

República Dominicana

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA - UNIBE



Escuela de Mercadeo

Proyecto Final para optar por el título de Licenciado en Mercadeo

Plan de Mercadeo 2024 para aumentar la visibilidad y reconocimiento de ReEvent SRL, empresa dedicada a arreglos florales dentro de la organización de eventos, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana en el período septiembre-diciembre.

Realizado por:

María José Cimentada 21-0295

Mercedes Leslie 21-0292

Asesores:

Jualin Donaty Baldera Piantini

Marcia Rincón Liriano de Ortega

Santo Domingo, D.N.

10 de enero del año 2024

*Los conceptos expuestos en la presente investigación son de la exclusiva responsabilidad de los sustentantes de la misma

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. DELIMITACIÓN DEL TEMA Y ANTECEDENTES.....	2
1.1. Delimitación del tema.....	2
1.1.1. Título.....	2
1.1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.1.3. Delimitación geográfica.....	2
1.1.4. Marco espacial.....	3
1.1.5. Objetivos de la investigación.....	4
1.1.5.1. Objetivo general.....	4
1.1.5.2. Objetivos específicos.....	4
1.1.6. Preguntas de investigación.....	4
1.1.7. Limitantes de la investigación.....	5
1.1.8. Justificación.....	6
1.2. Antecedentes del problema, revisión de literatura y estado del arte.....	6
1.2.1. Literatura profesional y académica acerca de un plan de mercadeo.....	7
1.2.2. Estudios previos.....	7
1.2.3. Marco conceptual.....	8
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA ELEGIDA.....	10
2.1. Generalidades de la empresa.....	10
2.1.1. Descripción empresa.....	10
2.1.2. Historia y evolución.....	10
2.1.3. Principales productos.....	11
2.1.4. Naturaleza de los clientes.....	12
2.2. Marco organizacional.....	14
2.2.1. Estructura organizacional.....	14
2.2.2. Descripción de puestos.....	14
2.2.3. Políticas y procedimientos.....	15
2.2.4. Marco legal.....	23
2.2.4.1. Leyes y decretos.....	23
2.2.4.2. Regulaciones.....	23
2.2.4.3. Acuerdos comerciales.....	24
2.3. Marco estratégico.....	25
2.3.1. Grupos de interés.....	25
2.3.1.1. Internos.....	26
2.3.1.2. Externos.....	27
2.4. Dimensiones estratégicas.....	29
2.4.1. Visión.....	29

2.4.2. Misión.....	29
2.4.3. Valores.....	29
2.4.4. Cultura organizacional.....	29
2.4.5. Principales estrategias implementadas.....	30
2.4.6. Modelo de gestión estratégica.....	31
3. ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO Y EXTERNO.....	32
3.1. Análisis factores internos / Análisis de la cadena de valor.....	32
3.1.1. Logística interna.....	32
3.1.2. Producción / operaciones.....	34
3.1.3. Logística externa.....	36
3.1.4. Marketing y ventas.....	37
3.1.5. Servicios.....	38
3.1.6. Aprovisionamiento.....	39
3.1.7. Desarrollo tecnológico.....	40
3.1.8. Gestión de recursos humanos.....	41
3.1.9. Contabilidad y finanzas-ventas de la categoría o marca que hace el plan (para luego hacer forecast).....	42
3.1.10. Gestión empresarial.....	44
3.2. Recursos y capacidades.....	44
3.2.1. Indicadores de la cadena de valor.....	44
3.2.2. Matriz de recursos y capacidades.....	45
3.2.3. Competencias distintivas - ventaja competitivas.....	47
3.3. Matriz evaluación factores internos (Efi).....	48
3.3.1. Análisis de fortalezas y análisis de debilidades.....	48
3.4. Análisis factores externos.....	49
3.4.1. Análisis del macroambiente: PESTEL.....	49
3.5. Análisis del entorno competitivo.....	52
3.5.1. Descripción de la industria a la que pertenece la empresa.....	52
3.6. Análisis de los competidores.....	53
3.6.1 Alcance de la competencia y grado de integración de la misma.....	54
3.6.2. Posición y movimientos estratégicos de los competidores.....	54
3.6.3. Grupo estratégico en que se desarrolla.....	55
3.6.4. Posicionamiento competitivo.....	56
3.6.5. Tamaño del mercado y datos del mercado.....	56
3.6.6. Grado de diferenciación de productos.....	56
3.6.7. Análisis de tendencias.....	57
3.6.8. Fuerzas impulsoras y factores claves de éxito en la industria.....	57
3.7. Análisis de Porter para la industria en la que se desarrolla la empresa o proyecto.....	58
3.7.1. Amenaza de entrada de nuevos competidores.....	58

3.7.2. Rivalidad entre competidores existentes.....	59
3.7.3. Amenaza de productos y servicios sustitutos.....	59
3.7.4. Poder de negociación del proveedor.....	60
3.7.5. Poder de negociación del cliente.....	61
3.8. Matriz evaluación factores externos.....	61
3.8.1. Análisis amenazas y oportunidades.....	61
3.8.2. Matriz de perfil competitivo (Cpm).....	63
4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	64
4.1. Diseño metodológico.....	64
4.1.1. Tipo de investigación.....	64
4.1.2. Metodología de investigación.....	64
4.1.3. Técnica de investigación.....	65
4.2. Método o plan de muestreo.....	65
4.2.1. Universo.....	65
4.2.2. Población.....	65
4.2.3. Cálculo y tamaño de la muestra.....	65
4.2.4. Marco de la muestra.....	66
4.2.5. Tipo de muestreo.....	66
4.2.6. Diseño de instrumento de recolección.....	66
4.2.7. Levantamiento y análisis de datos.....	70
4.2.8. Análisis de los datos.....	71
4.3. Conclusiones y recomendaciones de la investigación.....	86
4.3.1. Conclusión según objetivos específicos planteados.....	86
4.3.3. Conclusión general.....	88
4.3.4. Recomendación general.....	89
5. PLAN DE MERCADEO.....	89
5.1. Mercado / Industria.....	89
5.1.1. Offline.....	89
5.1.1.1. Perfil del público objetivo.....	89
5.1.1.2. Tamaño del mercado.....	90
5.1.1.3. Demanda del mercado.....	91
5.1.2. Online.....	92
5.1.2.1. Buyer persona.....	92
5.1.2.1.1. Perfil del usuario ideal digital.....	92
5.2. Fijación de objetivos.....	93
5.2.1. Objetivos cualitativos.....	93
5.2.2. Objetivos cuantitativos.....	94
5.2.3. Objetivos (online - SMART).....	94
5.3. Estrategias de marketing.....	94
5.3.1. Estrategias de segmentación.....	94

5.3.2. Estrategias de posicionamiento de marca.....	95
5.3.3. Estrategias de marketing digital.....	95
5.3.4. Estrategias de fidelización.....	95
5.3.5. Estrategias de marketing directo.....	96
5.4. Tácticas / Iniciativas.....	96
5.4.1. OFFLINE.....	96
5.4.2. ONLINE.....	97
5.4.2.1. Análisis POEM.....	99
5.4.2.2. Personal-Acciones de Endomarketing.....	101
5.4.2.3. Propuestas de Key visual on/off.....	102
5.5. Presupuesto con cronograma de acciones.....	108
5.5.1. Cotizaciones de acciones del presupuesto y calendarización de las mismas. (Ver Anexos).....	109
5.6. Plan financiero.....	109
5.6.1. Proyección de ingresos.....	109
5.6.2. Proyección de costos y gastos.....	109
5.6.3. Estados financieros proyectados.....	110
5.6.4. WACC.....	110
5.6.5. Punto de equilibrio.....	111
5.6.6. Valor presente neto o valor actual neto y TIR.....	112
5.6.9. Payback descontado.....	112
5.6.7. Análisis de sensibilidad.....	113
5.6.8. Estrategia de salida.....	113
5.6.9. Conclusiones financieras.....	114
5.7. Sistemas de evaluación y control KPI's.....	115
5.7.1. Establecer el sistemas e indicadores de evaluación y control.....	115
Referencias.....	117
Anexos.....	119

DEDICATORIA

Dedicamos con profundo agradecimiento y cariño este proyecto final a nuestros padres: Ángel Cimentada, Patricia Soñe, Alexandra Soto y Mario Leslie. Su inquebrantable apoyo, confianza y enseñanzas han sido el pilar que nos ha sostenido a lo largo de esta travesía académica, y nos han inculcado la perseverancia y pasión que hemos aplicado en cada página de este proyecto final.

Asimismo, extendemos nuestra más sincera gratitud a Daniela Bonetti, visionaria y propietaria de RelEvent. Su pasión y dedicación en el mundo de los arreglos florales y la organización de eventos ha sido una inspiración invaluable, permitiéndonos comprender y plasmar en este trabajo la esencia y desafíos del sector.

A todos ustedes, gracias por ser nuestro faro, guía y motivación en este viaje. Cada palabra y análisis plasmados aquí llevan consigo una porción de las lecciones y valores que hemos aprendido de ustedes.

María José Cimentada y Mercedes Leslie

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, elevamos nuestra más sincera gratitud a Dios, quien nos ha brindado la fuerza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para llegar a este punto crucial de nuestra vida académica y personal. Su guía constante ha sido la luz que ilumina nuestro camino, incluso en los momentos más desafiantes.

Durante este viaje universitario, hemos enfrentado desafíos que, en ocasiones, parecían insuperables. Sin embargo, en cada paso, hemos tenido la fortuna de contar con profesores excepcionales. A ellos, nuestro más profundo agradecimiento por su dedicación, paciencia y compromiso. Han sido más que educadores; han sido mentores que nos han enseñado no solo el rigor académico, sino también las cualidades esenciales para enfrentar el mundo real con integridad y responsabilidad.

A nuestros compañeros, que han sido el apoyo constante, la fuente de risas, consejos y momentos memorables, les estamos eternamente agradecidas. Han hecho de esta experiencia universitaria algo verdaderamente inolvidable.

Pero, sobre todo, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestros padres: Ángel Cimentada, Patricia Soñe, Alexandra Soto y Mario Leslie. Han sido la roca sobre la que hemos construido nuestros sueños. Su amor, sacrificio y creencia inquebrantable en nosotras nos han permitido convertirnos en las mujeres que somos hoy. Gracias por darnos no solo las herramientas para enfrentar los desafíos académicos, sino también las lecciones de vida que llevaremos con nosotras en cada paso que demos.

Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en nuestro corazón y ha sido una parte integral de este logro. Por siempre, llevarán un lugar especial en nuestras vidas.

RESUMEN EJECUTIVO

El plan de mercadeo de RelEvent, proyectado para el año 2024, se centra en la expansión y fortalecimiento de la marca en Santo Domingo y áreas circundantes. El objetivo principal es incrementar la visibilidad de RelEvent en un 30% y ampliar su base de clientes potenciales en un 20%. Las estrategias incluyen el desarrollo de una página web atractiva y funcional en los primeros tres meses, seguido de un enfoque continuo en la optimización y actualización del sitio para mejorar la experiencia del usuario y reflejar la evolución de la marca.

La estrategia de marketing de RelEvent se basa en la segmentación demográfica, geográfica, psicográfica y conductual, dirigida a un público que valora la exclusividad, la personalización y la calidad. Se implementarán tácticas de marketing tanto online como offline, incluyendo la colaboración con influencers, marketing de contenidos y participación en eventos comunitarios. Además, el plan contempla la reducción del uso de materiales no sostenibles en los arreglos florales, alineando a RelEvent con prácticas ecológicamente responsables.

Finalmente, el plan busca mejorar la satisfacción del cliente en las interacciones online, con el objetivo de alcanzar un puntaje promedio de 4.5/5. Esto se complementará con tácticas de fidelización y marketing directo, como programas de lealtad y ofertas especiales. La implementación de este plan integral de mercadeo posicionará a RelEvent como un líder en servicios de organización de eventos y diseño floral, diferenciándose por su calidad, creatividad y compromiso con la sostenibilidad.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de mercadeo para RelEvent SRL, una empresa enfocada en la industria de arreglos florales y organización de eventos, se presenta como un mapa estratégico para catapultar la marca a nuevas alturas en el mercado dinámico de Santo Domingo. Este documento esboza una visión integral, centrada en objetivos claros y estrategias meticulosamente diseñadas para aumentar la visibilidad, mejorar la interacción con los clientes y explorar el vasto potencial del entorno digital.

En el contexto actual, donde la competencia es feroz y las expectativas de los consumidores están en constante evolución, RelEvent busca no solo mantener su posición de liderazgo sino también expandirse de manera sostenible. El plan se basa en una profunda comprensión del mercado y un análisis riguroso de las tendencias actuales, combinando innovación y tradición para ofrecer servicios que se destacan por su calidad y creatividad.

Un componente esencial de este plan es la adopción de prácticas sostenibles y responsables. RelEvent se compromete a reducir su huella ambiental, integrando materiales ecológicos y métodos de producción sostenibles en sus operaciones. Esta filosofía no solo refleja un compromiso con el medio ambiente sino que también responde a las crecientes demandas de los consumidores conscientes.

Además, se pondrá un énfasis especial en el desarrollo de una presencia digital robusta. Desde la creación de una página web atractiva y funcional hasta la implementación de una estrategia de marketing digital efectiva, RelEvent busca mejorar su conectividad con la audiencia y abrir nuevas vías de comunicación y venta.

Este plan de mercadeo no es solo un conjunto de estrategias y tácticas; es una manifestación del compromiso de RelEvent con la excelencia, la innovación y la satisfacción del cliente. Con un enfoque estratégico y adaptativo, RelEvent está preparado para enfrentar los desafíos del mercado y aprovechar las oportunidades que se presenten, asegurando su crecimiento y éxito continuo.

1. DELIMITACIÓN DEL TEMA Y ANTECEDENTES

1.1. Delimitación del tema

1.1.1. Título

“Plan de Mercadeo 2023 para aumentar la visibilidad y reconocimiento de RelEvent SRL, empresa dedicada a arreglos florales dentro de la organización de eventos, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana en el período septiembre - diciembre.”

1.1.2. Planteamiento del problema

La empresa RelEvent SRL se destaca en el negocio de arreglos florales y su participación en la organización de eventos en Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

El sector de arreglos florales y eventos es altamente competitivo y dinámico, con numerosos competidores que ofrecen servicios similares. La falta de visibilidad y reconocimiento de RelEvent dentro de su público objetivo se traduce en una pérdida de oportunidades de negocio y un potencial estancamiento en su crecimiento.

Es fundamental abordar este problema de manera efectiva y estratégica a través de un plan de mercadeo sólido que permita a RelEvent aumentar su visibilidad y reconocimiento en el mercado de Santo Domingo, capitalizando así su experiencia y calidad para atraer y retener a un mayor número de clientes durante el período mencionado.

1.1.3. Delimitación geográfica

Esta evaluación se enfoca en la República Dominicana, específicamente en Santo Domingo, Distrito Nacional. Dada la magnitud y concentración demográfica de esta zona, además de la notable presencia y demanda de servicios de organización de eventos y diseño floral, la región alberga una diversidad de clientes con variadas expectativas y patrones de consumo.

Este esquema se llevará a cabo desde septiembre hasta diciembre de 2023, un intervalo crucial para solidificar la presencia de RelEvent de cara al próximo año. En este marco, definir con precisión la ubicación y el plazo resulta vital para moldear y perfeccionar el enfoque conforme a las exigencias del público meta.

1.1.4. Marco espacial

La capital dominicana, Santo Domingo, es una ciudad que combina la rica historia con el dinamismo moderno, siendo un hervidero de actividad económica, cultural y social. Dentro del Distrito Nacional, varias zonas se destacan no solo por su estatus socioeconómico sino también por ser epicentros de eventos y celebraciones. Entre ellos podemos destacar: Piantini, Naco y Bella Vista.

Piantini es una de las zonas más modernas y afluentes de Santo Domingo. Caracterizada por sus rascacielos, lujosos apartamentos, oficinas corporativas y centros comerciales como BlueMall; Piantini es un hervidero de actividad comercial y social. Muchos de los eventos corporativos de alto perfil, lanzamientos de productos, celebraciones y eventos sociales de élite tienen lugar en este sector. Su demografía es de un nivel socioeconómico alto, lo que implica un mercado con capacidad adquisitiva para servicios de arreglos florales y organización de eventos de alta calidad.

Vecino de Piantini, Naco es otro de los sectores más vibrantes y concurridos del Distrito Nacional. Al igual que Piantini, cuenta con una serie de establecimientos comerciales, restaurantes de alta gama, hoteles y centros de negocios. Su ubicación céntrica y fácil acceso lo convierten en un lugar privilegiado para reuniones corporativas, conferencias y eventos sociales. La presencia de diversos salones de eventos y hoteles con espacios para celebraciones hace de Naco un punto focal para la industria de la organización de eventos.

Estas zonas, que son predominantemente residenciales, albergan a una gran cantidad de familias de alto poder adquisitivo. Bella Vista es conocida por sus tranquilas calles bordeadas de árboles y majestuosas residencias, muchas de las cuales son elegidas como sedes para eventos privados, bodas y celebraciones familiares.

1.1.5. Objetivos de la investigación

1.1.5.1. Objetivo general

Incrementar la visibilidad y reconocimiento de RelEvent SRL en la ciudad de Santo Domingo en un 25%, y lograr un aumento del 15% en la demanda de arreglos florales y coordinación de eventos al finalizar diciembre de 2024.

1.1.5.2. Objetivos específicos

1. Analizar el mercado actual de arreglos florales en Santo Domingo para identificar principales oportunidades y desafíos a lo largo del año.
2. Diseñar y ejecutar campañas publicitarias locales trimestrales, cada una con un alcance de al menos 50,000 personas, enfocadas en la exclusividad y calidad de RelEvent.
3. Incrementar la presencia digital de RelEvent en un 30%, buscando una interacción significativa en redes sociales y su sitio web, con metas progresivas a lo largo del año.
4. Evaluar y ajustar mensualmente las estrategias de mercadeo para alcanzar al menos un 85% de eficacia en las mismas, con revisiones trimestrales para medir el progreso y hacer ajustes estratégicos.

1.1.6. Preguntas de investigación

¿Cuál es el perfil demográfico de los clientes actuales de RelEvent y cuál es el perfil de los clientes potenciales en Santo Domingo?

¿Cuáles son las principales tendencias en arreglos florales para eventos en Santo Domingo durante 2023?

¿Qué plataformas de publicidad y marketing son las más efectivas para llegar al público objetivo en Santo Domingo?

¿Cuáles son las expectativas y preferencias del cliente en cuanto a arreglos florales en el mercado actual?

¿Cómo perciben los clientes y no clientes a RelEvent en comparación con la competencia?

¿Qué valor agregado o diferenciador buscan los clientes en un proveedor de arreglos florales para eventos?

¿Cuál es el nivel de satisfacción actual de los clientes de RelEvent y qué áreas de mejora sugieren?

1.1.7. Limitantes de la investigación

En el desarrollo de este trabajo final, nos encontramos ante una serie de desafíos y limitantes que podrían influir en la precisión y profundidad de nuestros hallazgos. Primero y principal, hay una notable reticencia por parte de empresas competidoras y posibles colaboradores en compartir información esencial, lo que podría restringir nuestra comprensión completa del panorama del mercado.

Nuestro marco temporal es otro factor presionante; con una fecha límite fijada para diciembre de 2023, la investigación no solo debe ser profunda, sino también eficiente en tiempo. A nivel de la recopilación de datos primarios, nos encontramos con el desafío de la posible indiferencia o reluctancia de algunos individuos a brindar sus opiniones o participar en encuestas y entrevistas, lo que podría afectar la representatividad de nuestros datos.

Finalmente, y quizás uno de los desafíos más impredecibles, es la posibilidad de enfrentar cambios abruptos en el mercado. Factores externos como crisis económicas, pandemias, desastres naturales, entre otros, pueden alterar drásticamente tanto la demanda como la oferta en la industria, lo que tendría un impacto directo en la relevancia y actualidad de nuestros resultados. Estas variables, si bien representan obstáculos, también nos motivan a ser flexibles y adaptativos en nuestro enfoque investigativo.

1.1.8. Justificación

Santo Domingo, siendo la capital y el corazón cultural y económico de la República Dominicana, está en constante evolución y movimiento. Este dinamismo se refleja claramente en el sector de eventos y celebraciones, un nicho en el cual los arreglos florales son más que un simple detalle decorativo; son una declaración de estilo, un reflejo de la personalidad del anfitrión y, en muchos casos, el centro de atracción y conversación.

RelEvent, al ser una empresa dedicada a este arte floral, no puede darse el lujo de quedarse atrás en un mundo tan competitivo y en constante cambio. La demanda por innovación, personalización y creatividad es alta y la competencia no da tregua. En este escenario, conocer a fondo las necesidades, expectativas y deseos de los clientes es más que una necesidad, es un imperativo para la supervivencia y prosperidad del negocio.

Una investigación de mercado exhaustiva es la brújula que guiará a RelEvent en este océano de posibilidades. Al comprender las tendencias actuales, prever las emergentes y discernir las pasajeras de las duraderas, la empresa estará mejor posicionada para satisfacer a sus clientes actuales y atraer a nuevos. Además, esta investigación proporcionará insights valiosos para tomar decisiones informadas en áreas como inversión, desarrollo de nuevos productos, marketing y estrategias de precios.

Pero la importancia de la investigación no termina aquí. Vivimos en una era donde la opinión pública y la percepción de marca pueden ser construidas o destruidas en cuestión de minutos a través de plataformas digitales y redes sociales. Conocer la percepción actual de RelEvent en el mercado permitirá no solo corregir fallos y reforzar fortalezas, sino también diseñar estrategias de comunicación efectivas que resuenen con la audiencia y fortalezcan la identidad de la marca.

1.2. Antecedentes del problema, revisión de literatura y estado del arte

Naturaleza y alcance del problema en el contexto local en función a:

1.2.1. Literatura profesional y académica acerca de un plan de mercadeo

Este segmento no aplica, ya que, no se encontraron fuentes locales en donde se tratara el tema respectivo.

1.2.2. Estudios previos

La planificación de eventos y floristería es una industria en constante crecimiento en la República Dominicana debido a su atractivo turístico y la celebración de numerosos eventos locales e internacionales, así como también la frondosa flora que caracteriza a nuestro país. Algunos tipos de eventos y tendencias que han sido estudiados y que resultan relevantes para la República Dominicana son:

Bodas en Destino: Las bodas en destino son un mercado en crecimiento en la República Dominicana debido a sus hermosas playas y paisajes. Los estudios abordan temas como la planificación de bodas en destinos específicos dentro del país, los desafíos logísticos y legales que enfrentan las parejas extranjeras, y el impacto económico de este mercado en la industria local de bodas y turismo.

Cultivo de flores: La República Dominicana tiene un clima favorable que permite el cultivo de una amplia variedad de flores y plantas ornamentales. Los estudios en este campo se centran en los tipos de flores que se cultivan con mayor frecuencia, las técnicas agrícolas utilizadas, la inversión en tecnología y cómo el cultivo de flores contribuye a la economía local y al empleo en áreas rurales.

Eventos Corporativos: La República Dominicana alberga una variedad de eventos corporativos, desde conferencias empresariales hasta lanzamientos de productos. Los estudios manifiestan cómo las empresas eligen la República Dominicana como destino, cómo se planifican y ejecutan estos eventos, y cómo contribuyen al crecimiento económico local y al turismo de negocios.

Tendencias de diseño floral: La creatividad en la industria de los arreglos florales es fundamental. Los estudios analizan las tendencias actuales de diseño floral en el país, teniendo en cuenta la influencia de la cultura local y las preferencias de los clientes. Esto incluiría aspectos como los estilos florales populares, los colores de moda y la incorporación de elementos naturales en los arreglos.

Turismo de Incentivos: Las empresas a menudo eligen la República Dominicana para viajes de incentivos debido a su belleza natural y oferta de resorts de lujo. Los estudios investigan cómo se planifican estos viajes, qué actividades se ofrecen a los empleados y cómo contribuyen al turismo y la economía local.

Competencia y estrategias de marketing: La competencia en la industria floral puede ser intensa. Los estudios analizan el panorama competitivo en la República Dominicana, cómo las empresas florales diferencian sus servicios y productos, y las estrategias de marketing utilizadas, como la presencia en línea, la publicidad y las redes sociales.

Sostenibilidad en Eventos: La sostenibilidad es una preocupación creciente en la industria de eventos en todo el mundo. Los estudios abordan cómo se están implementando prácticas sostenibles en la planificación de eventos en la República Dominicana, como la gestión de residuos, la reducción de la huella de carbono y la promoción de productos locales y orgánicos.

1.2.3. Marco conceptual

Plan de Mercado: “Un plan de mercado es un documento estratégico que detalla las acciones específicas que una empresa o individuo tiene la intención de llevar a cabo para atraer a clientes potenciales y aumentar la cuota de mercado. Define objetivos, estrategias y tácticas para lograr una ventaja competitiva en el mercado, abordando aspectos como la segmentación del mercado, la investigación de la competencia, y la identificación de oportunidades y amenazas. A través de este plan, se establecen metas claras y se describen las acciones específicas necesarias para alcanzarlas.” (Kotler & Armstrong, 2018)

RelEvent: Fundada por Daniela Bonetti, RelEvent es una firma emergente que se distingue por su pasión y compromiso con la excelencia en el Distrito Nacional de la República Dominicana. Daniela, con su visión innovadora y dedicación, ha posicionado a RelEvent como una referente en arreglos florales de alta gama y en la organización meticulosa de eventos. (RelEvent, 2023)

Experiencia Floral: Refiere al enfoque único, en combinar la organización de eventos con el diseño floral, creando experiencias memorables para los asistentes.

Diseño Floral Personalizado: Servicio especializado ofrecido que va más allá de los arreglos florales tradicionales, adaptándose específicamente a las necesidades y deseos del cliente.

Organización de Eventos: La organización de eventos es el proceso de planificación, coordinación, promoción y realización de diferentes tipos de eventos con un objetivo específico. Estos eventos pueden ser de diversa naturaleza, como eventos corporativos, sociales, culturales, deportivos, académicos, entre otros.

Segmento Premium: Público objetivo compuesto por individuos o empresas dispuestas a invertir en servicios de alta calidad para sus eventos.

Atención al detalle: Filosofía central que se traduce en un enfoque meticuloso en cada elemento del evento, asegurando que todo esté en armonía.

Alianzas Estratégicas: Relaciones construidas con otros proveedores o entidades que pueden complementar o mejorar sus servicios, como salones de eventos, proveedores de catering o músicos.

Visión Floral: Perspectiva única y distintiva en cuanto a cómo las flores pueden transformar y definir el ambiente y la atmósfera de un evento.

Ambientación: Creación de un ambiente específico y temático para un evento, que puede variar desde un tono romántico hasta uno corporativo.

Gestión de Proveedores: Coordinación y colaboración con proveedores externos que suministran productos o servicios esenciales para el evento, garantizando cohesión y fluidez en la entrega.

Logística de Evento: Planificación, organización y gestión de todos los elementos funcionales de un evento, como la programación, la ubicación, el transporte y el montaje.

Consultoría Creativa: Servicio ofrecido donde se brindan ideas y propuestas innovadoras a los clientes para mejorar y personalizar su evento.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA ELEGIDA

2.1. Generalidades de la empresa

2.1.1. Descripción empresa

RelEvent, una empresa con sede en la ciudad de Santo Domingo y bajo la dirección de Daniela Bonetti, se erige como un faro de creatividad y elegancia en el apasionante mundo de los eventos y la decoración. Su fundación se basó en la pasión por la belleza floral y la decoración, y este entusiasmo ha sido el motor de su crecimiento y éxito continuo. La empresa se destaca por su compromiso inquebrantable con la excelencia y la innovación, lo que se refleja en cada proyecto que emprenden.

Uno de los pilares de su oferta es su floristería, que no solo ofrece una amplia variedad de flores frescas, sino que también se distingue por la creación de arreglos florales deslumbrantes. Cada composición floral es una obra maestra cuidadosamente diseñada para expresar emociones y belleza. Desde ramos de flores para ocasiones especiales hasta arreglos impresionantes para bodas.

Además de su floristería, RelEvent se ha ganado una reputación envidiable en la planificación y decoración de eventos corporativos y sociales. Para las empresas, son expertos en crear ambientes que reflejen la identidad de la marca y transmitan un mensaje claro a través de la decoración. En eventos sociales, su creatividad transforma celebraciones en experiencias mágicas y memorables; la atención al detalle y la pasión por el diseño se combinan para garantizar que cada evento sea único y emocionante.

2.1.2. Historia y evolución

Desde una temprana edad, la fundadora de RelEvent, Daniela Bonetti, fue influenciada por su madre, una diseñadora de interiores y amante de las flores. Esta introducción al mundo del diseño y la decoración dejó una impresión profunda en Daniela y la inspiró a explorar su propia creatividad en el campo de la decoración. Comenzó a aprender el arte de montar mesas y a entender cómo gestionar eventos, adquiriendo habilidades valiosas desde una edad temprana.

Su interés en ser anfitriona de eventos en su hogar y en crear conceptos únicos para cautivar a los invitados se convirtió en una verdadera pasión. Esta pasión se cultivó a lo largo de los años y se convirtió en el cimiento de lo que más tarde sería RelEvent.

Daniela decidió llevar su amor por los eventos y la decoración un paso más allá al continuar sus estudios en relaciones públicas y mercadeo. Esta combinación de habilidades le permitió ver la posibilidad de conectar su pasión por los eventos con su carrera profesional. Comprendió que podía utilizar su creatividad y habilidades en marketing para dar vida a los conceptos de eventos y comunicar mensajes efectivos que cumplieran con las necesidades y deseos de sus clientes.

Los primeros pasos formales de RelEvent se dieron en 2019, cuando Daniela decidió darle forma a su visión y convertir su pasión en un negocio real. La formalización de la empresa en 2021 marcó un hito importante en su desarrollo, estableciendo las bases legales y operativas necesarias para crecer y prosperar. Finalmente, en 2023, RelEvent abrió oficialmente sus puertas, ofreciendo sus servicios de decoración y eventos a un público ansioso por experimentar su creatividad y profesionalismo.

2.1.3. Principales productos

- Floristería:
 - Arreglos florales para para hogares, eventos y envíos ocasionales
 - Talleres de flores
 - Ambientación de hogares y comerciales
 - Floristería para eventos
 - Plan de diseño floral para eventos
- Planeación y eventos corporativos:
 - Coordinación logística y ejecución
 - Lanzamiento de nuevos productos
 - Aniversarios
 - Fiestas de empleados
 - Conferencias
 - Reuniones

- Decoración eventos sociales:
 - Bautizo
 - Bodas (logística, coordinación, decoración)
 - Asesoría a empresas de planificación de eventos
 - Cumpleaños niños/adultos
 - Montaje pedida de mano
 - Despedidas de solteras
 - Montajes de mesas para almuerzos y cenas
 - Graduaciones

2.1.4. Naturaleza de los clientes

RelEvent opera en el sector de servicios de organización de eventos y arreglos florales, proporcionando servicios de diseño y decoración para una variedad de eventos y celebraciones.

La empresa se encuentra en Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Su enfoque geográfico se centra en las áreas de mayor concentración de eventos y celebraciones en Santo Domingo, como Piantini, Naco y Bella Vista, donde se encuentra una demanda significativa de servicios de organización de eventos y arreglos florales.

Esta segmentación permite adaptar sus estrategias de marketing y servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada grupo de clientes y de cada zona geográfica en la que opera. La empresa se enfoca en una clientela diversificada que comprende la esencia de los detalles y reconoce la distinción que los arreglos florales aportan a diversos eventos. Los segmentos que atendemos incluyen:

Parejas Nupciales:

Parejas en la fase preparatoria de su enlace matrimonial que buscan transformar su celebración en un evento distintivo e inolvidable. Optan por servicios florales que reflejen su visión nupcial en aspectos como paleta cromática, diseño, fragancia, entre otros.

Celebraciones Familiares:

Clientes que coordinan eventos significativos para compartir con seres queridos, tales como cumpleaños, aniversarios, bautizos, ceremonias de graduación, baby showers y comuniones. Valorizan montajes decorativos que potencien la atmósfera del evento y refuercen su carácter celebratorio.

Entidades Corporativas:

Empresas que aspiran a destacar en sus eventos corporativos, ya sean conferencias, seminarios o lanzamientos de productos. Buscan incorporar arquitectura floral que complemente y realce el espacio destinado al evento, reforzando su imagen y branding.

Profesionales del Sector Eventos:

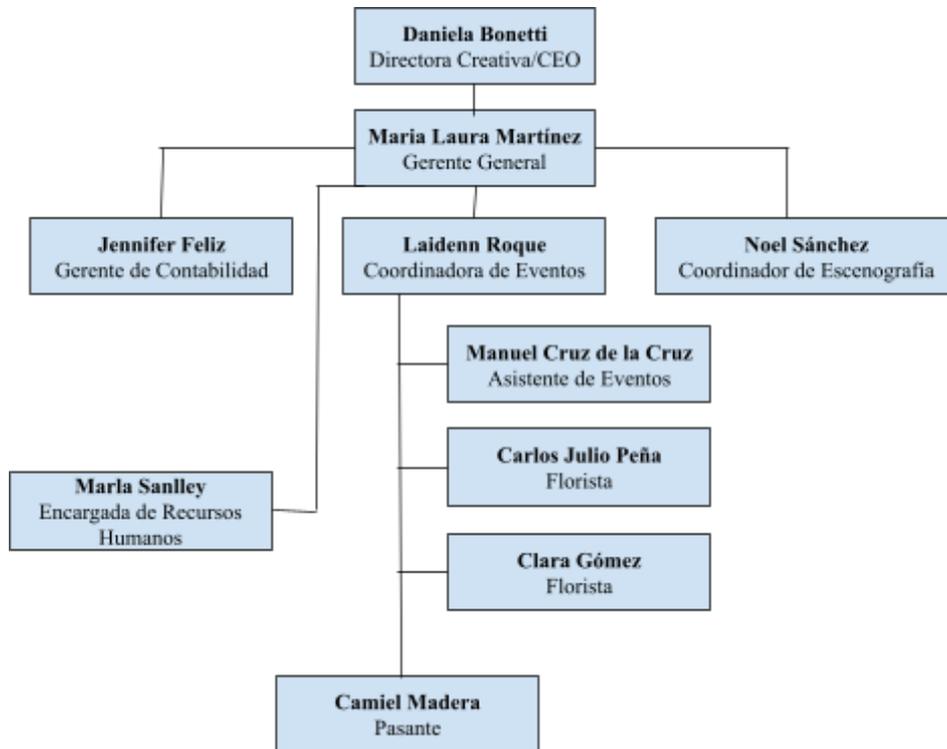
Organizadores y especialistas en la industria de eventos que requieren alianzas estratégicas para garantizar la excelencia en la ejecución decorativa de los eventos que gestionan. Valoran la confiabilidad, versatilidad y calidad de los servicios de arreglos florales.

Clientes en Búsqueda de Detalles Únicos:

Individuos que buscan expresar sus sentimientos y aprecio a través de arreglos florales exclusivos y personalizados. Para momentos especiales como aniversarios, cumpleaños o simplemente para manifestar gratitud y aprecio, optan por presentes florales que transmitan un mensaje genuino.

2.2. Marco organizacional

2.2.1. Estructura organizacional



Nota: El organigrama de la empresa Relevent, especializada en la organización de eventos y arreglos florales, muestra la estructura jerárquica y la distribución de los roles dentro de la organización. La estructura está dividida en distintos niveles que indican la relación de mando y colaboración entre los empleados y los departamentos. Autoría propia.

2.2.2. Descripción de puestos

En la estructura organizativa de RelEvent, la **Directora Creativa y Ejecutiva (CEO)** emerge como una líder innata. No es simplemente una administradora; es la visionaria que ha definido la trayectoria y el futuro de la empresa. Su entendimiento agudo del mercado, combinado con su habilidad para establecer alianzas estratégicas, permite a RelEvent mantenerse a la vanguardia. Con cada decisión que toma, busca no solo cumplir, sino superar las expectativas de sus clientes, adaptándose y reinventándose en una industria en constante cambio.

La **Gerente General**, por otro lado, actúa como la columna vertebral operativa. Bajo su liderazgo, se lleva a cabo la visión del CEO, garantizando que cada departamento se mueva en sincronía hacia objetivos comunes. La habilidad de esta gerente para enfrentar y

resolver desafíos diarios, así como para fomentar la colaboración entre equipos, es fundamental para el éxito continuo de RelEvent.

Un pilar esencial en la estructura es la **Encargada de Recursos Humanos**. Más que simplemente gestionar contrataciones, se dedica a cultivar y mantener la cultura de la empresa. Su misión va desde atraer talento de primer nivel hasta garantizar su desarrollo y bienestar dentro de la organización. Su labor asegura que RelEvent cuente con un equipo apasionado, comprometido y alineado con la visión de la empresa.

El ámbito financiero, liderado por el **Gerente Financiero y Contable**, es la garantía de estabilidad para RelEvent. Desde la administración meticulosa de recursos hasta el aseguramiento de cumplimientos fiscales, este rol es crucial. Cada decisión financiera tomada tiene en cuenta no solo la salud económica inmediata de la empresa, sino también su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.

Desde un prisma creativo, el **Coordinador de Diseño Escenográfico** se destaca. Este profesional es quien da vida a las ideas, convirtiendo visiones en realidades palpables y espectaculares. Cada evento lleva su sello distintivo, una combinación de innovación, estilo y respuesta al deseo del cliente.

La **Coordinadora de Gestión de Eventos y su Asistente** son el dúo dinámico detrás de la logística impecable de cada evento. Desde la conceptualización hasta la ejecución, garantizan que cada detalle, por minúsculo que sea, se maneje con precisión.

Y, por supuesto, no podemos dejar de mencionar al **Especialista Floral**. Con manos hábiles y un ojo artístico, transforma cada espacio con composiciones florales magistrales, agregando una dimensión de belleza y elegancia que solo puede ser lograda por un verdadero maestro en su oficio.

Juntos, estos individuos forman el mosaico de RelEvent, haciendo de la empresa un líder indiscutible en la industria de organización de eventos. Cada miembro del equipo, con su expertise particular, contribuye a crear experiencias inolvidables para sus clientes.

2.2.3. Políticas y procedimientos

Políticas de RelEvent SRL

Financieras:

Es esencial un depósito inicial no reembolsable que asciende al 60% del costo total estimado del servicio para reservar una fecha específica e iniciar la prestación de servicios.

El pago final o el saldo se espera no más tarde de 48 horas antes de la fecha del evento.

RelEvent SRL acepta múltiples formas de pago, las cuales se detallarán explícitamente en la factura.

RelEvent acepta pagos a través de transferencias bancarias, pagos con tarjeta de crédito/débito, cheques u otras modalidades especificadas acordadas en el contrato.

Los pagos realizados después de la fecha límite estipulada pueden estar sujetos a una tarifa por pago tardío, calculada como un porcentaje del monto vencido. Este porcentaje se especificará en el Acuerdo.

Todas las cotizaciones proporcionadas por RelEvent SRL serán válidas durante 30 días desde la fecha de emisión. Después de este período, RelEvent SRL se reserva el derecho de ajustar la cotización en función de los cambios en los costos o la disponibilidad de recursos.

Una vez que se haya llegado a un acuerdo, RelEvent SRL proporcionará una factura detallada que especifica todos los servicios, productos y cargos asociados con el evento. Cualquier costo adicional o modificación será comunicado y aprobado por el cliente antes de su implementación.

De vez en cuando, RelEvent SRL puede ofrecer precios promocionales o descuentos para servicios o eventos específicos. Estas promociones estarán sujetas a su propio conjunto de términos y no pueden combinarse con otras ofertas.

Pagos a Proveedores y Comisiones:

Si RelEvent SRL actúa como intermediario al contratar proveedores externos para el evento, la empresa comunicará transparentemente al cliente cualquier comisión o arreglo financiero con estos proveedores.

Los pagos a proveedores externos, a menos que se indique lo contrario en el Acuerdo, serán responsabilidad del cliente. RelEvent SRL puede facilitar estos pagos si se acuerda previamente.

Cancelaciones y Reembolsos:

Entendemos que a veces, debido a situaciones imprevistas o cambios en las circunstancias, puede ser necesario cancelar un evento. En tales casos, solicitamos a nuestros clientes que nos comuniquen su decisión lo antes posible para minimizar las molestias o los costos incurridos.

El depósito inicial realizado por el Cliente tiene como objetivo cubrir los gastos preliminares y la planificación realizada por RelEvent SRL. Por lo tanto, si el Cliente decide cancelar el evento después de haber hecho este depósito, este no será reembolsable, dado que representa el trabajo y recursos ya invertidos en la preparación del evento. Es esencial que las cancelaciones se comuniquen con al menos 15 días de antelación al evento. Esto permite a RelEvent SRL gestionar y reasignar recursos, evitar costos adicionales y, si es posible, atender a otros clientes.

Las cancelaciones realizadas con menos de 15 días de antelación pueden incurrir en costos adicionales, dependiendo de los compromisos ya asumidos con proveedores y el grado de preparación alcanzado para el evento.

Aunque nuestra política de cancelación es clara, somos conscientes de que pueden surgir situaciones excepcionales que requieran una revisión de esta. En tales circunstancias, como problemas de salud graves, emergencias familiares o eventos de fuerza mayor; RelEvent SRL evaluará el caso específico y podrá considerar reembolsos parciales o reprogramaciones.

Es vital que el Cliente proporcione toda la información y documentación relevante en tales casos para permitir una evaluación justa y rápida por parte de RelEvent SRL. La decisión final sobre cualquier reembolso o ajuste quedará a discreción de la empresa, pero siempre buscamos actuar con empatía y entendimiento frente a situaciones genuinamente imprevistas.

Alcance de los Servicios:

El Acuerdo firmado entre Relevent SRL y el Cliente servirá como el documento definitivo que establece todos los servicios que serán prestados. Este documento se preparará con la máxima atención a los detalles, garantizando que se cumplan todas las expectativas y requerimientos del Cliente.

Antes de finalizar el Acuerdo, se llevarán a cabo varias reuniones y consultas con el Cliente para comprender completamente sus visiones, deseos y expectativas. Esto garantizará que ambas partes estén plenamente al tanto y de acuerdo con el alcance del trabajo a realizar.

Si bien siempre nos esforzamos por garantizar que todas las expectativas del Cliente se capturen en el Acuerdo inicial, entendemos que las circunstancias y los requisitos pueden cambiar a medida que se acerca la fecha del evento. En tales situaciones, estamos abiertos a adaptarnos y hacer las modificaciones necesarias.

Sin embargo, es esencial que cualquier cambio o adición al Acuerdo inicial se comunique con suficiente antelación. Esto permitirá a RelEvent SRL gestionar los recursos adecuadamente y garantizar que se cumplan los nuevos requisitos sin comprometer la calidad del servicio.

Aunque estamos comprometidos a ser flexibles, algunos cambios o adiciones al alcance inicial del servicio pueden incurrir en costos adicionales. Estos pueden surgir debido a la necesidad de recursos adicionales, tiempo extra de trabajo, contratación de terceros, entre otros factores.

Siempre que surja tal situación, RelEvent SRL se comunicará de inmediato con el Cliente para discutir las implicaciones financieras. Antes de proceder con cualquier cambio que incurra en costos adicionales, se buscará la aprobación explícita del Cliente. Nuestro compromiso es mantener una comunicación abierta, honesta y transparente en todo momento, garantizando que no haya sorpresas inesperadas en términos de costos.

Para eventos fuera del área operativa habitual de RelEvent SRL, los gastos de viaje, alojamiento y otros gastos logísticos para el equipo de Relevent serán facturados al cliente. Estos cargos se discutirán con anticipación y se incluirán en la factura final.

Responsabilidades:

RelEvent SRL opera con el compromiso de proporcionar servicios de alta calidad y cumplir con todas las estipulaciones acordadas en el contrato con el Cliente. Sin embargo, existen situaciones excepcionales que pueden estar más allá del control de la empresa.

En circunstancias imprevistas, como calamidades naturales (terremotos, inundaciones, huracanes, entre otros), intervenciones gubernamentales (prohibiciones, regulaciones inesperadas), o crisis de salud (epidemias, pandemias), RelEvent SRL no será responsable por el incumplimiento o modificación de los servicios previamente acordados. La empresa se compromete a comunicar al Cliente de manera oportuna sobre cualquier cambio o ajuste necesario debido a estas situaciones.

RelEvent SRL pone especial énfasis en la calidad y seguridad de sus montajes, ya sean florales, decorativos o de cualquier otro tipo. El equipo de RelEvent SRL se asegura de que todo esté dispuesto de manera óptima y segura antes de considerar que el trabajo está completado.

Sin embargo, una vez que RelEvent SRL ha terminado la instalación y ha confirmado su estabilidad y seguridad con el Cliente, la responsabilidad sobre esos montajes se transfiere al Cliente. Cualquier daño, pérdida o alteración que ocurra después de este punto, ya sea debido a acciones de los invitados, condiciones climáticas u otras circunstancias, recaerá bajo la responsabilidad del Cliente.

Es recomendable que el Cliente supervise las áreas con montajes y decoraciones para evitar incidentes, especialmente si hay elementos frágiles o de alto valor involucrados.

Si bien RelEvent SRL toma todas las precauciones necesarias, es esencial que exista una comunicación clara y abierta entre la empresa y el Cliente. Si el Cliente tiene preocupaciones específicas sobre ciertos aspectos de la decoración o el evento en general, debe comunicarlo a RelEvent SRL con suficiente antelación para garantizar la satisfacción y seguridad de ambas partes.

Retroalimentación y Quejas:

La retroalimentación constructiva es integral para el crecimiento de RelEvent SRL, y la empresa mantiene una política de puertas abiertas para dichas comunicaciones.

Las quejas deben ser articuladas prontamente, permitiendo una resolución rápida y garantizando la satisfacción del cliente.

Fomentamos un canal abierto de comunicación con nuestros clientes, permitiéndoles compartir sus experiencias y sugerencias. La retroalimentación es esencial para nuestro crecimiento y mejora continua.

Propiedad Intelectual:

Todo trabajo artístico y conceptual concebido por RelEvent SRL, ya sean diseños, motivos o temas, sigue siendo la única propiedad intelectual de la empresa. La replicación no autorizada está estrictamente prohibida.

Cualquier solicitud de uso o replicación debe hacerse formalmente a RelEvent SRL.

Protección de Datos:

En Relevent SRL, valoramos profundamente la privacidad y la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros al compartir su información. Es por ello que hemos implementado políticas y protocolos robustos para asegurar que cada fragmento de información que se nos confía se maneje con el más alto nivel de cuidado y discreción.

Utilizamos tecnologías de vanguardia y prácticas recomendadas del sector para garantizar que los datos de nuestros clientes estén seguros. Esto incluye el uso de sistemas de cifrado avanzados, firewalls de seguridad y protocolos de acceso restringido para prevenir cualquier acceso no autorizado a la información.

Nuestro personal recibe formación regular sobre prácticas de manejo de datos y sólo aquellos empleados que necesitan acceder a la información para desempeñar sus funciones laborales tienen permiso para hacerlo.

Siempre seremos transparentes sobre cómo y por qué utilizamos la información de nuestros clientes. Si un cliente desea saber más sobre cómo se utiliza su información, estamos dispuestos a proporcionar todos los detalles necesarios.

Los clientes tienen el derecho de solicitar una copia de su información, corregir cualquier inexactitud en sus datos, y en algunos casos, solicitar que se elimine su información de nuestros sistemas.

Nos adherimos estrictamente a todas las regulaciones y leyes de protección de datos aplicables en nuestra jurisdicción. Además, estamos siempre atentos a las actualizaciones y cambios en las normativas para asegurarnos de que nuestras prácticas estén al día.

En ocasiones, es posible que trabajemos con colaboradores o proveedores terceros que nos ayuden a prestar nuestros servicios. En tales casos, garantizamos que estos colaboradores también cumplan con nuestras estrictas normas de privacidad y protección de datos.

Nuestro compromiso con la protección de datos no es solo una declaración, sino una práctica constante que permea cada aspecto de nuestras operaciones. RelEvent SRL se esfuerza continuamente por mejorar y actualizar sus políticas y medidas para garantizar la máxima protección y satisfacción de sus clientes.

Resolución de Disputas:

En caso de desacuerdos o disputas, ambas partes se comprometen a participar en un diálogo constructivo para buscar una resolución.

Si las discusiones bilaterales fracasan, el problema puede elevarse a un mediador neutral o a un proceso de arbitraje reconocido, según lo acordado por ambas partes.

Ley Aplicable:

Los términos, condiciones y cualquier disputa que surja de ellos estarán sujetos a la jurisdicción y leyes de la región donde opera RelEvent SRL.

Todas las cotizaciones y montos finales de factura incluirán cualquier impuesto aplicable según las regulaciones regionales. Es responsabilidad del cliente estar al tanto de estos cargos.

Recursos Humanos:

RelEvent SRL busca contratar a individuos altamente cualificados, que muestren una pasión por la organización de eventos y el diseño floral. Se dará prioridad a los candidatos que tengan experiencia relevante, pero también consideraremos a aquellos con un fuerte deseo de aprender. Todo proceso de contratación se hará de manera justa y transparente, siguiendo las leyes laborales dominicanas.

Ofrecemos un programa de inducción para todos los empleados nuevos, que incluye entrenamiento en software de gestión, diseño floral, tendencias en eventos, y protocolos de atención al cliente. Además, se impulsará la formación continua mediante talleres y cursos especializados.

Las evaluaciones de desempeño se llevarán a cabo cada seis meses. Estas ayudarán a identificar áreas de mejora y establecer objetivos claros para el futuro. Los empleados tendrán la oportunidad de dar feedback sobre su experiencia laboral en RelEvent SRL.

Promovemos un ambiente laboral respetuoso y seguro. Cualquier informe de acoso será investigado de manera exhaustiva, y si se verifica, resultará en medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación del empleo.

2.2.4. Marco legal

2.2.4.1. Leyes y decretos

Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05: Esta ley garantiza los derechos del consumidor y establece las obligaciones de las empresas hacia sus clientes en República Dominicana.

Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales No. 126-02: Si RelEvent realiza operaciones en línea, esta ley establece las bases para el comercio electrónico en el país, protección de datos y transacciones.

Ley sobre Derecho de Autor No. 65-00: Protege los diseños, logos y cualquier otro material de propiedad intelectual que pertenezca a RelEvent.

Ley General de Medio Ambiente y Recursos Naturales No. 64-00: Establece las normativas relativas al manejo y disposición de materiales biodegradables, lo cual es relevante si se utilizan flores y otros materiales naturales.

Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada No. 479-08: Establece el marco legal para la operación de empresas como RelEvent en República Dominicana.

2.2.4.2. Regulaciones

Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo: Establece las normas básicas de seguridad y salud en el lugar de trabajo. Es esencial que RelEvent garantice un ambiente seguro tanto para sus empleados como para sus clientes durante la preparación y ejecución de eventos.

Regulaciones Municipales sobre Publicidad: Estas normativas regulan la colocación de anuncios y promociones en áreas públicas y privadas. Si RelEvent decide hacer publicidad en lugares físicos, deberá cumplir con estas regulaciones.

Regulación sobre Manejo y Disposición de Residuos Sólidos: Como empresa que trabaja con materiales biodegradables y otros residuos, RelEvent debe seguir las directrices municipales sobre cómo deshacerse adecuadamente de estos materiales después de un evento.

Regulación de Protección contra Riesgos de Incendio: Para eventos en lugares cerrados o con una gran afluencia de personas, puede ser necesario cumplir con las normativas que garantizan la seguridad contra incendios, incluida la disponibilidad de extintores y salidas de emergencia.

Reglamento de la Junta Central Electoral sobre Celebraciones Durante Períodos Electorales: Durante las épocas electorales, existen regulaciones sobre el tipo de eventos que se pueden celebrar y las actividades permitidas. Es importante que RelEvent esté al tanto de estas restricciones.

Regulación sobre el Uso de Música y Derechos de Autor en Eventos: Si en los eventos organizados por RelEvent se reproduce música, es esencial garantizar el cumplimiento de las licencias y derechos correspondientes.

2.2.4.3. Acuerdos comerciales

Si bien RelEvent se especializa en la organización de eventos y arreglos florales, es esencial reconocer cómo los acuerdos comerciales de República Dominicana pueden afectar a la empresa, ya sea de forma directa o indirecta. A continuación, se ofrece una perspectiva centrada en cómo estos acuerdos pueden impactar en RelEvent:

CAFTA-DR: Si RelEvent decide importar flores o materiales decorativos específicos de Estados Unidos o de algún país centroamericano, este acuerdo podría facilitar dicho proceso al ofrecer tarifas preferenciales. Además, la creciente relación comercial con Estados Unidos puede generar un incremento en la organización de eventos corporativos internacionales en Santo Domingo.

EPA con la Comunidad Europea: Este acuerdo puede beneficiar a RelEvent si decide incorporar flores o productos decorativos exclusivos de Europa. Además, al fortalecer la relación entre la región del CARIFORO y la Unión Europea, podrían surgir más oportunidades para organizar eventos que involucren a participantes europeos.

Acuerdo con CARICOM: Dado que el Caribe es reconocido por su rica biodiversidad, RelEvent podría explorar la posibilidad de importar flores exóticas o únicas de estos países para sus arreglos florales, destacándose en el mercado dominicano.

Acuerdo de Alcance Parcial con Panamá: Si RelEvent busca expandirse o adquirir productos específicos de Panamá, este acuerdo podría facilitar tales operaciones.

Acuerdo Bilateral con Cuba: La cercanía cultural y geográfica entre República Dominicana y Cuba podría hacer que RelEvent considere la posibilidad de organizar eventos que resalten la riqueza cultural compartida. Además, podría beneficiarse de productos o servicios específicos de Cuba para enriquecer sus ofertas.

2.3. Marco estratégico

2.3.1. Grupos de interés

RelEvent es una compañía especializada en la planificación de eventos y creación de diseños florales. Su amplia gama de servicios conlleva la relación con varios stakeholders, desde internos hasta externos, quienes impactan directamente en sus actividades y decisiones estratégicas. Este estudio se enfocará principalmente en aquellos stakeholders vinculados al área de eventos y composiciones florales.

2.3.1.1. Internos

Accionistas

- Ricardo Bonetti: Uno de los principales accionistas y pilares fundamentales de RelEvent. Su visión estratégica y compromiso con la excelencia han sido cruciales en la formación y crecimiento de la empresa. Su aporte financiero y su liderazgo han sido determinantes para posicionar a RelEvent como una de las empresas líderes en su sector.
- Daniela Bonetti: Co-accionista junto a Ricardo, Daniela aporta una combinación de perspicacia empresarial y creatividad. Su participación activa en la toma de decisiones y su habilidad para entender las necesidades del mercado han sido esenciales para adaptar y evolucionar la oferta de servicios de RelEvent.

Juntos, Ricardo y Daniela forman un dúo dinámico, complementando sus habilidades y visiones para dirigir y expandir RelEvent con éxito. Su relación como accionistas ha sido una combinación de confianza mutua y colaboración efectiva, garantizando la estabilidad y progreso continuo de la empresa.

Directivos

- Daniella Bonetti - CEO Directora Ejecutiva
- Maria Laura Martínez - Gerente General

Con una visión estratégica y un enfoque en la innovación, Daniela y Maria Laura lideran RelEvent, asegurando que la empresa se mantenga a la vanguardia en la industria y cumpla con sus objetivos a corto y largo plazo.

Trabajadores

- Laidenn Roque
- Noel Sánchez
- Jennifer Feliz
- Manuel Cruz de la Cruz
- Carlos Julio Peña
- Clara Gómez
- Camiel Madera
- Marla Sanlley

2.3.1.2. Externos

Clientes

- Tissage
- Cemento Cibao
- Byo Transfalto
- Batavia
- Lendof & Asoc
- Mercasid
- Diageo
- Induveca
- Escogido Baseball Club
- NEXT
- Aliss Dominicana
- Remax RD
- Construmoldes
- Odontodom

- Casa Alegre
- Ochoa
- Banreservas
- AFP Reservas
- Olivia
- Ozaku

**Por motivo de discreción de la empresa, no se presentarán los nombres de todos los clientes empresariales.*

**Relevant SRL, trabaja en su mayoría con clientes individuales. De igual forma, los clientes empresariales que se muestran más arriba, son clientes fijos, por ende, pueden variar por proyecto.*

Proveedores

- Divano
- Anfitriones
- Dlicianthus
- Latitud Cero
- Florenzza
- Mercado Nuevo de la Duarte
- Tres Tintas
- Unigrafica
- Ambrosia
- Mali Catering
- Todo Resuelto
- All Balloons
- Noel HC 23
- SkyRocket
- Aelba
- Jardín Constanza
- Creativa
- Inventiva

- WeCraft
- Planta Tropicales
- Alquileres Vivero Humberto
- Festamundi
- NEY Camareros

**Por motivo de discreción de la empresa, no se presentarán los nombres de todos los proveedores de RelEvent SRL.*

2.4. Dimensiones estratégicas

2.4.1. Visión

“Ser reconocidos como líderes en la industria de eventos y diseño floral, creando experiencias excepcionales que transformen momentos especiales en recuerdos inolvidables. Aspiramos a ser la referencia en creatividad, servicio al cliente y sostenibilidad en nuestro campo.”

2.4.2. Misión

“Ofrecer a nuestros clientes la más alta calidad en arreglos florales y servicios de planificación de eventos, enfocándonos en la belleza, la atención al detalle y la satisfacción del cliente. Nos comprometemos a superar las expectativas de nuestros clientes a través de la creatividad, la innovación constante y la ética profesional.”

2.4.3. Valores

- *Creatividad:* En RelEvent, la creatividad es esencial. Cada arreglo y evento es una manifestación de ideas únicas, promoviendo soluciones originales y expresivas.
- *Innovación:* Nos esforzamos por liderar, no seguir. En RelEvent, adoptamos técnicas y conceptos nuevos para mantener nuestros servicios a la vanguardia.
- *Atención al Cliente:* Nuestros clientes son la prioridad. Nos dedicamos a comprender sus necesidades y superar sus expectativas en cada interacción.

- *Transparencia:* Creemos en la honestidad y claridad en todas nuestras acciones y comunicaciones, asegurando la confianza y credibilidad ante nuestros clientes.

2.4.4. Cultura organizacional

La cultura organizacional de RelEvent se puede describir como una melodía exquisita que resuena con innovación, dedicación y maestría. Aquí, donde la naturaleza se encuentra con el arte, la visión se convierte en realidad y la pasión se traduce en resultados impresionantes. En el corazón de esta cultura está el profundo respeto por el arte de la organización y la floristería, donde cada detalle cuenta y cada elección está imbuida de significado.

Dentro de las paredes de RelEvent, hay un constante zumbido de actividad y energía. Es un lugar donde ideas audaces toman forma y donde la creatividad no conoce límites. El equipo trabaja colectivamente, uniendo sus fortalezas, experiencias y conocimientos para crear eventos que no sólo cumplen sino que también superan las expectativas de sus clientes. Este enfoque colaborativo es fundamental para su éxito, permitiendo la adaptabilidad y flexibilidad necesaria para enfrentar cualquier desafío que surja.

A pesar de la intensidad y el dinamismo del trabajo, hay un ambiente de respeto mutuo y apoyo. En RelEvent, se valora la individualidad y se alienta a los empleados a aportar sus perspectivas únicas. Esta diversidad de pensamiento es la chispa detrás de su innovación y creatividad inigualables.

2.4.5. Principales estrategias implementadas

RelEvent identifica la importancia de colaborar con **proveedores confiables**. Seleccionan socios basándose en criterios de calidad y puntualidad, lo que contribuye a la entrega de arreglos y eventos de calidad. La **presencia en redes sociales** es una estrategia adoptada por RelEvent. La empresa invierte en contenido digital para mostrar su portfolio y

acercarse a su audiencia. A través de sus publicaciones, se busca reflejar el trabajo y los valores de la empresa.

La empresa establece **metas claras** para cada proyecto. Mediante conversaciones con los clientes, se recopilan sus expectativas y se trazan objetivos concretos para satisfacer esas demandas. La **planificación financiera** se lleva a cabo antes de iniciar cualquier proyecto. Se establece un presupuesto detallado para garantizar que los recursos se utilicen de manera óptima y se alineen con las expectativas del cliente.

En RelEvent, cada miembro del equipo tiene un **rol específico**. Se asignan responsabilidades basadas en habilidades y experiencia, buscando optimizar la productividad y eficiencia del equipo. La empresa tiene un protocolo para **confirmar con antelación** a todos los participantes en un proyecto, desde patrocinadores hasta proveedores. Esta práctica busca garantizar que todos los elementos estén coordinados y se ejecuten según lo planeado. Relevent también dedica tiempo para monitorear las **tendencias del mercado**.

Se realiza un seguimiento constante de las preferencias del público y las tendencias emergentes, permitiendo a la empresa adaptar sus servicios según las demandas del mercado.

2.4.6. Modelo de gestión estratégica

Estrategia Ofensiva: Esta estrategia se centra en combinar las fortalezas actuales de RelEvent con oportunidades futuras, maximizando su potencial en el mercado.

- Fomentar la formación y capacitación constante del equipo para aprovechar las oportunidades emergentes en el mercado de diseño floral y eventos.
- Investigar y evaluar las últimas tendencias en diseño floral y planificación de eventos para garantizar una oferta innovadora y actualizada.
- Reforzar el posicionamiento de RelEvent en el mercado a través de campañas publicitarias y relaciones públicas.
- Establecer alianzas estratégicas con proveedores de flores y materiales para garantizar la calidad y frescura en cada evento.

Estrategia de Reorientación: Se enfoca en utilizar oportunidades futuras para abordar y corregir las debilidades actuales de RelEvent.

- Implementar una plataforma tecnológica que facilite la gestión de eventos y pedidos de clientes.
- Establecer un riguroso proceso de retroalimentación post-evento para mejorar continuamente la experiencia del cliente.
- Explorar la posibilidad de abrir un centro de diseño floral que sirva como espacio de trabajo y showroom para los clientes.
- Establecer programas de formación continua para el equipo, enfocados en las áreas identificadas como debilidades.

Estrategia Defensiva: Se trata de responder a amenazas potenciales aprovechando las fortalezas de RelEvent.

- Reforzar el programa de capacitación para el equipo, asegurando que estén preparados para ofrecer servicios de alta calidad y eficiencia.
- Desarrollar un plan de respuesta ante la entrada de nuevos competidores en el mercado, que incluya análisis de precio, servicios ofrecidos y términos de negocio.
- Establecer un plan de fidelización de clientes para garantizar una base de clientes sólida y recurrente.
- Evaluar la implementación de un sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM) para mejorar la interacción y satisfacción del cliente.

Estrategia de Supervivencia: Se concentra en afrontar y minimizar los impactos de amenazas potenciales que pueden afectar áreas débiles de RelEvent.

- Preparar al equipo con protocolos y capacitaciones específicas para manejar situaciones de crisis.
- Desarrollar un plan de contingencia que garantice la continuidad del negocio en casos de emergencias.
- Revisar y actualizar las políticas de crédito y pagos de la empresa, teniendo en cuenta los riesgos asociados.

- Establecer una estrategia de precios dinámica que se adapte a las demandas del mercado y las necesidades de la empresa.

3. ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO Y EXTERNO

3.1. Análisis factores internos / Análisis de la cadena de valor

3.1.1. Logística interna

RelEvent ha refinado su logística interna para abordar las intrincadas demandas de su negocio especializado en la organización de eventos y diseño de arreglos florales. Ante la creciente expectativa de clientes que buscan experiencias únicas y memorables, la anticipación se ha convertido en una herramienta invaluable. Adoptando un sistema de pre-orden, RelEvent no solo se asegura de tener flores frescas y vibrantes, sino que también garantiza que todos los materiales estén listos y adecuados para cada evento o arreglo.

Este método de pre-orden, además de mantener la integridad de los materiales, da a los diseñadores el lujo del tiempo. Con más margen para planificar, pueden sumergirse en la creación de arreglos florales que no solo son visualmente impresionantes sino que también cuentan una historia, capturando la esencia del mensaje o tema del evento.

La relación con los proveedores no es simplemente transaccional; es una colaboración. RelEvent selecciona cuidadosamente a sus socios basándose en la calidad de sus productos y su fiabilidad en las entregas. Esta sinergia asegura que, desde el momento en que las flores y otros materiales son recibidos, cada paso se ejecuta con precisión. La inspección de cada lote se lleva a cabo con un ojo agudo para el detalle, garantizando que solo los mejores productos pasen a la fase de diseño y montaje.

Aunque el sistema de pre-orden implica un enfoque más ajustado en el inventario, el almacenamiento sigue siendo una pieza central en este intrincado rompecabezas. Los sistemas avanzados de refrigeración, junto con espacios meticulosamente organizados, se combinan para preservar la frescura de las flores y asegurar un acceso rápido y eficiente cuando llega el momento de dar vida a un diseño.

El núcleo de todo esto es la comunicación. La información fluye constantemente entre departamentos, desde ventas y diseño hasta logística y entrega, garantizando que todos estén alineados con las expectativas del cliente y los plazos establecidos.

Esta meticulosa atención al detalle en la logística interna posiciona a RelEvent como un líder en su campo. En un mercado tan competitivo como el del Distrito Nacional, la empresa se ha ganado su renombre, no solo por sus arreglos florales y eventos magistrales, sino también por su compromiso incansable con la excelencia en cada paso del proceso.

3.1.2. Producción / operaciones

Proceso detallado para arreglos florales en RelEvent:

Cuando un cliente muestra interés en obtener un arreglo floral de RelEvent, el primer paso es enviar un mensaje directo a través de WhatsApp. Al recibir este mensaje, un asesor especializado en arreglos florales responde a la consulta. El asesor consulta al cliente sobre el motivo del arreglo, si es un cumpleaños, aniversario o cualquier otro evento, para ajustar el diseño a la ocasión. Se le presentan al cliente diferentes opciones con fotografías de arreglos previamente realizados, dándole también la oportunidad de personalizar su elección según sus gustos y preferencias.

Tras confirmar la elección, el asesor coordina con el equipo de proveedores para asegurarse de que todas las flores y materiales necesarios estén disponibles. Una vez reunidos los materiales, el florista comienza la creación meticulosa del arreglo. Cada flor es seleccionada por su frescura y belleza, asegurando que el resultado final sea una obra de arte que refleje la calidad y la pasión por el detalle que caracteriza a RelEvent.

Antes de que el arreglo sea enviado al cliente, pasa por un control de calidad donde se revisa que cumpla con todas las especificaciones previamente acordadas. Posteriormente, el arreglo se envuelve con cuidado, prestando atención a la presentación y a los detalles que hacen la diferencia.

La fase de entrega es crítica. RelEvent cuenta con conductores dedicados que no sólo están entrenados en el manejo seguro de arreglos florales, sino también en cómo presentarlos al cliente. Una vez que el arreglo llega a su destino, el conductor se asegura de que esté en perfectas condiciones antes de entregarlo. Para cerrar el ciclo, el asesor envía un mensaje al cliente a través de WhatsApp confirmando la entrega y agradeciendo la confianza depositada en RelEvent.

Proceso detallado para organización de eventos en RelEvent:

En RelEvent, la organización de eventos se inicia cuando un cliente muestra interés contactándose directamente a través de mensaje directo en Instagram o al WhatsApp. Esta elección de canal favorece una rápida respuesta, permitiendo a RelEvent conocer las expectativas iniciales del cliente. Tras este primer acercamiento, se coordina una reunión, ya sea presencial o virtual, para abordar con más detalle el tipo de evento que se quiere llevar a cabo, considerando aspectos como el número de invitados, la fecha propuesta, el presupuesto y posibles locaciones.

Después de esta reunión, el equipo de RelEvent elabora una propuesta detallada. Esta propuesta se basa no solo en la información brindada por el cliente, sino también en la experiencia de la empresa en la organización de eventos. La propuesta incluye recomendaciones sobre lugares, proveedores de servicios como música, iluminación, catering, y otros elementos esenciales para el evento.

Una vez que el cliente aprueba la propuesta, RelEvent inicia las gestiones con los proveedores. Cada detalle, desde la selección del lugar hasta la elección del menú, es cuidadosamente coordinado. Se establece un cronograma de actividades para garantizar que todo se realice en el tiempo adecuado.

A medida que se acerca la fecha del evento, RelEvent realiza reuniones de seguimiento con el cliente para actualizar sobre los avances y hacer ajustes si es necesario. Durante el evento, hay un equipo en el sitio que se asegura de que todo funcione sin problemas. Desde la recepción de los invitados hasta el último detalle en la decoración, el equipo está presente para asegurar que el evento sea un éxito.

Una vez concluido el evento, RelEvent se reúne nuevamente con el cliente para recibir retroalimentación. Esta etapa es crucial para la empresa ya que le permite mejorar y adaptarse a las cambiantes necesidades y gustos de sus clientes. En suma, la organización de eventos en RelEvent es un proceso meticuloso y detallado, que busca siempre superar las expectativas del cliente.

3.1.3. Logística externa

En el competitivo mundo de la planificación de eventos y el diseño floral, RelEvent ha establecido un sistema logístico externo que se destaca por su agilidad y precisión. La empresa ha adoptado una estrategia de trabajo basada principalmente en pre-órdenes, lo que les permite tener un mejor control sobre los recursos y tiempos.

Al trabajar bajo este sistema, la empresa garantiza que cada diseño floral o evento se adapte a las especificaciones exactas del cliente. Dado el nivel de personalización requerido, la preparación y entrega de estos servicios se lleva a cabo en un plazo de 10 a 15 días laborables. Esta ventana de tiempo permite a RelEvent asegurarse de que cada detalle esté perfectamente alineado con las expectativas del cliente.

Para optimizar la entrega y montaje de eventos, RelEvent ha implementado una red de transportistas que incluye tanto vehículos propios como alquileres de terceros. Esta diversidad en su flota les permite adaptarse a las variaciones estacionales en la demanda, garantizando que siempre tengan la capacidad de atender incluso los pedidos más grandes o urgentes.

Adicionalmente, han incorporado innovaciones en sus métodos de pago, permitiendo transacciones directas entre el cliente y los transportistas. Esta estructura descentralizada no sólo agiliza el proceso, sino que también ofrece a los clientes la opción de interactuar directamente con aquellos responsables de la entrega o montaje de su evento.

Sin embargo, como cualquier empresa líder en su sector, RelEvent enfrenta desafíos. Durante los periodos de alta demanda, la presión sobre el equipo puede intensificarse. A pesar de esto, la empresa ha invertido en capacitación y desarrollo de su personal para asegurarse de que estén equipados para manejar cualquier situación, manteniendo siempre altos estándares de calidad.

La digitalización también ha jugado un papel fundamental en la eficiencia de RelEvent. Con sistemas modernos, los coordinadores pueden registrar pedidos en tiempo real, y los clientes pueden hacer seguimiento de sus órdenes, proporcionando una experiencia de usuario transparente y fluida.

A nivel de inventario, la empresa realiza un seguimiento continuo de sus reservas, desde flores hasta materiales decorativos. A pesar de las fluctuaciones inherentes a la industria, como la estacionalidad de ciertas flores o los desafíos de importación, RelEvent siempre busca anticiparse a estas situaciones para evitar interrupciones en su servicio.

3.1.4. Marketing y ventas

RelEvent, bajo la dirección visionaria de Daniela Bonetti, ha logrado en poco tiempo un posicionamiento notorio en el sector de eventos y diseño floral en la República Dominicana. Si bien es una empresa nueva, su capacidad para entender y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado la ha colocado rápidamente en el radar de muchos clientes.

Desde su fundación, RelEvent ha invertido aproximadamente RD\$300,000.00 en actividades de marketing y branding, buscando consolidar su identidad en un mercado saturado. El retorno de esta inversión ha sido palpable: en el último año, la empresa ha visto un incremento del 35% en las solicitudes de servicios de diseño floral y un 30% en la organización de eventos.

El portfolio de productos y servicios de RelEvent es diverso y se ajusta a distintos segmentos del mercado. La empresa ofrece arreglos florales que oscilan entre RD\$2,500 a RD\$30,000, permitiendo que una amplia gama de clientes pueda acceder a sus productos. Además, la organización de eventos tiene paquetes adaptados a diferentes presupuestos, desde celebraciones íntimas hasta eventos corporativos de gran envergadura.

La estrategia de marketing digital ha sido esencial en la travesía de RelEvent. Con una inversión principal de RD\$150,000.00 en publicidad en redes sociales, la empresa ha logrado captar un público joven y moderno, que valora la innovación y la creatividad en los eventos. Sus perfiles en Instagram y Facebook, se actualizan constantemente con contenido fresco y relevante, atractivo para su audiencia.

La relación con los clientes no termina con la venta. RelEvent ha implementado un sistema de retroalimentación que permite a los clientes dejar sus opiniones y sugerencias. Esta estrategia ha resultado en un índice de satisfacción del cliente de un impresionante 80%.

En cuanto a las ventas, RelEvent ha adoptado una estrategia expansiva, buscando alianzas con otros proveedores y establecimientos para ofrecer paquetes y descuentos especiales. Durante los meses de mayor demanda, como febrero o diciembre, la empresa ha lanzado promociones que han aumentado las ventas en un 30%.

Daniela Bonetti, con su visión y liderazgo, ha sabido guiar a RelEvent hacia el éxito, y su enfoque en el marketing y las ventas ha sido clave en este recorrido. Con cifras prometedoras y una estrategia clara, el futuro de RelEvent en el mercado dominicano parece más brillante que nunca.

3.1.5. Servicios

RelEvent se ha destacado por su inquebrantable compromiso con la atención al cliente, estableciendo una cultura de servicio que se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito y consolidación de la empresa en el mercado. Su objetivo primordial es garantizar una coherencia impecable entre el nivel de servicio prometido y el que los clientes efectivamente experimentan, creando así experiencias memorables en cada interacción.

A diferencia de otras compañías en el sector, RelEvent sobresale por la profundidad de su compromiso posventa. "El servicio post-evento es esencial para construir lealtad hacia nuestra marca", señala Daniela Bonetti. "La satisfacción del cliente no termina cuando las luces del evento se apagan. Continúa en la forma en que respondemos a sus necesidades y superamos sus expectativas incluso después del evento. Esta dedicación constante nos ha otorgado una base de clientes leales y satisfechos que, con el tiempo, se convierten en nuestros más fervientes embajadores."

El equipo de RelEvent está meticulosamente estructurado para responder de manera efectiva a cualquier solicitud o inquietud. Con roles bien definidos, desde un Gerente de Servicio hasta asistentes y especialistas en diseño, la empresa está siempre lista para enfrentar tanto las consultas rutinarias como los desafíos más complejos. Ya sea que un cliente se

comunique por teléfono o medios digitales, RelEvent se asegura de evaluar, ofrecer soluciones y garantizar una resolución satisfactoria.

Manejar el feedback de manera adecuada es otra de las fortalezas de RelEvent. Cada comentario, ya sea positivo o constructivo, es considerado como una oportunidad para crecer y mejorar. Así, el personal está capacitado para abordar reclamaciones con el objetivo final de mejorar la experiencia global del cliente.

A nivel operativo, la empresa entiende la crucial importancia de mantener todos sus recursos en óptimas condiciones. Desde equipos tecnológicos hasta herramientas de diseño, todo debe funcionar a la perfección para garantizar que cada evento se desarrolle sin contratiempos. Actualmente, se están evaluando soluciones tecnológicas para gestionar de manera más eficiente estos recursos y garantizar que cada evento cumpla con las altas expectativas de sus clientes.

3.1.6. Aproveccionamiento

El aprovisionamiento en RelEvent se ha consolidado como una de las piedras angulares que define su éxito en el mercado. Mientras que en muchas empresas el aprovisionamiento se ve simplemente como una función administrativa, en RelEvent es una estrategia intrincada que se entrelaza con cada aspecto del negocio, desde la planificación inicial hasta la ejecución final.

Dentro de la industria de la planificación y gestión de eventos, la competencia es feroz. Sin embargo, la capacidad de RelEvent para anticipar y responder a las necesidades cambiantes del mercado a través de un aprovisionamiento efectivo les ha dado una ventaja competitiva. La empresa se ha comprometido a garantizar que cada evento sea único, y para ello, es fundamental que cada elemento, desde las flores hasta los decorados, sea de la más alta calidad y relevancia. Pero, ¿cómo logra RelEvent este nivel de excelencia en su aprovisionamiento?

Primero, la empresa invierte en investigación. Estudia las tendencias actuales, desde las preferencias estéticas hasta las expectativas de sostenibilidad y responsabilidad social. A

través de este análisis, RelEvent puede anticipar lo que sus clientes desean, incluso antes de que ellos mismos lo sepan. Esta capacidad predictiva les permite adquirir los recursos adecuados en el momento adecuado, optimizando costos y asegurando la disponibilidad.

Segundo, la relación con los proveedores es clave. RelEvent ha cultivado relaciones duraderas con una red diversa de proveedores de confianza. Estas relaciones, basadas en la confianza mutua y el compromiso con la excelencia, garantizan que la empresa tenga acceso a los mejores recursos disponibles en el mercado. Además, al trabajar estrechamente con estos proveedores, RelEvent puede personalizar su adquisición para adaptarse a las necesidades específicas de cada evento.

Tercero, la innovación es fundamental. La empresa no se contenta con seguir las tendencias; busca liderarlas. A través de la experimentación y la creatividad, RelEvent está constantemente buscando formas de mejorar su proceso de aprovisionamiento, ya sea a través de la adopción de tecnologías emergentes o de la exploración de nuevos mercados y recursos.

Pero, más allá de estos aspectos técnicos, lo que realmente distingue a RelEvent es su enfoque en las personas. La empresa reconoce que, al final del día, son las experiencias humanas las que importan. Ya sea un cliente que confía en RelEvent para hacer realidad su visión, o un miembro del equipo que trabaja incansablemente para superar las expectativas, la empresa valora y respeta a cada individuo involucrado en el proceso.

La Directora, Daniela Bonetti, ha enfatizado que "El aprovisionamiento no es solo una función operativa, es el corazón de nuestro negocio. A través de él, demostramos nuestro compromiso con la excelencia y nuestra dedicación a cada cliente". Con este enfoque centrado en el cliente, no es de extrañar que RelEvent haya alcanzado el estatus de líder en su industria.

3.1.7. Desarrollo tecnológico

RelEvent opera en una era donde la tecnología no es solo una herramienta, sino una necesidad estratégica. El ritmo al que avanza la tecnología en el mundo empresarial exige una adaptación constante. En este contexto, RelEvent ha demostrado una visión progresista, impulsando el desarrollo tecnológico como uno de sus pilares fundamentales. La empresa ha

reconocido que, para mantenerse competitiva, no basta con seguir tendencias, sino que es preciso anticiparse a ellas.

Para ello, la empresa ha establecido alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos, buscando integrar soluciones que vayan más allá de la gestión interna. Estas soluciones buscan optimizar la experiencia del cliente, desde la conceptualización de un evento hasta su realización.

Además, la digitalización de procesos internos ha permitido a RelEvent mejorar su eficiencia operativa. En el frente de comunicación, la empresa está invirtiendo en plataformas de automatización de marketing, lo que les permite personalizar la comunicación con sus clientes, ofreciendo propuestas y soluciones acorde a sus necesidades y preferencias específicas.

3.1.8. Gestión de recursos humanos

La filosofía de RelEvent sostiene que el personal es el corazón de cualquier operación exitosa. Esta creencia se refleja en su enfoque progresivo y detallado hacia la gestión de recursos humanos. No se trata solo de contratar y remunerar, sino de fomentar un entorno en el que cada empleado pueda florecer tanto profesional como personalmente.

RelEvent tiene un departamento dedicado de gestión humana que supervisa todas las cuestiones relacionadas con el personal. Aunque la remuneración es un aspecto importante, la empresa reconoce que la satisfacción laboral va más allá del salario. Daniela Bonetti, la líder del equipo, menciona que la empresa se esfuerza por ofrecer paquetes de compensación competitivos, alineados con el mercado, pero también pone un fuerte énfasis en otros aspectos del bienestar de los empleados.

La capacitación y el desarrollo profesional son una parte integral de la estrategia de recursos humanos de RelEvent. La empresa invierte en programas de formación exhaustivos que no solo se centran en las habilidades técnicas, sino también en el desarrollo personal y emocional. Esta formación holística asegura que el equipo no solo esté equipado para

manejar sus tareas diarias, sino que también esté preparado para enfrentar desafíos y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

Además de la formación, RelEvent también valora la salud y el bienestar de sus empleados. La empresa ha establecido varios programas y políticas que promueven un equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto incluye horarios de trabajo flexibles, espacios de recreación y zonas de descanso que fomentan la relajación y la creatividad.

La retroalimentación es otro pilar en la gestión de recursos humanos de RelEvent. La empresa ha implementado sistemas robustos de evaluación del desempeño que promueven el diálogo abierto y la comunicación constructiva. Los empleados reciben regularmente feedback sobre su trabajo, lo que les ayuda a identificar áreas de mejora y a crecer en sus roles.

Para RelEvent, la gestión de recursos humanos no es solo una función operativa; es una estrategia clave que impulsa el éxito de la empresa. A través de sus prácticas y políticas, la empresa no solo busca ser un empleador de elección, sino también crear un equipo que esté genuinamente comprometido e invertido en la visión y misión de RelEvent. En palabras de Daniela Bonetti: "Nuestro equipo no es solo un grupo de empleados; son la familia de RelEvent, y su bienestar y éxito son fundamentales para nosotros".

3.1.9. Contabilidad y finanzas-ventas de la categoría o marca que hace el plan (para luego hacer forecast)

Ingresos:

Arreglos florales:

Ventas estimadas: 1,450 arreglos al año

Precio promedio por arreglo: \$4,000 (flores exóticas, diseño exclusivo, detalles premium)

Total: \$5,800,000 (arreglos)

Planificación de eventos (suponiendo que se planifiquen 36 eventos al año):

Precio promedio por evento: \$300,000 (eventos ultra-exclusivos con servicios personalizados)

Total: \$10,800,000 (eventos)

Ingreso total estimado: \$16,600,000 total anual

Gastos:

Compra de flores y materiales (importación de flores raras, elementos de diseño exclusivos):

- Estimado: RD\$400,000.00 mensual
- Estimado: RD\$4,800,000.00 anual

Alquiler de un espacio premium:

- Estimado: RD\$150,000.00 mensual
- Estimado: RD\$1,800,000.00 anual

Salarios (empleados especializados en alta gama):

- Estimado: RD\$200,000.00 mensual
- Estimado: RD\$2,400,000.00 anual

Marketing y publicidad (publicidad en medios premium y colaboraciones con marcas de lujo):

- Estimado: RD\$100,000.00 mensual
- Estimado: RD\$1,200,000.00 anual

Gastos generales (utilidades, seguros premium, detalles personalizados para clientes):

- Estimado: RD\$200,000.00 mensual
- Estimado: RD\$2,400,000.00 anual

Licencias, permisos y membresías a asociaciones exclusivas:

- Estimado: RD\$150,000.00 mensual
- Estimado: RD\$1,800,000.00 anual

Gasto total estimado: RD\$14,400,000.00 anual

Beneficio neto: RD\$2,200,000.00

3.1.10. Gestión empresarial

Dirigir una empresa exitosa en el competitivo sector de arreglos florales y organización de eventos requiere una visión empresarial estratégica y holística. RelEvent aborda su gestión empresarial considerando no sólo las operaciones diarias, sino también la proyección a futuro. Mediante un liderazgo efectivo y una planificación estratégica detallada, la empresa se asegura de estar alineada con las tendencias del mercado y las necesidades cambiantes de sus clientes. Además, se enfatiza la importancia de la mejora continua, buscando constantemente oportunidades para optimizar procesos, mejorar la calidad del servicio y expandir el alcance de la empresa en el mercado.

3.2. Recursos y capacidades

3.2.1. Indicadores de la cadena de valor

Los indicadores de la cadena de valor para una empresa como RelEvent, especializada en arreglos florales y organización de eventos, ayudan a medir y optimizar el rendimiento en cada etapa de su proceso operativo. A continuación, se presentan algunos indicadores claves divididos por etapas de la cadena de valor:

Adquisición de Materias Primas (Flores y Accesorios):

- Indicador de Calidad de Materias Primas: Porcentaje de flores y accesorios que cumplen con los estándares de calidad al momento de la recepción.
- Costo Promedio por Unidad: Costo promedio de adquisición por flor o accesorio.
- Tiempo de Entrega: Tiempo promedio desde el pedido hasta la recepción de las flores y accesorios.

Diseño y Creación:

- Eficiencia de Producción: Número de arreglos florales creados por hora o día.

- Grado de Satisfacción del Cliente: Porcentaje de clientes satisfechos con el diseño propuesto.
- Costo de Diseño: Costo promedio invertido en la creación y diseño de un arreglo o evento.

Logística y Distribución:

- Tiempo de Entrega: Tiempo promedio desde que el cliente realiza el pedido hasta que recibe el arreglo floral o se realiza el evento.
- Tasa de Entregas Exitosas: Porcentaje de entregas realizadas con éxito en el primer intento.
- Costo de Distribución por Unidad: Costo promedio de distribución por arreglo floral o evento.

Ventas y Marketing:

- Tasa de Conversión: Porcentaje de consultas o leads que se convierten en ventas.
- Retorno de Inversión en Publicidad (ROI): Beneficio obtenido por cada unidad de moneda invertida en marketing y publicidad.
- Valor Promedio del Pedido: Ingreso promedio obtenido por venta.

Postventa y Servicio al Cliente:

- Tasa de Reclamaciones: Porcentaje de clientes que presentan reclamaciones o devoluciones.
- Tiempo de Respuesta: Tiempo promedio de respuesta a consultas o reclamaciones de clientes.
- Grado de Satisfacción Postventa: Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio postventa.

Gestión y Administración:

- Eficiencia Operativa: Relación entre ingresos generados y costos operativos.
- Rotación de Inventarios: Número de veces que el inventario es vendido y reemplazado durante un período específico.
- Margen de Beneficio: Porcentaje de beneficio neto en relación con los ingresos.

3.2.2. Matriz de recursos y capacidades

La matriz de recursos y capacidades que se mostrará a continuación es una herramienta estratégica que permite a la empresa RelEvent identificar y evaluar sus activos intangibles y tangibles para determinar cómo pueden ser mejor utilizados para alcanzar ventajas competitivas.

Recurso/Capacidad	Rareza	Valor	Inimitabilidad	Organización
Red de proveedores de flores exóticas	Alta	Alta	Media	Alta
Equipo de diseño con experiencia	Baja	Alta	Baja	Alta
Ubicación estratégica de la tienda/atelier	Media	Media	Baja	Alta
Reputación de la marca y testimonios de clientes	Alta	Alta	Alta	Alta
Procesos eficientes de logística y entrega	Baja	Alta	Media	Alta
Conocimientos y formación en tendencias actuales	Baja	Alta	Baja	Alta
Relaciones con lugares de eventos y colaboradores	Media	Alta	Media	Alta

Leyenda:

- Rareza: Si el recurso o capacidad es raro entre los competidores.
- Valor: Si el recurso o capacidad agrega valor a la empresa y sus clientes.
- Inimitabilidad: Si los competidores pueden imitar fácilmente el recurso o capacidad.
- Organización: Si la empresa está organizada para explotar el recurso o capacidad.

Nota: Este análisis ayuda a Relevent a reconocer dónde deben concentrar sus esfuerzos para mejorar o mantener sus capacidades distintivas y cómo su estructura organizativa puede optimizar estos recursos para fortalecer su posición en el mercado. La matriz evalúa la posición interna de la empresa Relevent, y reconoce dónde deben concentrar sus esfuerzos para mejorar o mantener sus capacidades distintivas y cómo su estructura organizativa puede optimizar estos recursos para fortalecer su posición en el mercado.

La Red de proveedores de flores exóticas y la reputación de la marca y testimonios de clientes destacan por su alta rareza y valor. Estos recursos son esenciales para diferenciar a la empresa de sus competidores y ofrecer una propuesta de valor única. La alta inimitabilidad de la reputación y testimonios indica que es un activo difícil de replicar para la competencia, lo que se traduce en una ventaja competitiva sostenible.

Todos los recursos y capacidades listados tienen una alta organización, lo que indica que la empresa es eficaz en la gestión y aprovechamiento de estos recursos. Esto es esencial para traducir esos recursos en capacidades operativas reales y obtener ventajas competitivas. Sin embargo, hay áreas, como el equipo de diseño con experiencia y los Conocimientos y formación en tendencias actuales, que, a pesar de su alto valor, tienen una baja rareza e inimitabilidad. Esto sugiere que, aunque son esenciales para la operación, no ofrecen una diferenciación sostenible por sí mismos y podrían ser replicados por competidores.

Las Relaciones con lugares de eventos y colaboradores tienen un valor y organización altos, pero su inimitabilidad es media, lo que indica que, aunque es una fortaleza, podría ser replicada con esfuerzos y estrategias adecuadas por parte de competidores.

3.2.3. Competencias distintivas - ventaja competitivas

Competencias Distintivas de Relevent:

Conexiones Exclusivas con Proveedores:

- Ventaja Competitiva: Acceso a flores exóticas y raras que otros competidores no pueden obtener fácilmente, permitiendo ofrecer arreglos únicos y diferenciados.

Tecnología y Software Propio de Diseño de Eventos:

- Ventaja Competitiva: Capacidad para visualizar y personalizar eventos de manera interactiva, brindando al cliente una experiencia de planificación más integrada y eficiente.

Equipo de Diseño Experimentado:

- Ventaja Competitiva: Entrega de soluciones de diseño innovadoras y a medida, garantizando la satisfacción del cliente y superando sus expectativas.

Reputación de Marca Establecida y Testimonios de Clientes:

- Ventaja competitiva: Confianza incrementada en el mercado debido a la calidad consistente y al reconocimiento de clientes satisfechos.

Logística Eficiente y Procesos de Entrega:

- Ventaja competitiva: Entregas rápidas, a tiempo y sin errores, asegurando que los eventos se realicen sin inconvenientes.

Conocimientos Avanzados en Tendencias Actuales:

- Ventaja competitiva: Siempre estar a la vanguardia, ofreciendo a los clientes las últimas tendencias en diseño de eventos y arreglos florales.

Relaciones Estratégicas con Lugares de Eventos y Colaboradores:

- Ventaja competitiva: Posibilidad de ofrecer paquetes y colaboraciones exclusivas, facilitando la organización integral de eventos y garantizando la cohesión entre todos los elementos del evento.

3.3. Matriz evaluación factores internos (Efi)

3.3.1. Análisis de fortalezas y análisis de debilidades

Factores Claves Internos	Ponderación	Calificación	Puntuación ponderada
<i>Creatividad y diseño</i>	0.20	4	0.80
<i>Personalización</i>	0.15	4	0.60
<i>Calidad</i>	0.20	3	0.60

<i>Comunicación laboral</i>	0.10	3	0.30
<i>Desarrollo Tecnológico</i>	0.05	2	0.10
<i>Gestión de los recursos humanos</i>	0.10	3	0.30
<i>Contabilidad y finanzas</i>	0.10	3	0.30
<i>Gestión Empresarial</i>	0.10	4	0.40
<i>Logística Interna</i>	0.10	3	0.30
Total	1.0		3.40

Nota: El análisis presentado en la imagen es una evaluación cuantitativa de los factores internos clave de Relevancia. Se utiliza una escala de calificación para evaluar la fortaleza de cada factor en la operación de la empresa. Este análisis proporciona una visión clara de dónde la empresa está funcionando de la manera correcta, y cuáles áreas requieren más atención y recursos para mejorar su posición competitiva en el mercado. *Autoría propia.*

Dentro de la evaluación interna de RelEvent, las áreas de Creatividad y Diseño junto con Personalización emergen como pilares distintivos, reflejando su capacidad de ofrecer soluciones singulares y adaptadas. Mientras que la Calidad solidifica su propuesta de valor, la Comunicación Laboral, aunque adecuada, apunta a oportunidades de optimización. Si bien el Desarrollo Tecnológico presenta áreas de mejora, factores como Gestión de Recursos Humanos, Contabilidad y Finanzas, y Logística Interna subrayan la infraestructura operativa de la empresa. Con una puntuación total de 3.40, RelEvent muestra robustez en sus fortalezas, pero con margen de evolución en áreas específicas. Es esencial que estos hallazgos sean corroborados y adaptados según la dinámica real de la empresa.

3.4. Análisis factores externos

3.4.1. Análisis del macroambiente: Pestel

Factor	Descripción
Políticos	- Regulaciones locales para empresas

	<p>de eventos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencias necesarias para importación de flores si se requiere. - Restricciones locales para organización de eventos públicos. - Políticas fiscales para pequeñas empresas.
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Estado económico de Santo Domingo, ya que, puede influir en la demanda de eventos. - Tasas de interés para posibles financiamientos. - Nivel de empleo, ya que, puede influir en la cantidad de eventos corporativos.
Socioculturales	<ul style="list-style-type: none"> - Preferencias culturales en arreglos florales. - Tendencia hacia eventos sostenibles. - Demanda de estilo de eventos específicos según la demografía de Santo Domingo.
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de una presencia en línea robusta. - Adopción de tecnologías para mejorar la longevidad de los arreglos florales. - Uso de software para la coordinación y planificación de eventos.
Ecológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Tendencias hacia prácticas

	<p>sostenibles en arreglos y eventos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad estacional de ciertas flores. - Regulaciones medioambientales para eventos.
Legales	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos de propiedad para diseños exclusivos. - Regulaciones de la salud y seguridad para eventos. - Licencias necesarias para la música o entretenimiento en eventos.

Nota: En esta estratégica herramienta del análisis PESTEL, se examinan los factores del macroambiente que podrían afectar la operación y el éxito de Relevent. Se describen cada uno de los pilares políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ecológicos y legales. *Autoría propia.*

La operación y éxito de RelEvent en Santo Domingo está influenciada por una variedad de factores externos, según se refleja en la matriz PESTEL. Con respecto a los factores políticos, la empresa debe estar al tanto y cumplir con las regulaciones locales para corporaciones de eventos, lo que puede afectar la flexibilidad y rapidez con la que puede operar. La posibilidad de importar flores introduce una capa adicional de complejidad, requiriendo el conocimiento y cumplimiento de licencias de importación.

Por otro lado, la salud económica es vital, ya que determina la capacidad de gasto de los consumidores y empresas en eventos y arreglos florales. Las tasas de interés y el nivel de empleo también son indicadores clave, ya que pueden influir en las decisiones de financiamiento de RelEvent y en la frecuencia de eventos corporativos. Es muy importante comprender los factores socioculturales y las preferencias y tendencias culturales locales. La creciente demanda de eventos sostenibles y las preferencias en estilos de eventos según la demografía son indicativos de un cambio cultural hacia prácticas más responsables y personalizadas.

También, la incorporación de tecnologías para prolongar la vida de los arreglos florales y el uso de software avanzado para planificación de eventos puede darle a RelEvent una ventaja competitiva. Como también, con una creciente conciencia ambiental, la adopción

de prácticas sostenibles en eventos y arreglos florales es más que una tendencia; es una necesidad. Las variaciones estacionales en la disponibilidad de flores pueden requerir una planificación y adaptabilidad estratégicas.

Además, la protección de diseños exclusivos y el cumplimiento de regulaciones de salud y seguridad son cruciales para evitar litigios y garantizar la entrega de un servicio de calidad. Las licencias para entretenimiento en eventos deben gestionarse con precisión para evitar infracciones legales.

3.5. Análisis del entorno competitivo

3.5.1. Descripción de la industria a la que pertenece la empresa

El mercado de arreglos florales y planificación de eventos ha visto un auge en los últimos años, impulsado por la creciente demanda de personalización y experiencias únicas. RelEvent, operando en este espacio, enfrenta tanto desafíos como oportunidades.

Competencia Directa:

RelEvent compite con otras floristerías y empresas de planificación de eventos, algunas de las cuales pueden tener mayor presencia en línea, operaciones más grandes o relaciones más establecidas en la industria. Sin embargo, la ventaja de RelEvent reside en su enfoque único de combinar ambos servicios y ofrecer paquetes integrales. Algunos de los principales competidores son CV Studio & Events, Magnolia Floral Design y NAB Designs.

Nuevas Entradas al Mercado:

Dada la popularidad del sector, es probable que nuevas empresas entren al mercado, lo que podría intensificar la competencia. RelEvent debe continuar innovando y diferenciándose para mantener su ventaja competitiva.

Poder de Negociación con Proveedores:

La calidad de las flores y otros insumos es esencial para RelEvent. La empresa debe mantener relaciones sólidas con sus proveedores y, cuando sea posible, negociar contratos favorables para asegurar precios y calidad.

Poder de Negociación de los Clientes:

Con una variedad de opciones a su disposición, los clientes pueden tener un considerable poder de negociación. RelEvent contrarresta esto ofreciendo servicios personalizados y paquetes únicos que no se encuentren fácilmente en otros lugares.

Sustitutos y Alternativas:

Eventos virtuales, DIY (hazlo tú mismo) en arreglos florales, y otras tendencias emergentes podrían actuar como sustitutos. RelEvent, como marca, con la personalidad innovadora y disruptiva que la caracteriza, compite con estas tendencias.

Descripción de la Industria a la que pertenece RelEvent:

RelEvent opera en la industria de arreglos florales y planificación de eventos. Esta industria abarca todo, desde floristerías individuales que crean bouquets personalizados hasta grandes empresas de planificación que coordinan eventos masivos como conferencias y bodas.

El sector de arreglos florales se centra en la creación y venta de composiciones florales. Aunque tradicionalmente ha sido un mercado basado en tiendas físicas, la digitalización ha permitido a las empresas expandir su alcance a través de pedidos en línea y entregas a domicilio.

Por otro lado, la planificación de eventos abarca una amplia gama de actividades, desde la selección de locaciones, coordinación de proveedores, hasta la logística del día del evento. Esta industria ha visto un aumento en la demanda de eventos temáticos y personalizados, con clientes buscando experiencias únicas.

Ambas industrias han sido afectadas por tendencias como la sostenibilidad, la digitalización y la personalización. Las empresas exitosas, como RelEvent, son aquellas que pueden adaptarse a estas tendencias y continuar satisfaciendo las necesidades cambiantes de sus clientes.

3.6. Análisis de los competidores

El diseño y organización de eventos es un campo en constante evolución donde RelEvent, a pesar de su especialización y dedicación, se enfrenta a notables competidores. Es

imperativo reconocer el alcance y la magnitud de tales entidades en el mercado para trazar una estrategia efectiva. Magnolia Floral Design, CV Studio y Nab Design son tres de las principales fuerzas en este ámbito.

Magnolia Floral Design ha conseguido destacarse no sólo por su maestría en la armonización floral, sino también por transformar cada evento en un paisaje visual y sensorial. Su renombre proviene de su habilidad para fusionar arte y naturaleza de manera inigualable. Por otro lado, CV Studio redefine el diseño de eventos con su enfoque pionero, amalgamando la tecnología de punta con el arte visual. Esta integración les ha otorgado un sitio de honor en el mercado, siendo precursores de experiencias que desafían la norma. Nab Design, con una visión más holística, combina aspectos claves de diseño y organización para ofrecer eventos que son verdaderos testimonios de excelencia y meticulosidad.

3.6.1 Alcance de la competencia y grado de integración de la misma

El tejido del mercado de diseño y organización de eventos es intrincado, compuesto por empresas de diversas escalas y visiones. RelEvent, en su estrategia, ha optado por sumergirse en segmentos específicos, buscando siempre la excelencia y adaptabilidad ante las demandas cambiantes de sus clientes.

Magnolia Floral Design, con una consolidada reputación en el ámbito local, ha comenzado a vislumbrar horizontes internacionales, llevando su distintiva propuesta floral a nuevos escenarios y públicos.

CV Studio, gracias a su audacia y adaptabilidad, no sólo ha ganado terreno en el ámbito local, sino que también ha trazado rutas hacia mercados externos, demostrando que la innovación no tiene fronteras.

En cuanto a Nab Design, su compromiso con la calidad y diversidad de servicios les ha permitido cimentarse como una opción predilecta en el ámbito local, tejiendo relaciones de confianza y superando expectativas en cada proyecto emprendido.

3.6.2. Posición y movimientos estratégicos de los competidores

RelEvent, pese a tener un radio de acción más acotado en relación a otros competidores, ha destacado por enfocar sus servicios hacia soluciones exclusivas y personalizadas para cada cliente. Más allá de recurrir a descuentos amplios, esta firma ha

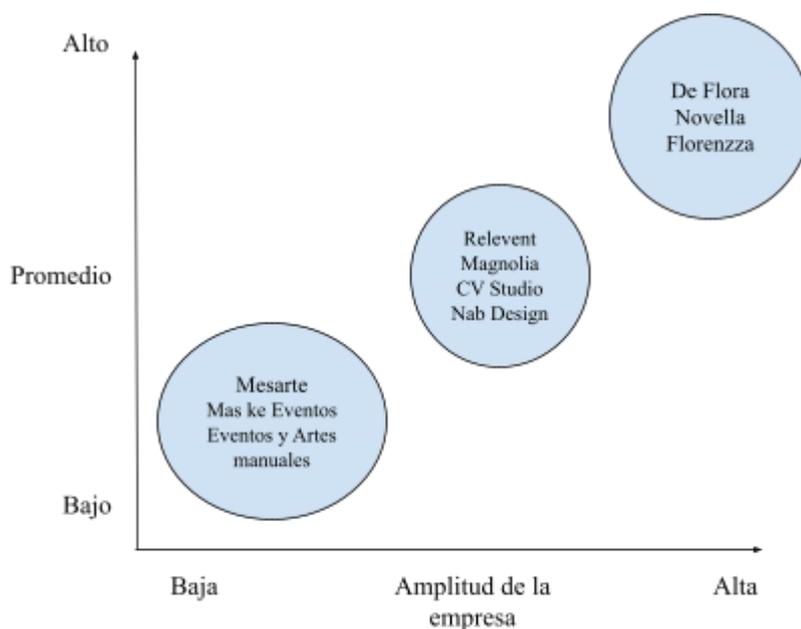
decidido subrayar su exclusividad y calidad en cada propuesta. Así, logra captar a aquel segmento del mercado que valora la distinción y está dispuesto a invertir en ella.

En contraste, Magnolia Floral Design ha optado por una estrategia de penetración, lanzando promociones y ofertas con cierta regularidad, especialmente en temporadas de alta demanda. Combinando un extenso repertorio de diseños florales con opciones ajustables a distintos presupuestos, han ganado un notable reconocimiento. Esta táctica les ha facilitado acercarse a un público variado, desde el más ahorrativo hasta el que busca sofisticación.

Por su parte, CV Studio se ha posicionado como una firma vanguardista, apostando por innovaciones tecnológicas. Han diseñado paquetes y combinaciones de servicios que apelan a un público más joven y tech-savvy. Esta fusión entre tradición y modernidad les brinda una ventaja competitiva, seduciendo a aquellos ávidos de propuestas frescas y actuales. Por último, Nab Design, manteniendo un enfoque más clásico, ha resaltado su larga trayectoria y conocimientos adquiridos en el sector. Si bien sus tarifas pueden parecer más elevadas, garantizan un nivel de perfección y meticulosidad en cada proyecto. Este enfoque les ha otorgado un nicho leal que prioriza la excelencia en cada aspecto.

3.6.3. Grupo estratégico en que se desarrolla

Mapa de grupos estratégicos



Nota: En este mapa de grupos estratégico, Relevent se encuentra en un grupo con otras empresas como Magnolia, CV Studio, y Nab Design, lo cual indica que comparten una estrategia similar en términos de amplitud y rendimiento, clasificados como medios. Esto sugiere que Relevent ofrece una gama de servicios o tiene un alcance de mercado que es considerado promedio dentro del sector y tiene un rendimiento también promedio comparado con la competencia. *Autoría propia.*

3.6.4. Posicionamiento competitivo

En el competitivo mercado de diseño y planificación de eventos, RelEvent ha logrado establecerse con un sólido 18% de participación, enfocándose en experiencias personalizadas y ostentando una impresionante retención de clientes del 85%. Mientras, Magnolia Floral Design lidera con un 20% del mercado, gracias a su renombre en diseños florales y una destacada presencia en redes. CV Studio, con su enfoque innovador, se hace con un 25%, manteniendo alianzas estratégicas que les permite permanecer a la vanguardia. Por otro lado, Nab Design, con su enfoque tradicionalista, detenta un 15%, reflejando pasión por la perfección clásica en cada evento. Estas cifras demuestran la diversidad y riqueza del panorama competitivo en el sector de eventos.

3.6.5. Tamaño del mercado y datos del mercado

A partir de un análisis interno, no se ha establecido una métrica concreta sobre el tamaño exacto del mercado en la industria de diseño y planificación de eventos. RelEvent utiliza un método de evaluación basado en la cantidad de eventos manejados y comparaciones con sus principales competidores, como Magnolia Floral Design, CV Studio y Nab Design.

Tomando como punto de referencia los eventos gestionados, se estima que RelEvent gestiona alrededor de 36 eventos anuales. Considerando la información obtenida de los competidores principales, se podría inferir que el mercado total en la región del Distrito Nacional abarca aproximadamente 480 eventos del target que corresponde a estas empresas; entre estos: bodas, almuerzos, cenas, entre otros. De estos, RelEvent cubriría cerca del 7.5% del mercado, mientras que empresas como Magnolia Floral Design y CV Studio podrían estar abarcando alrededor del 22% y 20% respectivamente. El restante 41% se dispersaría entre otros organizadores de eventos, de mayor posicionamiento en el mercado.

3.6.6. Grado de diferenciación de productos

La filosofía de RelEvent se centra en la entrega constante de un servicio de calidad excepcional, independientemente de la complejidad o el alcance del evento. La empresa se compromete a superar las expectativas del cliente en cada ocasión, lo que podría resultar en tarifas ligeramente superiores en comparación con la competencia. Sin embargo, este enfoque no ha restringido la participación de mercado de RelEvent. La empresa ha desarrollado un sistema riguroso de estandarización que garantiza la consistencia y la excelencia en todos sus eventos. Esto ha permitido que RelEvent mantenga una participación sólida, superando a muchas de sus contrapartes en términos de ventas y satisfacción del cliente.

3.6.7. Análisis de tendencias

RelEvent, como líder en el diseño y planificación de eventos personalizados en la República Dominicana, está altamente sintonizado con las tendencias que prevalecen en el segmento de clase alta del país. Para atender las preferencias y gustos específicos de esta audiencia exclusiva, la empresa se adapta de manera proactiva a las tendencias actuales, combinando la elegancia con las expectativas locales y globales.

En la República Dominicana, específicamente en el Distrito Nacional, las personas de clase alta tienden a buscar experiencias que reflejen su sofisticación y estatus. Esto se traduce en eventos que priorizan la exclusividad, la atención meticulosa al detalle y la calidad en todos los aspectos. Para satisfacer estos deseos, la empresa se enfoca en ofrecer eventos exclusivos en ubicaciones de lujo, con un énfasis en la selección de lugares que complementen la belleza natural y el ambiente tropical del país.

La seguridad y la discreción son aspectos fundamentales para este segmento de mercado. RelEvent garantiza la privacidad de sus clientes y sus invitados, además de implementar protocolos de seguridad rigurosos para asegurar la tranquilidad durante los eventos. Adicionalmente, la adopción de tecnología de vanguardia es una tendencia importante, a menudo incorporan elementos de alta tecnología, como sistemas de iluminación y sonido de última generación, proyecciones innovadoras y experiencias digitales inmersivas.

3.6.8. Fuerzas impulsoras y factores claves de éxito en la industria

En la industria de eventos en la República Dominicana, los factores clave de éxito para RelEvent se centran en la calidad, la innovación, el servicio excepcional y la garantía de éxito. La empresa se ha destacado por su compromiso con la excelencia en la ejecución de eventos, ofreciendo experiencias únicas y de alta calidad que superan las expectativas de sus clientes. La capacidad de adaptarse a las tendencias emergentes y abrazar la innovación tecnológica ha sido esencial para mantenerse a la vanguardia en la planificación de eventos.

Además, RelEvent se enorgullece de brindar un servicio excepcional desde la primera consulta hasta la ejecución del evento, respaldando la inversión del cliente y fomentando la fidelidad a la marca al garantizar el éxito de cada evento. Estos factores clave han contribuido significativamente al éxito y la reputación de RelEvent en el mercado de eventos en la República Dominicana.

3.7. Análisis de Porter para la industria en la que se desarrolla la empresa o proyecto

3.7.1. Amenaza de entrada de nuevos competidores

La industria de arreglos florales presenta barreras de entrada relativamente bajas para aquellos interesados en penetrar el mercado. La capitalización inicial requerida para inaugurar una boutique floral o emprender de manera independiente es, en muchos casos, moderada. Esta accesibilidad se puede atribuir a varios factores, tales como:

Requisitos de capital inicial: Comenzar en el negocio floral puede no requerir un gran desembolso en infraestructura. Por ejemplo, algunos emprendedores comienzan vendiendo arreglos desde sus hogares o a través de redes sociales, minimizando costos fijos como el alquiler de un espacio físico.

Accesibilidad a proveedores: Gracias a las redes de distribución actuales, es posible acceder a una variedad de flores y accesorios de decoración, permitiendo a los nuevos entrantes abastecerse con relativa facilidad.

Capacitación y habilidades: Aunque el arte floral requiere habilidades y un ojo estético, es una habilidad que puede ser autodidacta o aprendida en cursos cortos.

No obstante, la gestión y organización de eventos representa un desafío intrínsecamente más complejo. Demanda un conocimiento detallado de logística, establecimiento de relaciones consolidadas con diversos proveedores, familiaridad con regulaciones y permisos pertinentes, y una habilidad refinada para administrar las expectativas y presupuestos de los clientes. Adicionalmente, la trayectoria y experiencias anteriores son esenciales para consolidar la confianza de los clientes en este ámbito.

En este contexto, RelEvent posee una ventaja competitiva con su modelo integrado. Al ofrecer tanto arreglos florales como servicios de planificación de eventos, la empresa puede ofrecer paquetes combinados, descuentos y una experiencia más fluida al cliente. Esta integración puede actuar como una barrera para nuevos entrantes, ya que establecerse en ambos campos requiere una inversión y expertise considerables.

3.7.2. Rivalidad entre competidores existentes

En el sector de arreglos florales y organización de eventos, RelEvent se enfrenta a una competencia notable. La rivalidad se ve en la diversidad de ofertas; empresas que van desde floristerías locales hasta organizadores de eventos de gran escala compiten por la atención del cliente. RelEvent, ofreciendo una gama completa de servicios, debe esforzarse por sobresalir en cada una de estas áreas para sostener su participación en el mercado.

La competencia en precios es intensa, esto obliga a RelEvent a evaluar sus estrategias de precios y considerar cómo puede añadir valor a sus servicios para alinearse con su estructura de precios premium.

La calidad y frescura de los productos son cruciales en la floristería, y las empresas con acceso a proveedores de alta calidad tienen una ventaja. La reputación y credibilidad son igualmente importantes en la organización de eventos, donde un historial de éxito puede establecer a una empresa aparte de sus competidores.

Por último, la innovación en servicios y la adopción de nuevas tendencias puede proporcionar a RelEvent una ventaja competitiva en un mercado que valora la innovación y la personalización. Mantenerse al día con las tendencias emergentes es vital para capturar la cuota de mercado y satisfacer las expectativas cambiantes de los clientes.

3.7.3. Amenaza de productos y servicios sustitutos

RelEvent se encuentra ante el desafío de diferenciarse en un mercado que cada vez más está inundado con opciones alternativas para la organización de eventos y la decoración. La proliferación de plataformas digitales permite a los usuarios gestionar sus eventos de manera autónoma, con herramientas intuitivas que simplifican tareas complejas. Al mismo tiempo, el auge de las flores artificiales de alta calidad presenta una opción duradera frente a los arreglos naturales, atrayendo a aquellos que buscan practicidad y longevidad en sus elecciones decorativas.

El movimiento "hazlo tú mismo" o "DIY" ha ganado terreno, con muchos optando por tomar un enfoque más personal y manual en la organización y decoración de sus eventos, apoyándose en una amplia gama de tutoriales disponibles en línea. Las experiencias virtuales, por otro lado, se han establecido como una solución innovadora en respuesta a las restricciones de eventos físicos, ofreciendo interactividad sin la necesidad de espacios físicos.

En el ámbito de los obsequios, la tendencia se inclina hacia opciones que ofrecen experiencias o disfrutes culinarios, lo que representa una diversificación en preferencias y una potencial disminución en la demanda de arreglos florales tradicionales. RelEvent, por lo tanto, necesita no solo enfocarse en sus fortalezas inherentes sino también en innovar y adaptarse a las cambiantes dinámicas del mercado.

3.7.4. Poder de negociación del proveedor

En el contexto empresarial de RelEvent, es esencial evaluar cuidadosamente el poder de negociación de sus proveedores, ya que este factor desempeña un papel crítico en sus operaciones y estrategias comerciales.

La exclusividad en la oferta de flores y materias primas es un factor que puede otorgar un poder significativo a ciertos proveedores. Si existen flores o materiales específicos que solo estos proveedores pueden proporcionar debido a variedades raras, patentes o acuerdos de distribución exclusiva, la empresa podría estar en una posición de dependencia con respecto a ellos.

La calidad de las flores y otros materiales es fundamental para la propuesta de valor de RelEvent. Si solo unos pocos proveedores cumplen consistentemente con los estándares de

calidad requeridos, estos proveedores pueden ejercer un mayor poder de negociación. Como también, el número de proveedores calificados disponibles también es un elemento importante. En un mercado donde el número de proveedores es limitado, estos tendrán más influencia en la determinación de precios y términos. En contraste, un mercado saturado de proveedores puede reducir el poder individual de cada uno de ellos.

La estacionalidad y la disponibilidad de ciertas flores pueden influir en el poder de los proveedores. Si algunos proveedores pueden proporcionar flores fuera de temporada o de regiones remotas, tendrán un mayor poder de negociación durante esos períodos de escasez. Las relaciones a largo plazo que la empresa haya establecido con ciertos proveedores pueden equilibrar el poder de negociación. Si estas relaciones se basan en la confianza y la mutualidad, pueden ser beneficiosas. Sin embargo, si la dependencia es unilateral, es decir, ReEvent depende demasiado de un solo proveedor, este último podría ejercer una mayor influencia en las negociaciones.

Los costos asociados con cambiar de proveedor también deben ser considerados. Si cambiar de proveedor es costoso o complicado debido a contratos a largo plazo, integración específica o adaptaciones exclusivas, el poder del proveedor actual puede aumentar. La importancia del pedido específico realizado por ReEvent también puede influir en el poder de los proveedores. Para aquellos proveedores con una amplia base de clientes o grandes volúmenes de ventas, un pedido individual de ReEvent puede no ser crítico. Sin embargo, si ReEvent representa una parte significativa de las ventas de un proveedor, su poder de negociación puede ser considerablemente mayor.

3.7.5. Poder de negociación del cliente

Si existe una amplia base de clientes en busca de servicios de eventos, los clientes individuales pueden tener menos influencia, ya que ReEvent tiene acceso a un mercado diverso. Por otro lado, en un mercado con una demanda limitada y una oferta de servicios similar, los clientes pueden tener un mayor poder de negociación al tener opciones limitadas.

Existen motivos por los cuales los clientes pueden tener mayor poder de negociación entre estos están: si tienen fácil acceso a competidores que ofrecen servicios similares y pueden comparar precios y servicios con facilidad y optar por la opción que mejor se adapte a sus necesidades, si están bien informados y han investigado las ofertas en el mercado pueden

estar en una posición más sólida para negociar términos y condiciones con las empresas, si su volumen de compra representa una parte importante de los ingresos para la empresa, ya que, para obtener su lealtad se le pueden ofrecer descuentos o facilidades económicas.

El poder de negociación de los clientes en RelEvent, como para cualquier empresa, depende de la demanda y la oferta en el mercado, el nivel de información y conocimiento de los clientes, la disponibilidad de alternativas, el volumen de compra y la capacidad de satisfacer las demandas y expectativas de los clientes.

3.8. Matriz evaluación factores externos

3.8.1. Análisis amenazas y oportunidades

Factores Externos	Ponderación	Calificación	Puntuación ponderada
Oportunidades			
Crecimiento del mercado de eventos virtuales	0.15	4	0.60
Aumento en demanda de eventos eco-amigables	0.10	3	0.30
Tendencias de personalización en eventos	0.12	4	0.48
Expansión de mercados en ciudades emergentes	0.08	3	0.24
Amenazas			
Nuevos	0.15	2	0.30

competidores entrando al mercado			
Cambios regulatorios en la industria de eventos	0.12	2	0.24
Incremento en costos de proveedores	0.10	2	0.20
Sustitución por herramientas digitales DIY	0.10	3	0.30
Inestabilidad económica	0.08	2	0.16
Total	1.0		2.62

Análisis:

La matriz revela que la empresa muestra un desempeño moderado en relación con las oportunidades y amenazas del mercado externo, con una puntuación total de 2.62. Si bien la compañía ha sabido capitalizar tendencias como el mercado de eventos virtuales y la personalización, aún enfrenta desafíos significativos, especialmente en lo que respecta a la entrada de nuevos competidores y el aumento en los costos de proveedores. Es esencial que RelEvent continúe monitoreando y adaptándose al entorno cambiante para asegurar su posición competitiva. La adaptabilidad, innovación y anticipación serán claves para abordar las amenazas emergentes y capitalizar plenamente las oportunidades. La matriz EFE actúa como una brújula, orientando a RelEvent sobre las áreas donde debe enfocar sus estrategias para obtener el máximo beneficio y mitigar riesgos.

3.8.2. Matriz de perfil competitivo (Cpm)

Factores Críticos de Éxito	Ponderación	RelEvent	Magnolia Floral Design	CV Studio	Nab Design
Calidad de Servicio	0.35	4	4	4	3
Alcance de Mercado	0.35	2	3	4	3
Innovación	0.25	3	3	4	3
Eficiencia operativa	0.15	3	2	3	3
Total	1.0	3.20	3.30	3.80	3.35

Análisis:

CV Studio lidera con la puntuación total más alta, demostrando su liderazgo en Alcance de Mercado e Innovación. Esto sugiere que tienen una amplia presencia en el mercado y están a la vanguardia en términos de tendencias y tecnologías emergentes.

Magnolia Floral Design sigue siendo fuerte en Calidad de Servicio pero muestra debilidades en Eficiencia Operativa, lo que podría indicar la necesidad de optimizar más sus procesos.

Nab Design muestra un equilibrio entre todos los factores, destacando en Alcance de Mercado en comparación con RelEvent pero a la par con Magnolia Floral Design.

RelEvent, aunque sigue siendo fuerte en Calidad de Servicio, parece enfrentar desafíos en términos de Alcance de Mercado y Innovación en comparación con CV Studio.

Esta matriz refleja una competencia ajustada entre las empresas, con cada una teniendo sus propias fortalezas y áreas de mejora.

4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizar será **descriptiva**, ya que, a raíz de la naturaleza de la empresa nos permitirá observar, registrar y analizar las características y el comportamiento de los clientes empresariales de RelEvent, sin influir en ninguna variable.

4.1.2. Metodología de investigación

Para la metodología de la investigación, estaremos realizando un **estudio de campo**, en el cual se llevarán a cabo encuestas con una selección de clientes de RelEvent para recolectar datos sobre sus necesidades, expectativas y percepciones con respecto a los servicios que ofrece la empresa.

4.1.3. Técnica de investigación

Se utilizará un cuestionario estructurado que se distribuirá a una muestra representativa de clientes de RelEvent. Las preguntas estarán diseñadas para obtener respuestas claras y directas sobre la satisfacción del cliente, expectativas y áreas de mejora.

4.2. Método o plan de muestreo

4.2.1. Universo

El universo para esta investigación comprende todas las empresas y clientes individuales que han contratado los servicios de RelEvent desde su inicio hasta la fecha actual.

4.2.2. Población

Dentro de este universo, la población específica que será objeto de estudio son aquellas empresas y clientes individuales que han utilizado los servicios de RelEvent en el último año. La desglosamos en aproximadamente 140 clientes aproximadamente.

4.2.3. Cálculo y tamaño de la muestra

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

n = tamaño de muestra buscado
N = tamaño de la población o universo
Z = nivel de confianza
e = error de estimación max. aceptado

p = prob. de que ocurra el evento estudiado
q = prob. de que no ocurra el evento estudiado

Clientes

N = 525

Z = 1.645 (para un 90% de nivel de confianza)

p = 0.5

q = 0.5

e = 0.06 (6% de margen de error)

$$n = \frac{525*(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2*(525-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n ≈ 139 clientes

4.2.4. Marco de la muestra

El marco de la muestra se extraerá directamente de la base de datos de RelEvent. Donde podremos obtener los contactos de los clientes individuales, como también de las empresas que trabajan con la marca.

4.2.5. Tipo de muestreo

Para esta investigación se utilizará un muestreo no probabilístico intencional, eligiendo específicamente a aquellos participantes que son clientes actuales de RelEvent y a individuos que forman parte del mercado potencial de la empresa en Santo Domingo. Se buscará incluir una variedad de perfiles demográficos para obtener una muestra representativa.

4.2.6. Diseño de instrumento de recolección

Perfil Demográfico de los Clientes

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

- a. Menos de 18 años
- b. 18 - 34 años
- c. 35 - 54 años
- d. 55 - 65 años
- e. 66 años o más

2. ¿Cuál es su género?

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. Otro

3. ¿Cuál es su ocupación principal?

- a. Estudiante
- b. Empleado(a)
- c. Empresario(a)
- d. Ama de casa
- e. Jubilado(a)
- f. Otro

4. Sector de residencia

- a. Piantini
- b. Bella Vista
- c. Los Cacicazgos
- d. Naco
- e. Arroyo Hondo
- f. Otro

5. Ingresos Mensuales

- a. RD\$30,000.00 o menos

- b. RD\$31,000.00 - RD\$60,000.00
- c. RD\$61,000.00 - RD\$90,000.00
- d. RD\$91,000.00 - RD\$120,000.00
- e. RD\$121,000.00 - RD\$150,000.00
- f. RD\$150,000.00 o más

6. ¿Con qué frecuencia organiza o participa en eventos que requieren arreglos florales?

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

Experiencia y Preferencias en Arreglos Florales

1. ¿Cómo prefiere recibir información sobre arreglos florales y servicios para eventos? (Seleccione todas las que apliquen)

- a. Redes sociales
- b. Correo electrónico
- c. Boca a boca
- d. Publicidad impresa
- e. Otro

2. ¿Qué factores considera más importantes al elegir un proveedor de arreglos florales para eventos? (Seleccione las tres más importantes)

- a. Precio
- b. Calidad
- c. Servicio al cliente
- d. Variedad de opciones
- e. Ubicación

Publicidad y Canales de Comunicación

1. ¿Por qué medios ha conocido o interactuado con RelEvent anteriormente?

(Seleccione todas las que apliquen)

- a. Redes sociales
- b. Referencias personales
- c. Eventos
- d. Publicidad en línea
- e. Otro

2. ¿Qué tipo de contenido le gustaría ver de RelEvent en sus canales de comunicación?

(Seleccione todas las que apliquen)

- a. Fotos de eventos anteriores
- b. Consejos de decoración
- c. Historias de clientes
- d. Novedades en productos y servicios
- e. DIY (enseñar a hacer arreglos en casa)
- f. Reels con invitados especiales

3. ¿Le gustaría que RelEvent tenga una página web para ordenar y consultar los tipo de productos?

- a. Si, me parece necesario
- b. No, no me parece necesario

Percepción y Expectativas de RelEvent

1. ¿Cómo describiría la calidad de los productos y servicios ofrecidos por RelEvent?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Mala

2. ¿Qué cree que diferencia a RelEvent de otras empresas similares en el mercado?

- a. Calidad
- b. Creatividad
- c. Servicio al cliente
- d. Eficiencia
- e. Otra

Feedback y Sugerencias para Mejoras

1. Si ha utilizado los servicios de RelEvent anteriormente, ¿qué aspectos cree que podrían mejorarse? ¿Tiene alguna sugerencia específica de productos, servicios o actividades que le gustaría ver de RelEvent en el futuro?

- a. Puede escribir su respuesta aquí.

2. ¿Estaría dispuesto a recomendar RelEvent a amigos o familiares?

- a. Sí
- b. No

3. ¿Por qué? Puede escribir su respuesta aquí.

4.2.7. Levantamiento y análisis de datos

Para realizar un correcto levantamiento y análisis de datos, se implementará una investigación descriptiva que proporcionará una visión exhaustiva de las características demográficas y preferencias de la base de clientes de RelEvent. Esta metodología permitirá el registro y análisis sistemático de las respuestas obtenidas, sin manipular o alterar los fenómenos de interés.

La recopilación de datos se efectuará mediante un estudio de campo, con la distribución de un cuestionario estructurado a través de Google Forms a la base de clientes existente de RelEvent. Este instrumento ha sido diseñado para garantizar la captura de datos relevantes en cuanto a satisfacción del cliente, expectativas y posibles áreas de mejora con los servicios de RelEvent.

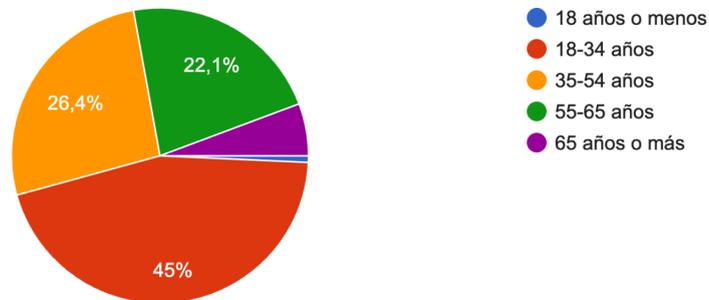
La muestra para este estudio se seleccionará de un universo compuesto por todos los clientes que han utilizado los servicios de RelEvent. Se focalizará en aquellos que han contratado dichos servicios en el último año, con el objetivo de obtener información actualizada y pertinente. La muestra será representativa y proporcionará datos suficientes para reflejar las tendencias generales de la base de clientes.

Una vez alcanzado el tamaño de muestra deseado, el acceso a la encuesta se cerrará para proceder al análisis de los datos. Se utilizarán métodos estadísticos y herramientas analíticas para procesar las respuestas, identificar patrones y tendencias significativas, y así informar las decisiones de marketing y desarrollo de producto de RelEvent. Este proceso se llevará a cabo con el máximo rigor para garantizar la integridad y la validez de los hallazgos.

4.2.8. Análisis de los datos

¿En qué rango de edad se encuentra?

140 respuestas



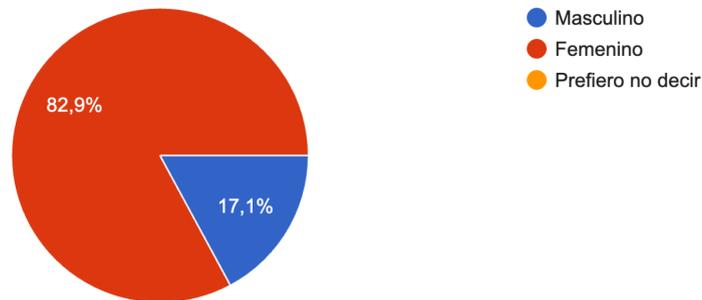
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La demografía predominante que participó en la encuesta son jóvenes adultos entre 18 y 34 años, que representan el 45% de la muestra. Esto sugiere que la base de clientes de RelEvent está considerablemente inclinada hacia un público más joven, lo cual puede ser indicativo de sus preferencias en cuanto a tendencias y estilos modernos en arreglos florales. Es relevante para la empresa considerar esta tendencia al diseñar y promocionar sus productos, asegurándose de que estén en línea con los gustos y expectativas de un público más joven y dinámico. La presencia significativa de participantes entre los rangos de 35 a 65 años, que juntos suman casi la mitad de la muestra, también indica la necesidad de mantener una oferta variada que atienda las preferencias de un espectro más amplio de edades.

¿Cuál es su género?

140 respuestas



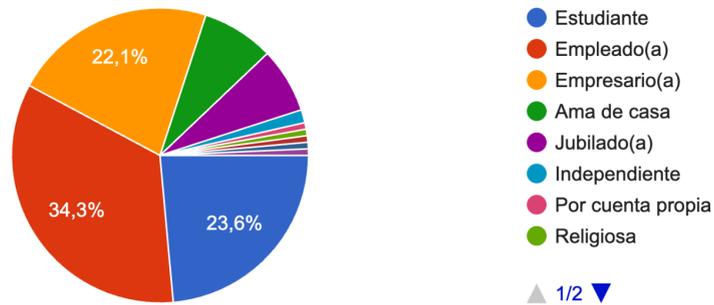
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

Con un 82.9% de participantes femeninos, está claro que las mujeres son el principal mercado de RelEvent. Este resultado debe influir en la estrategia de marketing y en la creación de contenido específicamente adaptado para captar la atención de la audiencia femenina. La comunicación y los mensajes de la marca podrían beneficiarse de un enfoque que resuene con los intereses y preferencias femeninos, como podrían ser la estética visual y la sensibilidad en el diseño de los arreglos.

¿Cuál es su ocupación principal?

140 respuestas

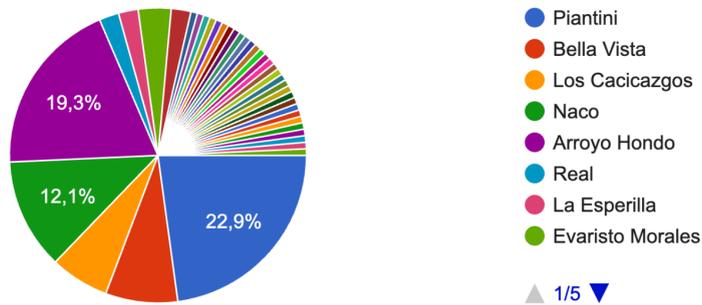


Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

Los empleados representan la mayor proporción de la clientela (34.3%), seguidos por estudiantes y empresarios. Esto indica una base de clientes potencialmente ocupada, que valora la conveniencia y eficiencia en los servicios. RelEvent podría considerar ofrecer soluciones que se ajusten a horarios ajustados y a la necesidad de un servicio ágil y confiable. La presencia de estudiantes también sugiere la oportunidad de desarrollar ofertas a precios accesibles y promociones que atraigan a este segmento.

Sector de residencia
140 respuestas



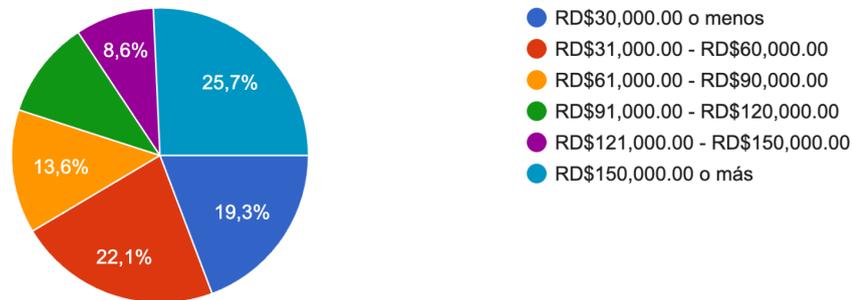
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La distribución de los sectores de residencia muestra una clientela diversificada geográficamente, con un notable 31.4% que no reside en las áreas específicamente listadas. Esto demuestra la amplitud del alcance de RelEvent y señala la oportunidad de personalizar servicios y productos para diferentes zonas, considerando también la expansión del servicio de entrega o puntos de venta estratégicos en áreas con menor representación.

Ingresos Mensuales

140 respuestas



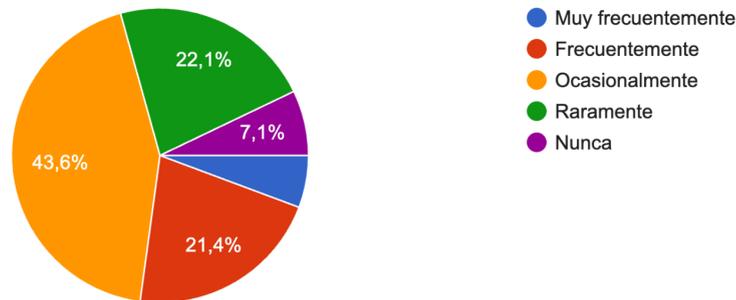
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La distribución de ingresos mensuales revela que un 25.7% de los encuestados perciben ingresos superiores a RD\$150,000.00, sugiriendo que RelEvent tiene un segmento de mercado con un poder adquisitivo considerable que podría estar dispuesto a pagar por productos y servicios premium. Sin embargo, no se debe desatender al 41.4% que gana entre RD\$30,000.00 y RD\$60,000.00, lo cual indica la necesidad de mantener opciones accesibles dentro de la oferta de la empresa.

¿Con qué frecuencia organiza o participa en eventos que requieren arreglos florales?

140 respuestas



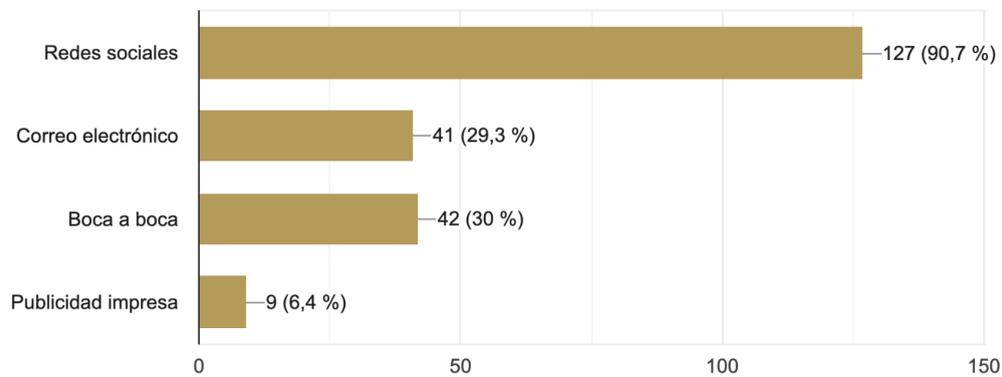
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La mayoría de los clientes organiza o asiste a eventos que requieren arreglos florales de manera ocasional (43.6%). Esto podría indicar que las decisiones de compra son impulsadas por eventos significativos y no por la rutina, por lo que RelEvent debería enfocarse en crear experiencias memorables y productos personalizables que resalten en ocasiones especiales. La promoción de paquetes para eventos y la flexibilidad en servicios serán claves para captar este mercado.

¿Cómo prefiere recibir información sobre arreglos florales y servicios para eventos? (Seleccione todas las que apliquen)

140 respuestas



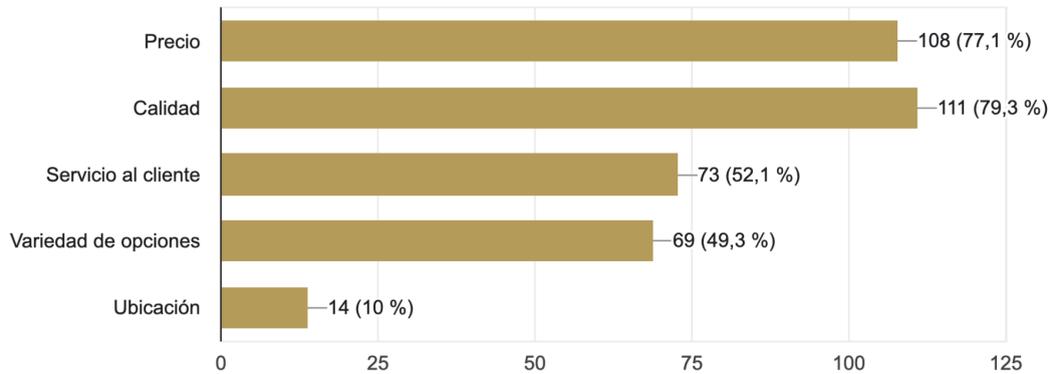
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La preferencia abrumadora por las redes sociales (90.7%) para recibir información sobre arreglos florales y servicios para eventos destaca la importancia de una estrategia digital fuerte para RelEvent. El correo electrónico y el boca a boca también tienen una presencia significativa con más de un 29% cada uno, lo que sugiere que estos canales todavía tienen relevancia y deben ser integrados en un enfoque multicanal. La publicidad impresa, aunque la menos preferida (6.4%), podría considerarse para campañas específicas o para segmentos demográficos que aún valoran los medios tradicionales.

¿Qué factores considera más importantes al elegir un proveedor de arreglos florales para eventos?
(Seleccione las tres más importantes)

140 respuestas



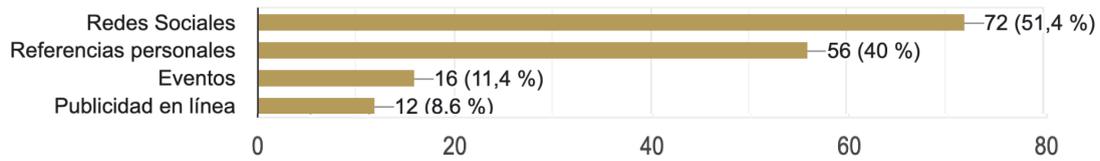
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

El precio y la calidad son claramente los factores más importantes para los clientes al elegir un proveedor, con un 77.1% y un 79.3% respectivamente. El servicio al cliente y la variedad de opciones no se quedan atrás, siendo importantes para más de la mitad de los encuestados. La ubicación parece ser el factor menos importante. RelEvent debe asegurarse de que su relación calidad-precio sea percibida como óptima y mantener una variedad que satisfaga a su diversa clientela, al tiempo que continúa proporcionando un servicio al cliente excepcional.

¿Por qué medios ha conocido o interactuado con RelEvent anteriormente? (Seleccione todas las que apliquen)

140 respuestas



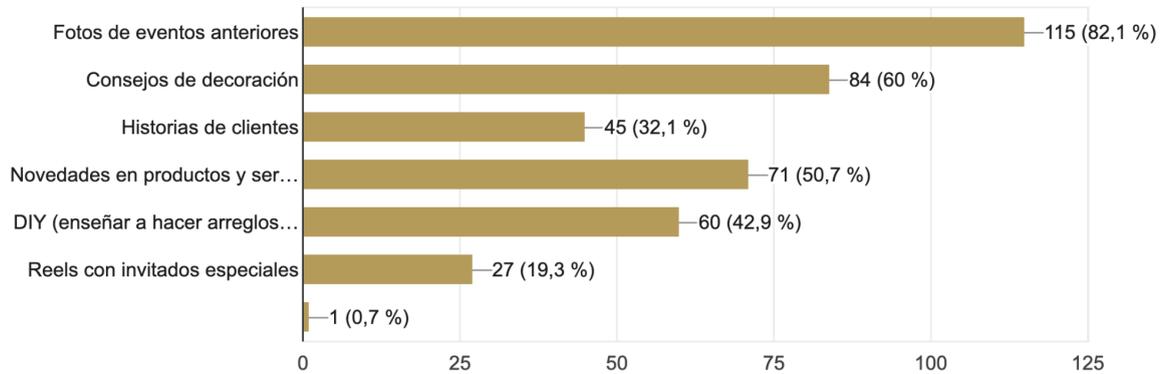
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

Las redes sociales y las referencias personales son los principales medios por los cuales los clientes han conocido o interactuado con RelEvent, con un 51.4% y 40% respectivamente. Esto subraya la importancia de mantener una presencia sólida en línea y fomentar el marketing de boca a boca. Los eventos y la publicidad en línea parecen tener menos impacto, pero pueden ser áreas de oportunidad para aumentar el conocimiento de la marca.

¿Qué tipo de contenido le gustaría ver de RelEvent en sus canales de comunicación? (Seleccione todas las que apliquen)

140 respuestas



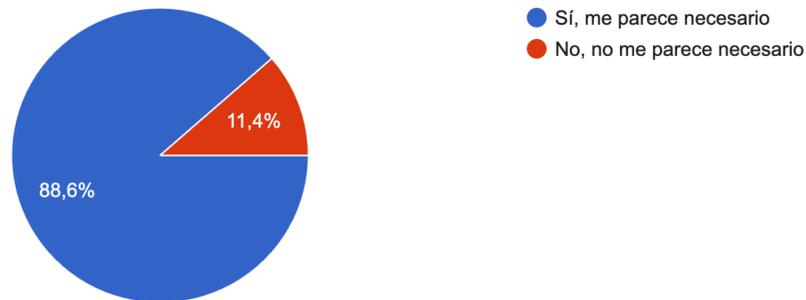
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

Las fotos de eventos anteriores son el tipo de contenido más deseado por los seguidores de RelEvent (82.1%), seguido de consejos de decoración (60%) y novedades en productos y servicios (50.7%). Esto sugiere que los clientes valoran ver ejemplos reales de trabajo y obtener inspiración para sus propios eventos. Los contenidos educativos, como los DIY y las historias de clientes, también son de interés significativo y pueden utilizarse para aumentar el compromiso y proporcionar valor añadido a la audiencia.

¿Le gustaría que RelEvent tenga una página web para ordenar y consultar los tipo de productos?

140 respuestas



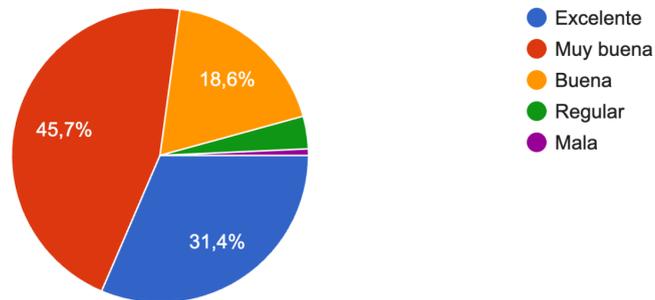
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La mayoría de los clientes (88.6%) ven como necesario que RelEvent tenga una página web para ordenar y consultar productos. Esto indica que existe una expectativa de facilidad de acceso y compra en línea, lo cual es una inversión esencial para la modernización y optimización de la experiencia del cliente.

¿Cómo describiría la calidad de los productos y servicios ofrecidos por RelEvent?

140 respuestas



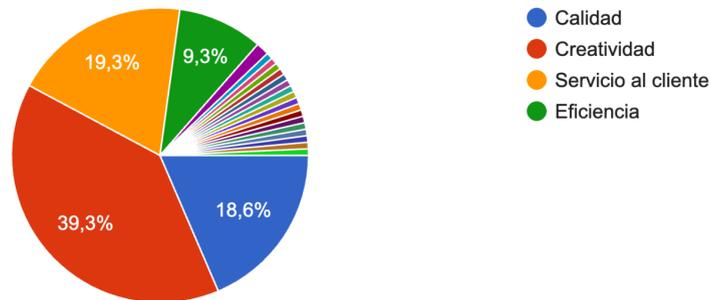
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La percepción de la calidad de los productos y servicios de RelEvent es en general positiva, con la mayoría calificando de excelente a muy buena. Esto es un activo importante para la empresa. En términos de diferenciación, la creatividad es vista como la principal característica distintiva, seguida de la calidad y el servicio al cliente. La eficiencia y otros factores son menos destacados pero aún relevantes.

¿Qué considera que diferencia a RelEvent de otras empresas similares en el mercado?

140 respuestas



Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La percepción de creatividad como el factor más distintivo de RelEvent, con un 39.3% de las respuestas, resalta la importancia de la innovación y la originalidad en su posicionamiento de mercado. Mientras tanto, la calidad y el servicio al cliente también son considerados elementos clave, representando el 18.6% y el 19.3% de las opiniones, respectivamente. Estos elementos sugieren que RelEvent se percibe como una marca que combina habilidad e imaginación con un compromiso hacia la excelencia y la atención al consumidor. La eficiencia y otros aspectos, aunque menos mencionados, no deben ser descuidados, ya que contribuyen a la visión general de la empresa.

Si ha utilizado los servicios de RelEvent anteriormente, ¿qué aspectos considera que podrían mejorarse? ¿Tiene alguna sugerencia específica de productos, servicios o actividades que le gustaría ver de RelEvent en el futuro?

140 respuestas

Podría trabajarse el engagement de la marca

Más presencia en las redes

Me gusta que me atiendan por teléfono, mejorar ese servicio

Un producto fijo disponible al público en forma permanente.

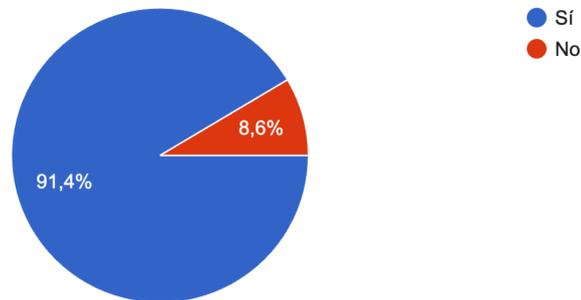
Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

Las respuestas a la pregunta sobre posibles mejoras señalan varias áreas de oportunidad para RelEvent, incluyendo una mayor versatilidad en los servicios, ajustes en precios, y un incremento en el compromiso de la marca, especialmente a través de una mayor presencia y publicidad en redes sociales. Las sugerencias de los consumidores, como ofrecer clases de etiqueta en la mesa y la venta de kits temáticos, sugieren un deseo de experiencias más interactivas y educativas, así como la necesidad de una comunicación más efectiva y accesible, como lo indica el comentario sobre la respuesta telefónica. Estos puntos podrían ser cruciales para el desarrollo de nuevas líneas de servicios y la mejora de los canales de comunicación con los clientes.

¿Estaría dispuesto a recomendar RelEvent a amigos o familiares?

140 respuestas



¿Por qué? Puede escribir su respuesta aquí.

80 respuestas

- Es una empresa comprometida
- Si tiene buenos servicios los recomendaría
- Por el servicio y la calidad
- Puntualidad y responsabilidad
- Ya que nunca me han quedado mal y siempre son puntuales
- Calidad y servicio al cliente
- Por la buena atención
- Un gran servicio al cliente
- Me parecen novedosos el servicio.

Fuente: Encuesta RelEvent

Análisis:

La alta disposición de los encuestados para recomendar RelEvent, con un contundente 91.4%, indica una fuerte lealtad y satisfacción del cliente. Las razones detrás de esta disposición reafirman los valores de la marca como autenticidad, atención al detalle, novedad, compromiso, puntualidad y responsabilidad, aspectos que resuenan profundamente con los clientes. Estas características se convierten en herramientas poderosas de marketing de boca a boca, que pueden ser explotadas estratégicamente para ampliar aún más el alcance y la influencia de la marca en el mercado.

4.3. Conclusiones y recomendaciones de la investigación

4.3.1. Conclusión según objetivos específicos planteados

Al analizar las respuestas obtenidas de la encuesta y alinearlas con los objetivos específicos de RelEvent, se puede concluir que la empresa posee un potencial considerable para fortalecer su posición en el mercado de arreglos florales de Santo Domingo. La creatividad ha emergido como un diferenciador clave de la marca, reflejando una oportunidad significativa de cara a la innovación y el diseño de nuevos productos que capturan la atención del consumidor.

Desde la perspectiva de marketing, el robusto porcentaje de clientes dispuestos a recomendar RelEvent es un activo valioso. Este capital social puede ser catalizador de una campaña publicitaria impactante que podría amplificar el alcance deseado de 50,000 personas, siempre que se haga eco de las cualidades exclusivas y de calidad que los clientes ya asocian con la marca.

En términos de presencia digital, los resultados indican un apetito por mayor interacción en línea y presencia de marca, lo que respalda firmemente el objetivo de RelEvent de incrementar su presencia digital en un 30%. La implementación de contenido interactivo y educativo, como tutoriales para el montaje de mesas y la oferta de kits temáticos, podría ser una estrategia prometedora para enganchar a los 10,000 usuarios activos proyectados.

Finalmente, para medir y ajustar las estrategias de manera efectiva, RelEvent deberá establecer indicadores claros basados en las preferencias y el comportamiento de los clientes, permitiendo una reacción ágil para optimizar el alcance y la repercusión de sus acciones. El seguimiento meticuloso y la evaluación de las estrategias mes a mes contribuirán a alcanzar la meta de eficacia del 85% para fin de año.

En síntesis, RelEvent se encuentra en una posición favorable, con fuertes indicadores de lealtad y satisfacción del cliente que pueden ser capitalizados para un crecimiento estratégico. La empresa está preparada para expandir su huella en el mercado, siempre que continúe adaptándose dinámicamente a las necesidades y expectativas de sus consumidores, manteniendo la creatividad y la calidad como estándares de su marca.

4.3.2. Recomendaciones según objetivos específicos planteados

- Realizar estudios de mercado continuos que permitan identificar tendencias emergentes y preferencias cambiantes en los arreglos florales.
- Fomentar la investigación competitiva para descubrir oportunidades de diferenciación aún más claras.
- Establecer un sistema de retroalimentación regular con los clientes para detectar oportunidades de mejora y nuevas ideas.
- Buscar socios que compartan valores de marca similares, enfocándose en la calidad y la experiencia del cliente.
- Ofrecer paquetes exclusivos o beneficios compartidos para los clientes de los socios, creando así un valor agregado mutuo.
- Utilizar eventos y locales como espacios de exposición para los arreglos y servicios de RelEvent.
- Centrar la publicidad en historias de éxito y testimonios de clientes que resalten la exclusividad y calidad.
- Utilizar las respuestas positivas de la encuesta para diseñar mensajes que resuenen con los valores percibidos por los clientes.
- Aprovechar medios locales con altas tasas de penetración y considerar eventos de lanzamiento o participación en eventos comunitarios.
- Incrementar la actividad en redes sociales y la página web, utilizando contenido interactivo como tutoriales y blogs.
- Ofrecer promociones exclusivas para la comunidad en línea, incentivando la participación y compartición.
- Optimizar la página web para SEO y asegurar una experiencia de usuario fluida y móvil-primero.
- Implementar herramientas de análisis digital para monitorear el rendimiento de las campañas en tiempo real y realizar ajustes oportunos.
- Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) que reflejen tanto el alcance como la calidad de la interacción con el cliente.
- Revisar mensualmente el progreso hacia los objetivos, involucrando al equipo en la búsqueda de soluciones creativas a los desafíos.

4.3.3. Conclusión general

La investigación de mercado y los datos recabados a través de las encuestas han proporcionado una visión integral de la posición actual de RelEvent SRL en el mercado de arreglos florales de Santo Domingo. La empresa ha cimentado una reputación por su creatividad distintiva y su compromiso con un servicio al cliente excepcional, lo cual la distingue de sus competidores. La propensión de los clientes a recomendar RelEvent subraya la confianza y el valor que perciben en la marca.

No obstante, como en cualquier empresa dinámica, hay áreas de mejora evidentes. Los clientes han expresado su deseo de una mayor variedad y flexibilidad en los servicios ofrecidos, así como una presencia en línea más robusta y atractiva. Aunque RelEvent goza de un fuerte respaldo de sus clientes actuales, debe aprovechar esta oportunidad para expandir su alcance y capturar una cuota de mercado más amplia.

En el contexto de los objetivos específicos planteados, RelEvent ha sentado las bases para un análisis de mercado meticuloso que debe continuar profundizando para identificar oportunidades y desafíos con precisión. La campaña publicitaria planeada debe ser lanzada con un mensaje claro que resalte la exclusividad y la alta calidad de sus arreglos, apoyándose en las recomendaciones de los clientes actuales como un poderoso respaldo de la marca.

La meta de incrementar la presencia digital por un 30% parece alcanzable dada la positiva disposición de los clientes hacia la marca. Las estrategias de marketing digital deberán ser agresivas y bien enfocadas para lograr la interacción deseada con nuevos y antiguos clientes. Además, la monitorización y evaluación constante de la eficacia de las estrategias implementadas son cruciales para garantizar que la empresa no solo alcance, sino que supere los objetivos de eficacia propuestos.

En conclusión, RelEvent SRL se encuentra en una posición favorable para crecer y consolidar su liderazgo en el mercado. La clave para su futuro éxito radica en su habilidad para escuchar y adaptarse a las necesidades de sus clientes, innovar en sus estrategias de marketing y comunicación, y mantener un enfoque implacable en la calidad y el servicio al cliente que ya define a la marca.

4.3.4. Recomendación general

RelEvent SRL puede mejorar significativamente su oferta y satisfacción del cliente integrando las recomendaciones recibidas en la encuesta. La introducción de servicios educativos como clases de decoración de mesas, y la venta de kits temáticos para eventos, podría diferenciar aún más a la empresa en el mercado. Además, una atención al detalle en la comunicación, en particular la pronta respuesta a las llamadas, refuerza la percepción de un servicio al cliente excepcional. Estos cambios podrían potenciar la reputación de RelEvent y aumentar la fidelidad de los clientes.

La estrategia digital de RelEvent necesita enfocarse no solo en expandir su alcance sino también en optimizar su calidad. El desarrollo de un sitio web interactivo y centrado en el usuario, combinado con un uso más estratégico de las redes sociales, puede amplificar su visibilidad y engagement. Tácticas como historias patrocinadas e iniciativas interactivas pueden servir para profundizar las conexiones con su audiencia y solidificar su presencia online.

En cuanto a la publicidad, RelEvent debe buscar campañas que resalten la singularidad y calidad de sus servicios. Las campañas deben ser no sólo amplias en alcance, con objetivos como llegar a 50,000 personas, sino también impactantes y memorables. El contenido creativo que narre historias y emocione puede generar una impresión duradera y fomentar recomendaciones de boca a boca, contribuyendo al crecimiento orgánico y a una sólida imagen de marca.

5. PLAN DE MERCADEO

5.1. Mercado / Industria

5.1.1. Offline

5.1.1.1. Perfil del público objetivo

Aspectos Sociodemográficos:

Edad: 25-60 años. Este rango incluye a parejas jóvenes planeando su boda, adultos planificando eventos familiares o corporativos, y profesionales de negocios.

Género: Principalmente mujeres, pero no exclusivo. Las mujeres suelen tomar la iniciativa en la planificación de eventos y la elección de arreglos florales.

Estado Civil: Solteros, comprometidos y casados.

Nivel de Ingresos: Medio-Alto y Alto.

Educación: Grado universitario o educación técnica.

Ubicación Geográfica: Santo Domingo, Distrito Nacional.

Ocupación: Profesionales, empresarios, y personas involucradas en la planificación de eventos.

Aspectos Psicográficos:

Estilo de Vida: Personas que valoran experiencias únicas y personalizadas. Pueden ser activos socialmente y disfrutar de la planificación y asistencia a eventos.

Personalidad: Creativos, detallistas, y orientados a la calidad.

Valores: Valoran la estética, la calidad, y el servicio personalizado.

Intereses: Interesados en tendencias de moda, decoración, y eventos sociales. Pueden seguir blogs de bodas, revistas de eventos, y cuentas de redes sociales relacionadas.

Actitudes: Positivas hacia la inversión en eventos memorables y únicos. Pueden ser influenciados por tendencias y recomendaciones de amigos o influencers.

Opiniones: Priorizan que los detalles, como arreglos florales, son esenciales para la atmósfera y éxito de un evento.

5.1.1.2. Tamaño del mercado

La República Dominicana, con un entorno económico dinámico y una población joven, ofrece un escenario prometedor para la industria de organización de eventos y arreglos florales. RelEvent, dirigido a consumidores de alto poder adquisitivo y empresas que valoran la exclusividad, se adentra en un mercado donde la personalización es clave.

Con un mercado de eventos valorado en 450 millones de dólares y un aporte significativo del sector de arreglos florales de 30 millones de dólares, RelEvent se encuentra en una posición favorable para capturar una porción sustancial de este sector. La tendencia de crecimiento económico anual del país sugiere una creciente disposición de gasto en servicios de lujo.

El quintil más acomodado de la población, que acapara cerca del 47% del ingreso nacional, se identifica como el mercado objetivo principal para RelEvent. A pesar de la pandemia, que ha retado a la industria, RelEvent ha observado una demanda resiliente y constante de su mercado objetivo, incluyendo clientes adinerados y corporaciones en busca de eventos distintivos.

El perfil demográfico predominante, con una media de 28 años, refleja un público en búsqueda de celebraciones significativas como bodas y aniversarios, que son una especialidad de RelEvent. La empresa responde a este mercado con adaptabilidad y una oferta de servicios que se alinea con las tendencias actuales y las expectativas de los consumidores más exigentes.

Aunque el incremento en las tasas de pobreza y pobreza extrema pudiera ser una preocupación, la estrategia de RelEvent de segmentar cuidadosamente su mercado y diversificar sus servicios le permite mantener una trayectoria de crecimiento. Con una propuesta de valor centrada en la calidad y la personalización, RelEvent se posiciona estratégicamente para aprovechar las oportunidades del mercado y mitigar los desafíos económicos.

5.1.1.3. Demanda del mercado

RelEvent se centra en ofrecer servicios de organización de eventos y arreglos florales que no solo satisfacen, sino que también anticipan las tendencias y preferencias de sus clientes. La empresa se ha convertido en sinónimo de lujo y personalización, atrayendo a clientes con un poder adquisitivo significativo que buscan experiencias exclusivas. Esta exclusividad, combinada con la habilidad de RelEvent para adaptarse a las preferencias individuales y a las tendencias emergentes, asegura que cada evento sea tanto contemporáneo como atemporal.

La sólida reputación de RelEvent en el cumplimiento y superación de expectativas de servicio se refleja en su enfoque de precios, que se comunica como inversión en un servicio premium. La empresa logra un equilibrio entre coste y percepción de valor, diferenciándose de los competidores a través de la creación de experiencias que van más allá de la norma, lo que es particularmente valioso en un mercado que favorece la personalización sobre el precio.

Para mantener su posición privilegiada en el mercado, RelEvent se dedica a la innovación constante, a la mejora continua y a la búsqueda de nuevas formas de mejorar la experiencia del cliente. Esto implica no solo seguir las tendencias de la industria, sino también liderar en la creación de nuevas. Con un enfoque que abarca desde la atención meticulosa hasta la adaptabilidad en un mercado en constante evolución, RelEvent no solo promete, sino que entrega memorables capítulos de la vida de sus clientes.

5.1.2. Online

5.1.2.1. Buyer persona

5.1.2.1.1. Perfil del usuario ideal digital

Nombre: María González

Edad: 32 años

Ubicación: Santo Domingo, República Dominicana

Profesión: Gerente de Marketing en una empresa multinacional

Estado Civil: Casada

Nivel Educativo: Máster en Administración de Empresas

Ingresos Anuales: USD 80,000

Características Demográficas: Vive en una zona urbana y acomodada de Santo Domingo. Tiene un alto poder adquisitivo y está dispuesta a pagar por servicios premium. Está casada y tiene un hijo pequeño.

Características Psicográficas: Valora la calidad y la exclusividad en los productos y servicios que adquiere. Es detallista y siempre busca personalizar los eventos y regalos tanto como sea posible. Es una persona social que disfruta organizar y asistir a eventos con amigos y familiares. Es moderna y siempre está al tanto de las últimas tendencias en moda y decoración.

Hábitos Digitales: Es muy activa en redes sociales, especialmente en Instagram y Pinterest, donde busca inspiración para eventos y decoración. Realiza compras frecuentes en línea y valora las páginas web con buenas fotografías y fácil navegación. Lee blogs y revistas en línea sobre tendencias de eventos, decoración y lifestyle. Sigue a influencers en el ámbito de la moda, decoración y eventos. Utiliza su smartphone para la mayoría de sus actividades en línea.

Necesidades y Deseos: Busca servicios de organización de eventos y arreglos florales que se destaquen y sean únicos. Desea una empresa que le ofrezca soluciones completas, desde la planificación hasta la ejecución del evento. Prefiere servicios personalizados y que se adapten a sus necesidades específicas. Valora la transparencia en los precios y un buen servicio al cliente.

Retos y Pain Points: Tiene un horario de trabajo muy ocupado, por lo que necesita una empresa en la que pueda confiar para que se encargue de todo. Ha tenido malas experiencias con proveedores que no cumplieron con lo prometido. Le resulta difícil encontrar empresas que ofrezcan servicios verdaderamente exclusivos y de alta calidad.

Cómo Relevante Puede Ayudarla: Ofreciéndole un servicio integral y personalizado para la organización de sus eventos. Proporcionándole opciones únicas y de alta calidad para arreglos florales. Garantizando transparencia en los precios y un excelente servicio al cliente. Facilitando un proceso de reserva y comunicación eficiente y digital.

5.2. Fijación de objetivos

5.2.1. Objetivos cualitativos

1. Profundizar las relaciones con la base de clientes existente, enfocándose en la calidad del servicio y la atención personalizada.
2. Comunicar de manera efectiva los valores y principios de RelEvent, buscando crear una resonancia y conexión auténtica con la comunidad.
3. Establecer alianzas estratégicas en el sector de eventos y aumentar la participación de RelEvent en eventos clave para expandir la visibilidad y fortalecer el posicionamiento de la empresa.

5.2.2. Objetivos cuantitativos

1. Incrementar la percepción de exclusividad y calidad de RelEvent en un 20%, medido a través de encuestas de percepción de marca al inicio y al final del año fiscal.
2. Aumentar el reconocimiento de la marca RelEvent en un 30% en Santo Domingo y zonas aledañas en seis meses, medido mediante análisis de tráfico web y encuestas.
3. Disminuir el uso de materiales no sostenibles en arreglos florales en un 20% para fin de año.

5.2.3. Objetivos (online - SMART)

1. Aumentar los seguidores en las principales plataformas de redes sociales en un 20% y mejorar la tasa de interacción en un 15% para el final del tercer trimestre del año.
2. Incrementar la base de datos de clientes potenciales en un 15% para fin de año.
3. Lanzar una página web en un plazo de 6 meses, apuntando a generar el tiempo de permanencia de los usuarios a un 20% y lograr una calificación de satisfacción del usuario de 4.5/5.

5.3. Estrategias de marketing

5.3.1. Estrategias de segmentación

- Crear perfiles detallados de clientes basados en análisis de datos para entender mejor sus necesidades y preferencias.
- Identificar y apuntar a nichos de mercado dentro de la industria de eventos, como bodas de lujo o eventos corporativos.

5.3.2. Estrategias de posicionamiento de marca

- Desarrollar una historia de marca que comunique los valores únicos de RelEvent, enfocándose en la exclusividad, calidad y compromiso.
- Enfatizar la singularidad y el alto estándar de los servicios de RelEvent, destacando cómo la empresa va más allá de lo ordinario para ofrecer experiencias únicas y memorables.
- Continuar innovando y ofreciendo nuevos servicios o enfoques en la organización de eventos que refuercen la percepción de RelEvent como una marca vanguardista y líder en tendencias.

5.3.3. Estrategias de marketing digital

- Asegurar una presencia coherente y efectiva de RelEvent en todas las plataformas digitales.
- Crear contenido que no solo promueva RelEvent, sino que también aporte valor y conocimiento a la audiencia.

5.3.4. Estrategias de fidelización

- Utilizar un CRM para personalizar la comunicación y mejorar la relación con los clientes.
- Desarrollar programas que premien la lealtad y fomenten la repetición de negocios con clientes existentes.

5.3.5. Estrategias de marketing directo

- Establecer colaboraciones con empresas locales, influencers y figuras públicas en Santo Domingo y alrededores para llegar a nuevos segmentos de mercado mediante recomendaciones directas y auténticas.
- Participar y patrocinar eventos locales, donde RelEvent pueda interactuar directamente con los asistentes y presentar sus servicios a través de stands, demostraciones o talleres interactivos.

5.4. Tácticas / Iniciativas

5.4.1. OFFLINE

Tácticas OFFLINE para estrategias de segmentación

- Realizar encuestas en persona o entrevistas durante o después de los eventos para recoger información adicional sobre las preferencias y expectativas de los clientes.
- Realizar reuniones con clientes para personalizar cada aspecto del evento, desde la temática hasta la selección de menú, asegurando que cada evento resuene con el segmento objetivo.

Tácticas OFFLINE para estrategias de posicionamiento de marca

- Participar en ferias de bodas y eventos corporativos con stands que destaquen los productos de alta calidad de RelEvent.
- Distribuir folletos en eventos clave que cuenten la historia de la marca y su compromiso con la calidad y la sostenibilidad.

Tácticas OFFLINE para estrategias de marketing digital

- Crear folletos, tarjetas de visita y carteles que incluyan códigos QR y URLs que dirijan a las plataformas digitales de RelEvent, como perfiles en redes sociales y página web.
- Establecer colaboraciones con marcas no competidoras para crear eventos o experiencias conjuntas, donde se pueda compartir contenido valioso.

Tácticas OFFLINE para Estrategias de fidelización

- Enviar un regalo en el mes de diciembre con motivo de agradecimiento para clientes recurrentes, en donde se incluirá una vista previa de nuevos servicios.
- Implementar un sistema de tarjetas de fidelización que ofrezcan descuentos en futuros eventos.

Tácticas OFFLINE para estrategias de marketing directo

- Participar en eventos organizados por socios locales, ofreciendo servicios de planificación y decoración, y asegurando que la marca RelEvent esté visible y bien representada.
- Patrocinar eventos comunitarios en Santo Domingo, lo que no solo aumenta la visibilidad de la marca, sino que también demuestra el compromiso de RelEvent con la comunidad local.

5.4.2. ONLINE

Tácticas ONLINE para estrategias de segmentación.

- Crear anuncios en Instagram dirigidos específicamente a recién comprometidos en Santo Domingo, utilizando datos demográficos y de comportamiento.
- Desarrollar una serie de newsletters en la página web con consejos de planificación de eventos para diferentes segmentos, como corporativos o bodas.

Tácticas ONLINE para estrategias de posicionamiento de marca.

- Crear una serie de videos testimoniales de clientes satisfechos para compartir en Instagram Reels.
- Redactar artículos de blog que cuenten el impacto positivo de RelEvent en la comunidad y el medio ambiente.

Tácticas ONLINE para estrategias de marketing digital.

- Organizar webinars y sesiones en vivo en plataformas como Instagram Live, donde se puedan discutir temas relevantes de la industria de eventos y responder preguntas de la audiencia en tiempo real.
- Publicar regularmente en el blog de la página web de RelEvent, con artículos que ofrezcan consejos de planificación de eventos, tendencias del sector, y estudios de caso de eventos exitosos.

Tácticas ONLINE para Estrategias de fidelización

- Desarrollar en la página web un elemento que permita a los clientes acumular puntos por cada contratación, canjeables por asesoramiento gratuito.
- Enviar correos electrónicos de agradecimiento personalizados después de cada evento.

Tácticas ONLINE para estrategias de marketing directo

- Realizar entrevistas en línea o sesiones de preguntas y respuestas con influencers y figuras públicas locales que trabajen en la industria, para que se publiquen en formatos de podcast y video.
- Organizar concursos interactivos en línea que coincidan con eventos patrocinados, invitando a los seguidores en línea a participar y ganar premios o descuentos para servicios de ReEvent.

5.4.2.1. Análisis POEM

Tipo de Medio	Estrategia	Actividades Claves	Métricas Claves
Medios pagados (Paid Media)	Publicidad segmentada en Instagram	Diseño de anuncios gráficos y de video para promocionar los arreglos; Campañas de anuncios con influencers; Anuncios dirigidos basados en intereses y comportamientos	ROI de la publicidad; Tasa de clics (CTR); Conversiones; Alcance e impresiones de los anuncios
	Publicidad en motores de búsqueda	Configuración de campañas de Google Ads para términos de búsqueda relevantes; Creación de anuncios de búsqueda y display	Costo por clic (CPC); Posición del anuncio; Tasa de clics (CTR)
Medios propios	Desarrollo y	Diseño de una	Visitas a la página

(Owned Media)	lanzamiento de una página web	página web con enfoque en la experiencia del usuario; Implementación de una galería de trabajos anteriores; Blog con artículos sobre tendencias de eventos y arreglos florales	web; Duración de la visita; Tasa de rebote; SEO rankings
	Creación de contenido de valor en Instagram y la página web	Publicación de historias y posts regulares mostrando detrás de cámaras, testimonios de clientes, y consejos de decoración; Uso de IGTV para tutoriales o entrevistas con la fundadora	Engagement en posts; Nuevos seguidores; Visitas al perfil; Clicks en el sitio web
Medios ganados (Earned Media)	Estrategia de engagement y relaciones con influencers	Identificación y colaboración con micro influencers para cobertura de productos y eventos; Iniciativas de co-creación de contenido; Uso de hashtags de tendencia para	Menciones de marca; Seguidores ganados; Engagement con el contenido influencer

		aumentar visibilidad	
	Fomento de reseñas y contenido generado por los usuarios	Incentivación de clientes para que compartan sus experiencias en Instagram; Concursos de fotografía de arreglos florales con hashtags de la marca para aumentar el contenido generado por usuarios	Reseñas en plataformas externas; Contenido generado por usuarios; Engagement con el hashtag de la marca

Nota: Por medio de este análisis POEM (Paid, Owned, Earned Media), la empresa RelEvent se planifica y evalúa su presencia en medios y su estrategia de marketing digital. En el mismo se expone cada estrategia, las actividades claves y las métricas claves. Autoría propia.

5.4.2.2. Personal-Acciones de Endomarketing

- Proporcionar cupones de descuento o crédito en la tienda para que los empleados puedan comprar arreglos florales para sus eventos personales o como regalos.
- Ofrecer una membresía de "arreglo floral del mes" donde los empleados pueden llevar a casa flores para alegrar su espacio personal.
- Organizar viajes anuales a jardines botánicos o florales como Jarabacoa, donde los empleados pueden disfrutar de la naturaleza y aprender más sobre la flora local.
- Crear experiencias de team building en viveros o granjas de flores para que los empleados se involucren en el proceso de cultivo y selección de flores.
- Facilitar sesiones cada dos meses con un masajista para aliviar la tensión muscular, especialmente útil para aquellos que trabajan largas horas montando eventos o arreglando flores.
- Lanzar un concurso interno de diseño floral donde los empleados puedan mostrar su creatividad y los ganadores reciban premios significativos, como un fin de semana en un resort local.

- Permitir que los empleados contribuyan con ideas para nuevos servicios o productos, con incentivos para aquellos cuyas ideas se implementen.
- Mejorar la ergonomía en el lugar de trabajo con sillas y mesas de trabajo ajustables para evitar lesiones y fatiga.
- Asegurar una adecuada iluminación y ventilación, y proporcionar purificadores de aire, especialmente en áreas donde se manejan flores para minimizar alergias.
- Establecer claras trayectorias de carrera dentro de la empresa, ofreciendo asesoramiento y apoyo para el crecimiento profesional.
- Facilitar la asistencia a conferencias y talleres relevantes para el crecimiento profesional, incluso si no están directamente relacionados con el trabajo actual del empleado.

5.4.2.3. Propuestas de Key visual on/off

Key Visuals “ON”



Nota: La imagen muestra una mesa de evento elegantemente arreglada que refleja la alta calidad y el estilo distintivo de Relevent, una empresa especializada en la organización de eventos y arreglos florales. El arreglo central es opulento y lleno de diversas flores, ofreciendo una paleta de colores que va desde tonos suaves hasta colores más intensos, lo que crea una atmósfera de lujo y exclusividad. Las velas altas añaden un toque de calidez y sofisticación, mientras que el juego de espejos y la iluminación suave multiplican visualmente el esplendor floral y la luz de las velas, ampliando el espacio y elevando la experiencia sensorial. Este key visual es una poderosa herramienta de comunicación para RelEvent, ya que transmite inmediatamente su capacidad para transformar un espacio en una experiencia inolvidable. Destaca su atención al detalle, su habilidad para personalizar un evento y su compromiso con la creación de ambientes que capturan y realzan el propósito del evento.



Nota: La ilustración muestra la fachada de la encantadora y acogedora tienda ReLEvent. La tienda presenta una estética clásica y elegante, con una paleta de colores suaves, luces cálidas que emanan desde el interior y una variedad de arreglos florales adornando la entrada, lo que crea una atmósfera acogedora y atractiva. Los arreglos florales están dispuestos de manera atractiva alrededor de la entrada, lo que sugiere que la tienda presta gran atención al detalle y al diseño estético. Los faroles clásicos y la vegetación que cuelga de la fachada agregan un toque de encanto rústico y naturalidad.

[NOSOTROS](#)

| [SERVICIOS](#)


RELEVENT
 EVENTOS Y FLORISTERÍA

[GALERÍA](#)

| [CONTACTO](#)





DANIELA BONETTI

DIRECTORA CREATIVA

“Guiada por una ferviente pasión por el diseño y la innovación, dedico mi energía a transformar cada evento en una experiencia inolvidable. Enfrento cada nuevo desafío con entusiasmo y el compromiso de superar los límites creativos, buscando en cada proyecto dejar una huella única. El dinámico mundo de la organización de eventos y la floristería es mi campo de aprendizaje continuo, donde cada éxito se celebra y cada sonrisa y satisfacción de mis clientes se convierte en la esencia de mi orgullo profesional.”

Lo que realmente atesoro es el momento en que nuestros clientes se maravillan al ver sus sueños hechos realidad.

Daniela Bonetti

SERVICIOS



ARREGLOS FLORALES

Combinamos diseño innovador con la frescura y belleza de las flores seleccionadas, para crear composiciones que reflejen emociones y embellezcan cada ocasión.

SOLICITAR



INSTALACIONES FLORALES

ReEvent da vida a instalaciones florales que son verdaderas obras de arte, realizando cualquier espacio con elegancia y un toque de encanto visual.

SOLICITAR



MONTAJES DE MESA

En ReEvent, cada montaje de mesa es un delicado balance entre estética y funcionalidad, diseñado para enriquecer su evento con estilo y sofisticación.

SOLICITAR

NUESTROS CLIENTES

"¡Hola Daniela! Quería decirte lo maravillosa que fue nuestra boda con RelEvent. Captaron a la perfección nuestro sueño de 'jardín encantado' y cada detalle fue simplemente mágico. La comunicación fue excelente y nos hicieron sentir muy especiales. Todos nuestros invitados quedaron encantados. ¡Gracias por hacer de nuestro día algo tan memorable!"



Angelica Casado
Evento: Boda

"El montaje estuvo impecable, con una elegancia y un toque creativo que captó la esencia de nuestra empresa. Cada detalle, desde las finas vajillas hasta las decoraciones temáticas, reflejó a la perfección el ambiente que buscábamos. Nuestros colegas y clientes no dejaban de elogiar la experiencia. Agradecemos enormemente a RelEvent por hacer de nuestro tea party corporativo un momento tan especial y exitoso."



Ely Barceló
Evento: Corporativo
Tissage

PROYECTOS RECIENTES





Nota: En las imágenes previas se muestra una simulación del posible diseño de la página web para RelEvent.

Key Visuals “OFF”



Nota: La ilustración muestra un collage visual que presenta los diferentes estilos y servicios de RelEvent. En el centro hay una simulación de un montaje de mesa junto a arreglos florales, destacando la versatilidad y la creatividad de la empresa. Alrededor de la imagen principal se presentan elementos que entre sí, conjugan los servicios.



Nota: La imagen muestra un collage visualmente atractivo que representa el estilo y servicios de RelEvent. En el centro, hay un arreglo floral exuberante y diverso, destacando la habilidad de la empresa para combinar texturas, colores y tipos de flores para crear piezas centrales impactantes. Alrededor del arreglo principal, se presentan elementos adicionales que complementan y reflejan la estética general de la empresa: una ilustración de un arco de flores, una mesa de eventos elegantemente decorada, y una paleta de colores suaves que se utilizan en sus diseños. Los detalles gráficos como los círculos de colores, las líneas, los cuadros y las formas geométricas sugieren una marca que valora el diseño y la modernidad.

5.5. Presupuesto con cronograma de acciones

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO RD\$	TOTAL
GASTOS DE PREINVERSIÓN			
Plan Offline		1,465,000	1,465,000
Plan Online		396,3	426
TOTAL PREINVERSIÓN			1,891,000
Eventos y Talleres Presenciales	3	150000	450000
Ferias de bodas y eventos corporativos	3	100000	300000
Creación de catálogos detallados y folletos	500	100	50000
Cupones y Ofertas Especiales	325	10	3250
Patrocinios de eventos locales	4	100000	400000
Presencia en periódico el Nuevo Diario	2	28556	57112
Cuñas de radio y entrevistas de marca al mes Mas que 2	2	70800	141600
Puntos de Venta	1	80360	80360
TOTAL INVERSIÓN INICIAL		529,826	1,482,322
Creación y Diseño de página web	1	45	45
Redes Sociales	1	60	60
Colaboración con Influencer	1	190	190
Webinars y Eventos Virtuales	2	30	60
Encuestas y Feedback Online	1	37,2	37,2
Google Display	1	10,2	10,2
Instagram y Facebook Ads	1	32,4	32,4
TOTAL INVERSIÓN INICIAL			434,8
TOTAL OTRAS INVERSIONES			814,000.00
TOTALES DE INVERSIÓN INICIAL			4,622,122.00

Nota: La tabla muestra un desglose financiero de la inversión inicial en marketing para una empresa. Se especifican los costos para actividades de preinversión como eventos presenciales y presencia en medios, con un total de RD\$1,891,000. La inversión inicial total, incluyendo la creación de una página web y publicidad en redes sociales, asciende a RD\$4,622,122.00. Esta inversión se desglosa en distintas categorías y refleja un plan estratégico para la promoción y el crecimiento empresarial.

Cronograma	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Eventos y Talleres Presenciales												
Ferias de bodas y eventos corporativos												
Creación de catálogos detallados y folletos												
Cupones y Ofertas Especiales												
Patrocinios de eventos locales												
Presencia en periódico el Nuevo Diario												
Cuñas de radio y entrevistas de marca al mes Mas que 2												
Puntos de Venta												
Creación y diseño de página web												
Redes Sociales												
Colaboración con Influencers												
Webinars y Eventos Virtuales												
Encuestas y Feedback Online												
Google Display												
Instagram y Facebook Ads												

Nota: Las tareas están organizadas por mes y detallan la programación de eventos presenciales, ferias, creación de material promocional, colaboraciones y publicidad en distintos medios. Las celdas coloreadas indican los meses en que se planean ejecutar estas actividades, permitiendo visualizar la distribución y la secuencia de las estrategias de marketing a lo largo del tiempo.

5.5.1. Cotizaciones de acciones del presupuesto y calendarización de las mismas.

(Ver Anexos)

5.6. Plan financiero

5.6.1. Proyección de ingresos

PROYECCIÓN DE INGRESOS RELEVANT SRL							
		Puntos de ventas	Cliente Potencial	Gasto promedio (RD\$)	Frecuencia (todos los días del mes)	Proyección	Ingresos estimados
AÑO 1	Enero	1	100	RD\$5.250	1	RD\$525.000	RD\$131.250
	Febrero	1	120	RD\$7.750	1	RD\$852.500	RD\$213.125
	Marzo	1	128	RD\$10.750	1	RD\$1.247.000	RD\$311.750
	Abril	1	136	RD\$12.455	1	RD\$1.507.055	RD\$376.764
	Mayo	1	141	RD\$14.287	1	RD\$1.785.875	RD\$446.469
	Junio	1	148	RD\$14.788	1	RD\$1.905.187	RD\$476.297
	Julio	1	155	RD\$15.678	1	RD\$2.078.455	RD\$519.614
	Agosto	1	159	RD\$17.750	1	RD\$2.411.781	RD\$602.945
	Septiembre	1	167	RD\$19.500	1	RD\$2.717.000	RD\$679.250
	Octubre	1	177	RD\$21.276	1	RD\$3.044.596	RD\$761.149
	Noviembre	1	190	RD\$22.345	1	RD\$3.292.840	RD\$823.210
	Diciembre	1	213	RD\$24.800	1	RD\$3.790.267	RD\$947.567
			1.834			RD\$25.157.556	RD\$6.289.389
AÑO 2		1	2.109	RD\$15.552	1	RD\$32.801.602	RD\$8.200.400
AÑO 3		1	2.425	RD\$17.885	1	RD\$43.380.119	RD\$10.845.030
AÑO 4		1	2.789	RD\$20.568	1	RD\$57.370.207	RD\$14.342.552
AÑO 5		1	3.208	RD\$23.653	1	RD\$75.872.099	RD\$18.968.025

Nota: Representa una proyección de ingresos para la empresa RelEvent durante cinco años. Muestra un aumento constante tanto en el número de clientes potenciales como en el gasto promedio por cliente, lo que resulta en un incremento sustancial de los ingresos estimados cada año. En el primer año, los ingresos proyectados se incrementan mes a mes, partiendo de RD\$131,250 en enero y llegando a RD\$6,289,389 en diciembre, sumando un total anual de RD\$25,157,556. Esta tendencia de crecimiento se proyecta que continúe en los años siguientes, reflejando una visión positiva del desempeño financiero de la empresa.

5.6.2. Proyección de costos y gastos

GASTOS	Proyección de Costos y Gastos Mensuales (Año 1)												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Gastos empleados (salarios)	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$379.000,00	\$4.548.000
Material gastable	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$120.000
Energía y Servicio Telefónico	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$19.000,00	\$228.000
Gastos Varios	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$10.000,00	\$120.000
Mercadeo y promoción	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$60.000,00	\$720.000
Costos Variables	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$209.956,00	\$2.519.472
TOTAL	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$687.956,00	\$8.255.472

Nota: La tabla muestra una proyección de costos y gastos mensuales para el primer año de operaciones de una empresa. Incluye categorías como salarios, materiales, servicios de energía y teléfono, gastos varios, y marketing y promoción. Los gastos son consistentes mes a mes, indicando una planificación de costos fijos en cada categoría. El total mensual es de RD\$687,956.00, sumando un total anual de RD\$8,255,472. Esta tabla es esencial para el presupuesto operativo y la planificación financiera de la empresa.

5.6.3. Estados financieros proyectados

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$ 6.269.389,00	\$ 8.200.400,00	\$10.845.030,00	\$ 14.342.552,00	\$ 18.968.025,00
Costos fijos	\$ 4.789.360,00	\$ 5.159.796,00	\$5.580.475,60	\$ 6.043.223,16	\$ 6.388.553,48
Costos variables	\$ 2.519.472,00	\$ 2.111.419,20	\$2.322.561,12	\$ 2.554.817,23	\$ 2.810.298,96
Total de Costos	\$ 7.308.832,00	\$ 7.271.215,20	\$7.903.036,72	\$ 8.598.040,39	\$ 9.198.852,43
Utilidad Bruta	\$ -1.039.443,00	\$ 929.184,80	\$2.941.993,28	\$ 6.087.080,00	\$ 9.769.172,57
Inversión	\$ 4.622.122,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad antes de Imp.	\$ -5.661.565,00	\$ 929.184,80	\$2.941.993,28	\$ 6.087.080,00	\$ 9.769.172,57
Impuesto de IRS (27%)	\$ -	\$ 250.879,90	\$ 794.338,19	\$ 1.643.511,60	\$ 2.637.676,59
Utilidad Neta	\$ -5.661.565,00	\$ 678.304,90	\$2.147.655,09	\$ 4.443.568,40	\$ 7.131.495,98

Nota: La tabla muestra una proyección financiera a cinco años para una empresa, incluyendo ingresos, costos fijos y variables, y la resultante utilidad bruta y neta. En el primer año, la empresa incurre en una pérdida significativa con una utilidad bruta negativa y una utilidad neta de -RD\$5,661,565 debido a una gran inversión inicial. Sin embargo, la situación mejora rápidamente, y ya para el segundo año, la empresa genera una utilidad neta positiva. Este crecimiento en la rentabilidad continúa ascendiendo hasta el quinto año, donde la utilidad neta alcanza RD\$7,131,495.98, reflejando una tendencia financiera positiva y una gestión efectiva de costos y crecimiento de ingresos.

5.6.4. WACC

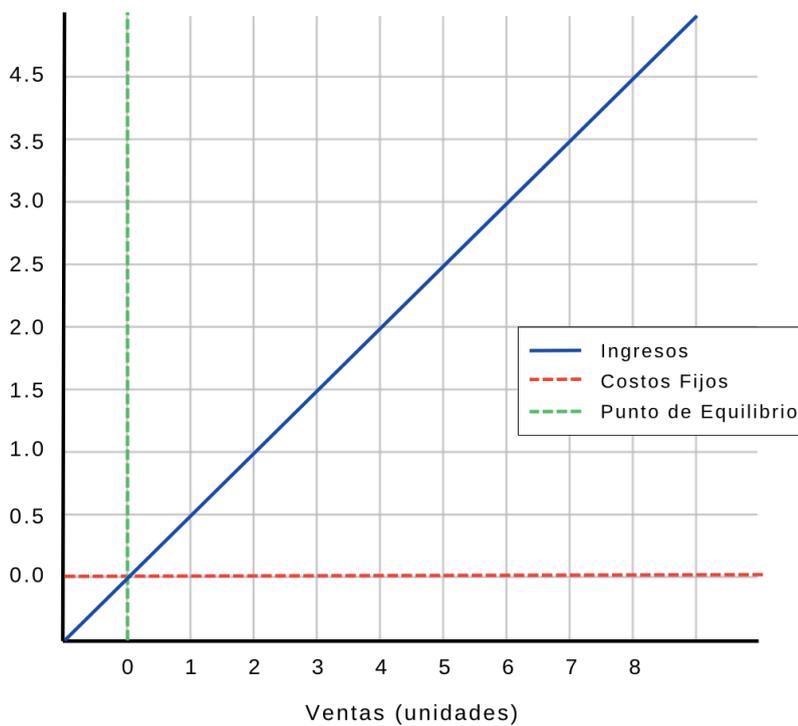
Tasa de Descuento - WACC	
Valor del mercado del patrimonio neto	\$ 20.786.599,43
Valor total de la empresa	\$ 22.091.287,32
Rendimiento requerido sobre el patrimonio neto	6.84%
Costo de la deuda antes de impuesto	6.10%
Tasa impositiva corporativa	27%
WACC TOTAL	6.70%

Nota: La tabla muestra un cálculo de la Tasa de Descuento o WACC (Weighted Average Cost of Capital) para una empresa. Presenta el valor de mercado del patrimonio neto, el valor total de la empresa, el rendimiento requerido sobre el patrimonio neto, el costo de la deuda antes de impuestos y la tasa impositiva corporativa. El WACC total resultante es del 6.70%, que es el promedio ponderado del costo de capital y la deuda, y se utiliza para evaluar la rentabilidad de los proyectos de inversión de la empresa comparándolo con el rendimiento requerido.

5.6.5. Punto de equilibrio

Concepto	Cantidad (DOP)
Costos Fijos	6,744,000.00
Precio por Unidad	5,085.03
Costo Variable por Unidad	0
Punto de Equilibrio en Ventas	1,326,247.00

Gráfica del Punto de Equilibrio



Nota: La matriz y gráfica de punto de equilibrio presentadas corresponden a un análisis financiero de la empresa RelEvent. El punto de equilibrio es donde los ingresos totales igualan los costos totales, y no hay ni ganancia ni pérdida. Para la empresa, los costos fijos corresponden a 6,744,000 DOP; el precio por unidad corresponde a 5,085.03 DOP y el punto de equilibrio en ventas corresponde a 1,326,247 DOP. Para Relevent, alcanzar el punto de equilibrio es crucial para su viabilidad financiera y estrategias de precios.

5.6.6. Valor presente neto o valor actual neto y TIR

VAN & TIR

6,7%

Período	Flujo de Efectivo
Año 1	\$ -3.753.170,96
Año 2	\$ 929.185,30
Año 3	\$ 2.941.992,94
Año 4	\$ 5.744.511,33
Año 5	\$ 9.769.172,22
TIR	72,44%
VAN	\$ 11.216.225,70

Nota: El proyecto demuestra una viabilidad financiera excepcional con un VAN de \$11,216,225.70 y una TIR de 72.44%, indicando que las proyecciones superan significativamente el costo de capital y la inversión inicial. Estos indicadores justifican la inversión, sugiriendo que el proyecto generará retornos sustanciales y creará un valor considerable para los accionistas. La tasa de descuento del 6.7% utilizada refleja una evaluación equilibrada del riesgo y confirma la rentabilidad del proyecto dentro del nicho de mercado de eventos y arreglos florales.

5.6.9. Payback descontado

PAYBACK DESCONTADO				
PAYBACK SIMPE		PAYBACK DESCONTANDO		
Años	Flujo de Efectivo	Factores de Descuento		Plazo de Recuperación
			Flujo descontado	
		$1/(1+i)^n$		
1	\$ -3.753.170,96	0,939	-\$3.524.228	-\$3.524.228
2	\$ 929.185,30	0,880	\$817.590	-\$2.706.637
3	\$ 2.941.992,94	0,824	\$2.424.985	\$3.242.575
4	\$ 5.744.511,33	0,772	\$4.434.763	\$6.859.747
5	\$ 9.769.172,22	0,723	\$7.063.112	\$11.497.874
			Valor Presente Neto	

\$11.216.222

Nota: Los flujos de efectivo descontados revelan la recuperación de la inversión inicial y el valor acumulado a lo largo del tiempo. Al final del quinto año, el proyecto alcanza un Valor Presente Neto de \$11,216,222, indicando que la inversión generaría un retorno positivo después de recuperar su costo inicial, basado en la tasa de descuento aplicada.

5.6.7. Análisis de sensibilidad

ANALISIS DE SENSIBILIDAD

ANALISIS DE SENSIBILIDAD PESIMISTA (disminución de los ingresos en un 35% y aumento de los gastos en un 25%)

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos	6.289.389,00	8.200.400,00	10.845.030,00	14.342.552,00	18.968.025,00	
Disminucion en 35%	2.201.286,15	2.870.140,00	3.795.760,50	5.019.893,20	6.638.808,75	Porcentaje
Total de ingresos	4.088.102,85	5.330.260,00	7.049.269,50	9.322.658,80	12.329.216,25	0,35
Gastos	7.308.832,00	7.271.215,20	7.903.036,70	8.598.040,40	9.198.852,40	
Aumento en un 25%	1.827.208,00	1.817.803,80	1.975.759,18	2.149.510,10	2.299.713,10	Porcentaje
Total Gastos	9.136.040,00	9.089.019,00	9.878.795,88	10.747.550,50	11.498.565,50	0,25
TOTAL escenario pesimo	-5.047.937,15	-3.758.759,00	-2.829.526,38	-1.424.891,70	830.650,75	

ANALISIS DE SENSIBILIDAD MEDIO (disminución de los ingresos en un 15% y aumento de los gastos en un 15%)

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos	6.289.389,00	8.200.400,00	10.845.030,00	14.342.552,00	18.968.025,00	
Disminucion en 15%	943.408,35	1.230.060,00	1.626.754,50	2.151.382,80	2.845.203,75	Porcentaje
Total de ingresos	5.345.980,65	6.970.340,00	9.218.275,50	12.191.169,20	16.122.821,25	0,15
Gastos	7.308.832,00	7.271.215,20	7.903.036,70	8.598.040,40	9.198.852,40	
Aumento en un 15%	1.096.324,80	1.090.682,28	1.185.455,51	1.289.706,06	1.379.827,86	Porcentaje
Total Gastos	8.405.156,80	8.361.897,48	9.088.492,21	9.887.746,46	10.578.680,26	0,15
TOTAL escenario medio	-3.059.176,15	-1.391.557,48	129.783,30	2.303.422,74	5.544.140,99	

ANALISIS DE SENSIBILIDAD OPTIMO (Aumento de los ingresos en un 20% y disminución de los gastos en un 15%)

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Ingresos	6.289.389,00	8.200.400,00	10.845.030,00	14.342.552,00	18.968.025,00	
Aumento de 20%	1.257.877,80	1.230.060,00	1.626.754,50	2.151.382,80	2.845.203,75	Porcentaje
Total de ingresos	7.547.266,80	9.430.460,00	12.471.784,50	16.493.934,80	21.813.228,75	0,2
Gastos	7.308.832,00	7.271.215,20	7.903.036,70	8.598.040,40	9.198.852,40	
Disminución en un 15%	1.096.324,80	1.090.682,28	1.185.455,51	1.289.706,06	1.379.827,86	Porcentaje
Total Gastos	6.212.507,20	6.180.532,92	6.717.581,20	7.308.334,34	7.819.024,54	0,15
TOTAL escenario Optimo	1.334.759,60	3.249.927,08	5.754.203,31	9.185.600,46	13.994.204,21	

Nota: Las tablas de análisis de sensibilidad financiera muestran tres escenarios distintos para la empresa: pesimista, medio y optimista. El escenario pesimista proyecta pérdidas iniciales que disminuyen con el tiempo, asumiendo una caída de ingresos y un alza de gastos. El escenario medio ofrece una visión moderada con impactos menores en las finanzas. Por último, el escenario optimista refleja un crecimiento significativo de los ingresos y una reducción de los gastos, resultando en un aumento sustancial de las ganancias a lo largo del tiempo. Estos análisis permiten a la empresa prepararse para diferentes situaciones económicas.

5.6.8. Estrategia de salida

- Oferta pública inicial (OPI): Si la empresa ha alcanzado un nivel suficiente de crecimiento y valoración en el mercado, podría considerar realizar una OPI. Esto permitiría a la empresa obtener capital adicional y brindar a los accionistas existentes la oportunidad de realizar ganancias.

- Fusión o adquisición: Otra estrategia de salida podría ser buscar oportunidades de fusión o adquisición con otras empresas del mismo sector. Esto podría proporcionar sinergias y ampliar el alcance de la empresa en el mercado.
- Expansión internacional: Si el plan financiero indica un potencial sólido para el crecimiento en mercados internacionales, una estrategia de salida viable podría ser expandirse a nuevos países o regiones. Esto permitiría a la empresa diversificar sus fuentes de ingresos y aumentar su base de clientes.

5.6.9. Conclusiones financieras

El plan financiero de la empresa RelEvent revela una proyección de crecimiento sostenido y una capacidad de generación de valor a lo largo del tiempo.

A lo largo de cinco años, los ingresos han mostrado un incremento pronunciado, partiendo de RD\$6.289.389 en el primer año y ascendiendo hasta RD\$18.968.025 en el quinto año, lo que refleja una notable captación y retención de clientes. La utilidad neta ha pasado de una cifra negativa en el primer año de -RD\$5.661.505 a una positiva RD\$7.131.495,98 en el quinto año, demostrando una recuperación y un rendimiento financiero robusto después de los costos iniciales y los impuestos.

Los costos fijos y variables se han mantenido en línea con las proyecciones, y la gestión de gastos ha permitido una utilidad bruta que mejora con el tiempo, alcanzando RD\$9.769.172,57 en el quinto año. Los indicadores de evaluación financiera, como el Valor Actual Neto (VAN), que alcanza RD\$11.216.225,70, y una Tasa Interna de Retorno (TIR) impresionantemente alta de 72,44%, señalan la viabilidad y atractivo del proyecto.

El análisis de sensibilidad muestra que incluso en escenarios pesimistas, donde los ingresos disminuyen en un 35% y los gastos aumentan en un 25%, la empresa es capaz de mantenerse operativa y progresar hacia escenarios más favorables en años subsiguientes.

En resumen, la empresa ha demostrado una capacidad notable para escalar sus operaciones financieramente, manteniendo un control eficiente de costos y maximizando sus ingresos. Para continuar esta trayectoria ascendente, se recomienda mantener una vigilancia constante sobre los factores del mercado y adaptar estrategias para mitigar riesgos

financieros. Con una planificación estratégica cuidadosa y una gestión eficaz, la empresa está bien posicionada para capitalizar oportunidades futuras y mantener su rentabilidad.

5.7. Sistemas de evaluación y control KPI's

5.7.1. Establecer el sistemas e indicadores de evaluación y control

Categoría del Objetivo	Objetivo Específico	KPI's
Objetivos Cualitativos	1. Transformar y enriquecer la imagen de RelEvent	- Número de menciones positivas en redes sociales y medios. - Puntuación en encuestas de percepción de marca.
	2. Compromiso con el medio ambiente	- Porcentaje de materiales eco-amigables utilizados. - Reducción porcentual anual de la huella ecológica.
	3. Expandir presencia en Santo Domingo	- Número de eventos en Santo Domingo y zonas aledañas. - Incremento porcentual de reconocimiento de marca.
	4. Relaciones con clientes existentes	- Tasa de retención de clientes. - Número de clientes repetitivos o referidos.
	5. Estrategia digital en redes sociales	- Aumento en seguidores e interacción. - Alcance y engagement de publicaciones.
	6. Comunicación de valores y principios	- Número de campañas que reflejan valores de la empresa. - Feedback sobre comprensión de valores.
	7. Políticas internas de sostenibilidad	- Cumplimiento de políticas de sostenibilidad. - Auditorías internas exitosas relacionadas con sostenibilidad.
	8. Relaciones estratégicas con negocios/proveedores	- Número de alianzas estratégicas formadas. - Beneficios derivados de alianzas.
	9. Optimización de plataforma web	- Métricas de experiencia de usuario. - Número de transacciones o interacciones en la plataforma.

Objetivos Cuantitativos	1. Incremento de visibilidad de la marca en un 30%	- Medición de alcance e impresiones en campañas publicitarias y redes sociales.
	2. Aumentar base de datos de clientes potenciales en un 20%	- Incremento en el número de leads generados.< - Crecimiento de la base de datos de clientes.
	3. Aumentar seguidores en redes sociales en un 35%	- Incremento porcentual de seguidores en plataformas específicas. - Medición de la tasa de crecimiento de seguidores.
	4. Reducir uso de materiales no sostenibles en un 20%	- Porcentaje de reducción en el uso de materiales no sostenibles. - Medición de la adopción de alternativas sostenibles.
Objetivos Online - SMART	1. Desarrollar y lanzar una página web en 3 meses	- Tiempo de finalización del desarrollo web. - Métricas de lanzamiento exitoso (visitas, funcionalidad).
	2. Asignar presupuesto para desarrollo y mejoras web	- Cumplimiento del presupuesto asignado. - Medición de ROI en mejoras web.
	3. Incrementar la interacción en Instagram en un 30%	- Aumento porcentual en interacciones (likes, comentarios). - Crecimiento de la tasa de engagement.
	4. Mejorar satisfacción del cliente online a 4.5/5	- Puntuación promedio en satisfacción del cliente. - Feedback y reseñas de usuarios en plataformas digitales.

Referencias

Qué es la cadena de valor y cómo puede ayudar a las empresas | Repsol. (2023, October 6). REPSOL.

<https://www.repsol.com/es/energia-futuro/personas/cadena-de-valor/index.cshtml>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principios de marketing (15a ed.). Pearson.

República Dominicana. (2005). Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05.

República Dominicana. (2008). Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada No. 479-08.

República Dominicana. (2000). Ley General de Medio Ambiente y Recursos Naturales No. 64-00.

República Dominicana. (2000). Ley sobre Derecho de Autor No. 65-00.

República Dominicana. (2002). Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales No. 126-02.

Artesanía. (2018). Qué es el arte floral y dónde se utiliza: Escuela Europea Des Arts. Sitio Web: <https://www.escueladesarts.com/blog/disenio-arte-floral-una-profesion-auge/>

Arte. (2021). Diseño floral: tipos y tendencias: Escuela Europea Versailles. Sitio Web: <https://escuelaversailles.com/disenio-floral-tipos-y-tendencias/#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20floral%20es%20el,del%20estilo%20de%20cada%20uno.>

Creación de una empresa de logística y organización de eventos públicos, extraído del Repositorio de la Universidad Tecnológica de Pereira. Contenido Creative Commons (CC BY-NC-ND 4.0).

Alonso, M. (2022). Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas: Asana. Sitio Web: <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>

InEventos.com. (2012, 22 junio). Qué es un evento: historia y clasificación. *InEventos*. <https://www.ineventos.com/es-fl/blog/que-es-un-evento.aspx>

Valenzuela, C. (2023). CV Studio & Events. Sitio Web: <https://cvstudio.com.do/>

QuestionPro. (2023). Tamaño de muestra. Question Pro. Sitio Web:

<https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html>

Oficina Nacional de Estadísticas. (2021). Dominicana en cifras 2021. One. p. 224.

Anexos

Creación y Diseño de Página Web

COMPLEMENTOS DE MARCA

Página Web

E-commerce / Portafolio

Crear una página web que no solo transmita la identidad de tu marca sino que será una herramienta que convierta y te ayude a vender y posicionarte.

¿Qué incluye?

Elementos

- Estructura 5-6 Páginas:
 - Inicio > Principal (6 bloques)
 - Servicios e Informativos
 - Portafolio / Tienda
 - Sobre nosotros
 - Contactos y formularios
- Carga de información General
- Esquemas Graficos: Complementos, Banners
- Implementaciones de línea gráfica
- Capacitación General

No incluye costos de dominio, plataforma ni mantenimientos.
De ser necesario un programador deberá cotizarte como costo adicional.

Esquema de Trabajo

- Reunión Inicial (Levantamiento de información)
- Propuesta (Diagramación inicial)
- Proceso (Creación y Colocación)
- Revisiones (Modificaciones y Funcionamiento)
- Entrega Final (Capacitación, Accesos y prueba)

Notas
Ver acápite de CONDICIONES, RESPONSABILIDADES E INACTIVIDAD para las responsabilidades del cliente.

⌚ Tiempo: 4-7 semanas aproximadas según respuestas de propuestas.
💰 RD\$25,000.00 - US\$450 en adelante.

SERVICIOS | STUDIO.DOT

Cotización Influencer Nicole Taktuc

Re: Solicitud media kit 2024

NT Nicole Taktuc <nicoletaktuc@gmail.com> Today at 2:40 PM

To: Maria Jose Cimentada

Hola Maria,

Acá los montos de lo solicitado:

- 1 post (carrete de fotos o reel): 100 mil pesos
- 3 stories: 90 mil pesos (30 mil cada uno).
- Total mensual: 190 mil pesos más itbis.

Quedo atenta a tus comentarios y gracias por tomarme en cuenta.

Saludos cordiales,

Nicole

Cotización de cuñas de radio de la emisora Más que 2, y entrevistas de la marca



Calle 6, no.6 Sector El Cacique
Santo Domingo, D.N, República Dominicana
Tel: 809-732-9460 ext. 26 RNC 132-26640-4

FECHA: 4 mayo 2023
FACTURA N°: [Barcode]

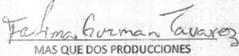
CLIENTE:
RELEVENT SRL

FACTURA

Factura de Crédito Fiscal
NCF :B0100000115
Válido Hasta:31/12/20224

Double tap credit

DESCRIPCIÓN	Valor RD\$
Cliente:	\$ 60,000.00
2 Cuñas diarias 2 Entrevista de la Marca al mes Programa: Aquí Entre Nos Neto	
OBSERVACIONES: Contribuyente acogido al Régimen Simplificado de Tributación RST, retener el 100% del ITBIS	ITBIS 18% \$ 10,800.00
	Total \$ 70,800.00



MAS QUE DOS PRODUCCIONES

FIRMA DE CLIENTE

Cotización publicación Nuevo Diario



RNC 1-01-10050-8

lunes, 17 de julio de 2023

Señores:
RELEVENT SRL
Ciudad.

Distinguidos Señores/as:

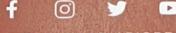
Por medio de la presente le estamos remitiendo la cotización para los fines de Publicación

	FULL COLOR	
Tamaño	4 x 4	
Inserciones	1	(EN PULGADAS ES 6.5X4)
Precio CxP	\$ 1,512.50	
Costo por publicación	\$ 24,200.00	
Subtotal	\$ 24,200.00	
	\$ 24,200.00	
+ ITBIS	\$ 4,356.00	
COSTO TOTAL	\$ 28,556.00	

Para cualquier información adicional, pueden obtenerla en nuestro departamento de publicidad, al teléfono 809 687-7450 ext. 221, estaremos para servirles.

Yessica Calcaño
Yessica Calcaño
Encargada de Publicidad





@ELNUEVDIARIORD

Ave. Francia, No. 41, Esq. Bocso Cochú, Don Bosco | 809-687-7450 | publicidad@elnuevodiario.com.do | elnuevodiario.com.do

Local Comercial



[Comprar](#) [Alquilar](#) [Collection](#) [Agencias / Agentes](#) [Blog](#) [Contáctanos](#) | **ES**

[Regístrase](#)



Local Comercial Evaristo Morales

Evaristo Morales, Santo Domingo De Guzmán

ALQUILER
US\$1,435