en la adecuada realización de eventos?	Determinar los aspectos significativos de las herramientas y recursos técnicos que influyen y son necesarios en la realización de eventos.	Si no se poseen las herramientas ni recursos técnicos necesarios para la realización de eventos entonces provocará insatisfacción de los asistentes debido al bajo nivel de materiales necesarios en estos programas.		<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Herramientas y recursos técnicos necesarios.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Insatisfacción de los asistentes.</p>
Bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos.	¿Cómo afecta el bajo índice de conocimientos administrativos, en el desarrollo de la calidad de los eventos?	Establecer las causas que inciden en el desconocimiento administrativo referentes a la organización adecuada de eventos.	El bajo índice de conocimientos administrativos referentes a la organización adecuada de eventos provocará la mala organización y la baja aceptación por parte de los clientes.		<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Bajo índice de conocimientos administrativos.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: La mala organización y la baja aceptación por parte de los clientes.</p>

ANEXO 3



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DEL CANTÓN CUMANDÁ
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN TURISMO

OBJETIVO: Identificar la importancia de la calidad de los servicios que brindan las Organizadoras de Eventos, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá.

COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

<p>1.- ¿Considera usted que al no brindar un servicio de calidad las empresas organizadoras de eventos provocan insatisfacción a usted como cliente?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>2.- ¿Cree usted que la importancia de brindar un servicio de calidad por parte de los propietarios de las empresas organizadoras de eventos influye en la rentabilidad de las mismas?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>3.- ¿Considera usted que el desarrollo turístico sobresale cuando se brinda un servicio de calidad en las empresas organizadoras de eventos?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table>	Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		<p>4.- ¿Cree usted que la implementación de organizadoras de eventos contribuyen a la generación de fuentes de empleo?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>5.- ¿Considera usted que las empresas organizadoras de eventos poseen el personal idóneo para la atención al cliente?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>6.- ¿Cree usted que las empresas organizadoras de eventos deben constar con el personal idóneo para que los eventos se desarrollan con la calidad y nivel requerido?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table>	Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		<p>7.- ¿Considera usted que las empresas organizadoras de eventos deberían disponer de las herramientas y recursos técnicos necesarios para la realización de eventos?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>8.- ¿Cree usted que el bajo nivel de materiales necesarios en estos programas provocan insatisfacción de los asistentes al evento?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>9.- ¿Considera usted que el bajo índice de conocimientos administrativos incide en la inadecuada organización de eventos?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>10.- ¿Cree usted que la baja aceptación por parte de los clientes se debe a los eventos mal organizados?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En Desacuerdo</td><td></td></tr> </table>	Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En Desacuerdo	
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														
Muy de acuerdo																																																														
De acuerdo																																																														
En Desacuerdo																																																														

ANEXO 4

ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A PROFESIONALES Y GENTE QUE SE
ENCUENTRA RELACIONADA CON EL SECTOR TURÍSTICO.

Para tener una idea clara de la trascendencia que tiene el desarrollo del Proyecto, hemos procedido a entrevistar a una serie de personas que de una u otra manera guardan relación con el desarrollo de Cumandá.

A continuación doy a conocer las respuestas e inquietudes que formularon algunas de las personalidades entrevistadas:

PREGUNTAS:

- ♣ **¿Cómo afecta el servicio que brindan las Organizadoras de Eventos en el nivel de satisfacción de los clientes del Cantón Cumandá?**

- ♣ **¿En qué influye la capacitación del Talento Humano?**

- ♣ **¿Considera usted que un mobiliario de baja calidad afecta al desarrollo de los eventos?**

*** ¿Por qué el cliente busca alternativas de Organización de Eventos en otras ciudades?**

*** ¿Cuál es la causa que exista una mala atención al cliente?**

ANEXO 5

PERMISOS

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE

 **SRI**
...le hace bien al país!

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC:
APELLIDOS Y NOMBRES:
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: RISE **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

CONTRIBUYENTE EN SUSPENSION TEMPORAL: No

FEC. NACIMIENTO: **FEC. ACTUALIZACION:**
FEC. INICIO ACTIVIDADES: **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCION: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: FEBRES CORDERO Calle: 41 AVA. Número: S/N Intersección:
CALLEJON G Referencia: A UNA CUADRA DE LA ESCUELA AMIGOS DEL SABER Teléfono: 094960983

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
* REGIMEN SIMPLIFICADO
ACTIVIDADES DE COMERCIO Cuota mensual a pagar: 1.17

El valor de su cuota final será la sumatoria de todos los grupos de actividades que constan en esta sección. El valor final a pagar podrá ser superior si existe retraso en el pago de sus cuotas, de acuerdo al vencimiento establecido según su noveno dígito del RUC.

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE).

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	REGIONAL LITORAL SUR GUAYAS	CERRADOS:	0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


Miguel Angel Lopez Plaza
DELEGADO DEL R.U.C.
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
LITORAL SUR


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MALP630907 Lugar de emisión: GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO Fecha y hora: 16/06/2011 10:29:03

Página 1 de 2



PATENTE DE COMERCIO



Consejo Cantonal

PATENTE DE COMERCIANTES, INDUSTRIALES Y OTRAS ACTIVIDADES QUE EJERZAN EN EL CANTÓN

Nº. 005025

De conformidad con el capítulo VIII de la ley de Régimen Municipal vigente y en uso de las atribuciones que concede la ordenanza Municipal para la aplicación del impuesto de patentes, se confiere en esta fecha la presente Patente para que pueda funcionar el establecimiento comercial.

Destinado a:

Propiedad de: RUC:

Situado en la calle,

Queda obligado el propietario de este negocio a cumplir con las disposiciones y reglamentos pertinentes, bajo apercibimiento de ser sancionado hasta con la clausura

Esta Patente caduca el 31 de Diciembre del 2012

Registro Nº.


VALOR US \$3,50

18 SEP 2012
CANCELADO
TESORERÍA

ORIGINAL: CONTRIBUYENTE
COPIA: TESORERÍA

Imprenta "ARTES" Cumandá: Av. Los Puentes *Tel#: 2728-373 10B 100X2 Nº. 5.001 - 6.000

PERMISO DE SALUD PÚBLICA


DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DEL GUAYAS 


CERTIFICADO DE SALUD OCUPACIONAL

AREA DE SALUD # _____ N° 201879

FOTO

NOMBRES: _____
APELLIDOS: _____
CEDULA DE IDENTIDAD: _____
NUMERO DE H.C.A.: _____
LUGAR DE RESIDENCIA: _____

 JEFE DE AREA DE SALUD USUARIO


 **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**
Dirección Provincial de Salud del Guayas
TESORERÍA GENERAL

COMPROBANTE DE PAGO
0020207

Guayaquil, POR US \$
Recibí del Señor (a)
Razón Social
La cantidad de Dólares

Orden de Pago No Permiso No 02928
Por concepto de Tasa de Permiso de Funcionamiento correspondiente al año 2004

OBSERVACION: Decreto Ejecutivo 249, publicado R/OA 58 del 9 de Abril del 2003. C.S.
S.A.

 TESORERO GENERAL USUARIO

GUERRERO HURTADO SEGUNDO BOLIVAR
MSP-METRO RJ.L.C. 090206559501 - A.U.T. 19/08

PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CUMANDÁ

REGISTRO		CONTRIBUYENTE	
TIPO DE ESTABLECIMIENTO		CATEGORÍA	
UBICACIÓN		Tasa de Servicio \$	
CALLE		Bonificación <input type="checkbox"/>	
		Total \$	
SECTOR	SOLAR	 TRESORERO	
FECHA DE EMISIÓN			

Imprenta ARTES, Cumandá: Av. Los Puentes S/N • Tel.: 2728-373 1081 100x3 N°. 2.501 - 2.500

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

MINISTERIO DEL INTERIOR		N°. P.A.F.
PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO (válido sin enmiendas) AÑO 2011		046935
		VALOR USD \$ 15,00
INFORMACION BASICA COD. CATASTRO 14199		ADVERTENCIAS 1. AUTORIZACION El Intendente de conformidad a las responsabilidades y competencias que le otorgan la Ley y reglamentos autoriza:
RAZON SOCIAL: _____ N°. R.U.C.: _____ NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: _____ N°. CEDULA CIUDADANIA _____ TIPO DE ESTABLECIMIENTO: _____		1.1 Permanecer abierto hasta las: _____ Horas 1.2 Funcionar con sonido exterior hasta las _____ Horas
PROVINCIA: GUAYAS CANTON: NARANJITO CIUDAD/PARROQUIA: NARANJITO DIRECCION: AV 5 DE OCTUBRE #1329 Y 9 DE OCTUBRE		RETIRO DEL PERMISO Este PERMISO podrá ser RETIRADO por una persona autorizada por la DIRECCION DE POLICIA en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> • Si el establecimiento funciona pasada la hora autorizada • Si no cumple con el volumen de música permitido • Si en el interior se promueven escándalos • Si en el interior se encuentran menores de edad, si es el caso • Si se infringe cualquier disposición legal sobre la materia
DIRECTOR FINANCIERO  Fecha de Emisión 10-mar-11		3. SANCION El retiro del Permiso trae consigo la respectiva SANCION. De todo retiro de Permiso debe INFORMARSE a la Dirección Financiera en la Provincia de Pichincha y al Recaudador Fiscal de la Gobernación, en las Provincias.
RECAUDADOR FISCAL Sra. <i>Janeth Rojas Carrasco</i> Recaudadora Fiscal Fecha: _____ Gobernación Provincia del GUAYAS		INTENDENTE GENERAL DE POLICIA  Ab. <i>Julio César Quiñonez Compo</i> Fecha: _____ INTENDENTE DE POLICIA P. A. F.
UBICAR ESTE PERMISO EN UN LUGAR VISIBLE CONTRIBUYENTE		

ANEXO 6

AREAS Y SUBÁREAS DEL CONOCIMIENTO UNESCO

ÁREA	SUBÁREAS
Servicios	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="564 416 1546 674">• 81 Servicios personales Hotelería y restaurantes, viajes y turismo, deportes y actividades recreativas, peluquería, tratamientos de belleza y otros servicios personales: lavandería y tintorería, servicios cosméticos, ciencias del hogar.<li data-bbox="564 689 1546 898">• 84 Servicios de transporte Formación de marinos, oficiales de marina, náutica, tripulación de aviones, control del tráfico aéreo, transporte ferroviario, transporte por carretera, servicios postales.<li data-bbox="564 913 1546 1122">• 85 Protección del medio ambiente Conservación, vigilancia y protección del medio ambiente, control de la contaminación atmosférica y del agua, ergonomía y seguridad.<li data-bbox="564 1137 1546 1391">• 86 Servicios de seguridad Protección de personas y bienes: servicios de policía y orden público, criminología, prevención y extinción de incendios, seguridad civil. Enseñanza militar.

ANEXO 7

RESULTADOS DE PLAGIUM



The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
Establecer las causas que inciden en el desconocimiento administrati...	OK
Hipótesis Particular 3 Bajo índice de conocimientos administrativos r...	OK
encuentros donde los asistentes participan activamente con los profe...	OK
Identificar lugar, estructura y servicios necesarios, complementarios y ...	OK
Equipo de trabajo multidisciplinario con amplios conocimientos para ...	OK
Reuniones de lanzamientos, relanzamiento y posicionamiento de pro...	OK
CONCEPTO VARIABLE INDEPENDIENTE VARIABLE DEPENDIEN...	OK
Procedimientos administrativos y operacionales relativos a eventos;	OK

Results: No plagiarism suspected

[Go Back](#)

e

© 2002-2010 by/DBA Brian Klug - [Contact](#)

PLAGIARISM DETECTOR

The screenshot shows the 'Available reports' window of the Plagiarism Detector. At the top, it says 'Results are Ready!' with a small bar chart. Below this, a table lists the generated reports. The first report is for 'TESIS-19 de noviembre del 2013.docx', which has a plagiarism rate of 9% and an originality of 90%. The interface includes various filters and sorting options, a 'Plagiarism Alert Threshold' set to 10%, and a sidebar with actions like 'View in Advanced Report Viewer', 'Open the selected report in Browser', and 'Delete all'.

Diagram	Date	ver.	Checked Document Name	Check type	Plagiarism	Original
	20/11/2013 11:32:27	816	TESIS-19 de noviembre del 2013.docx	Internet	9%	90%

