

Informe Final de Diagnóstico Empresarial

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

DIVINO EVENTOS

30 De Junio 2025

CONTENIDO

- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN CLIENTES.
- c. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES
- d. CLIMA DE TRABAJO.
- e. LIDERAZGO
- f. Anexos:
 - Canva
 - Matrices elaboradas / encuestas

a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:

Divino Eventos Popayán es una empresa líder en la organización de matrimonios en la histórica ciudad de Popayán, Colombia. Con más de una década de experiencia, se especializan en crear experiencias únicas y memorables para cada pareja que confía en sus servicios.

Los clientes de Evento Mágico Popayán son principalmente parejas que valoran la tradición y el romanticismo en un entorno culturalmente rico. Generalmente, pertenecen a la clase media-alta o alta de la ciudad y buscan una celebración que combine elegancia y sofisticación con detalles personalizados que reflejen su estilo único.

Estas parejas suelen estar bien informadas y tener expectativas claras sobre la calidad del servicio y la atención al detalle. Valorizan la excelencia en la planificación y la ejecución, buscando proveedores que no solo cumplan con sus expectativas, sino que las superen.

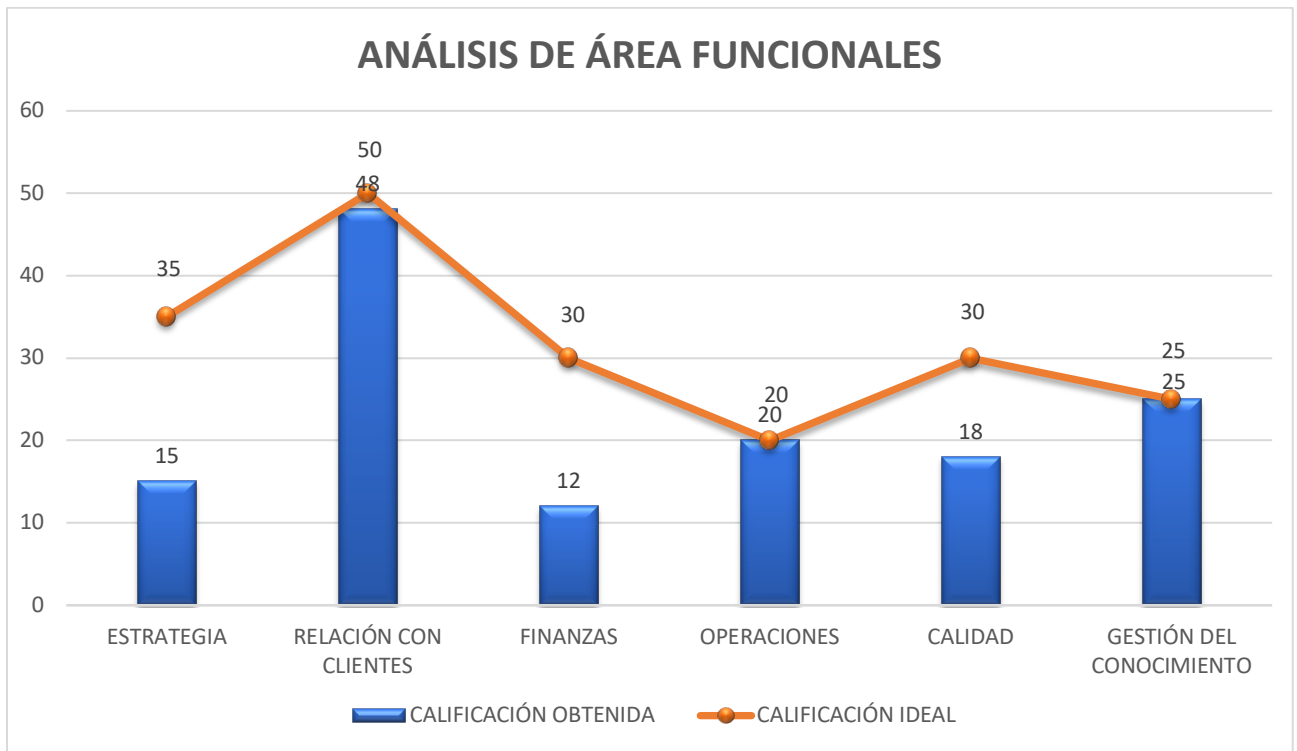
Además, los clientes de Evento Mágico Popayán tienden a tener un fuerte sentido de comunidad y tradición, apreciando las costumbres locales y buscando incorporar elementos culturales en su celebración. Para ellos, la boda no es solo un evento, sino una expresión de su amor y compromiso, compartida con familiares y amigos cercanos.

b) Evaluación Clientes de la empresa:

CRITERIOS	PONDERACIÓN DEL CRITERIO	CALIFICACIÓN CLIENTE 1	CALIFICACIÓN CLIENTE 2	RESULTADO
CALIDAD DEL SERVICIO	33%	8	10	3,00
PRECIO	14%	9	9	1,29
TIEMPO ESTABLECIDOS	21%	8	9	1,81
ESTETICA Y DISEÑO	9%	7	10	0,78
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	16%	9	10	1,53
ATENCIÓN A QUEJAS	6%	7	8	0,42
	CALIFICACIÓN FINAL			8,84

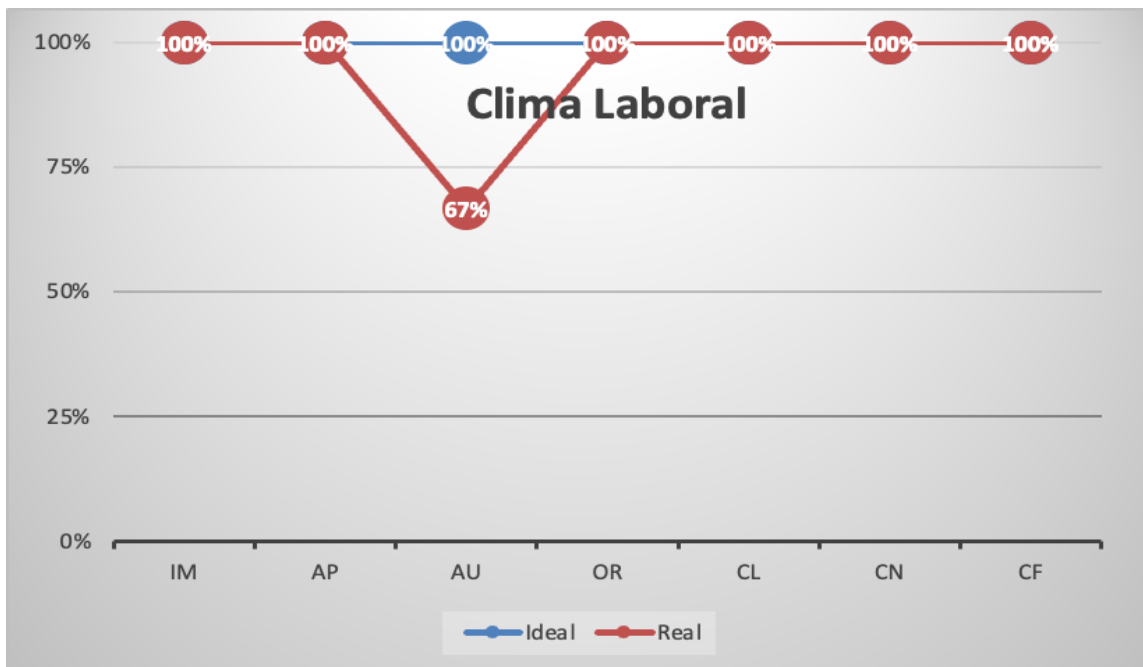
Qué recomendamos para mejorar la calificación de cada criterio	
CALIDAD DEL SERVICIO	Capacitar al personal regularmente en habilidades de servicio al cliente, gestión de eventos y resolución de problemas.
PRECIO	Manejar tarifas que puedan beneficiar al cliente como la empresa.
TIEMPO ESTABLECIDOS	Es crucial realizar una planificación detallada con un cronograma realista. Asegurarse de comunicarse eficazmente, asignar adecuadamente recursos, y tener un plan de contingencia para imprevistos.
ESTETICA Y DISEÑO	Establecer una identidad visual clara desde el inicio, incluyendo colores, tipografías y elementos gráficos consistentes.
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	Promover la empatía y la escucha activa hacia las necesidades y preocupaciones de los clientes.
ATENCIÓN A QUEJAS	Establece un proceso claro y accesible para recibir quejas, preferiblemente a través de múltiples canales como correo electrónico, teléfono y formulario en línea.

c) Evaluación de Áreas Funcionales:



Qué encontramos:	
Estrategia:	Se evidencia falta de misión, visión y objetivos específicos que le brindarían una identidad o ADN clave para el reconocimiento de la empresa.
Relación con clientes:	Se identifica que ha tenido que rechazar eventos en ciertas ocasiones por no contar con el espacio y el tiempo suficientes para llevarlo a cabo.
Finanzas:	No llevan una contabilidad detallada para mantener un control en el registro de ingresos y egresos.
Operaciones:	La empresa tiene la capacidad y atención suficiente para concretar servicios de planificación de su evento.
Calidad:	Se evidencia que no se realiza un seguimiento continuo a sus clientes para analizar su nivel de satisfacción.
Gestión del conocimiento:	La empresa identifica plenamente las funciones y tareas a desarrollar de cada colaborador, cada una con su especialidad ,garantizando así las metas propuestas.

d) Clima de Trabajo:

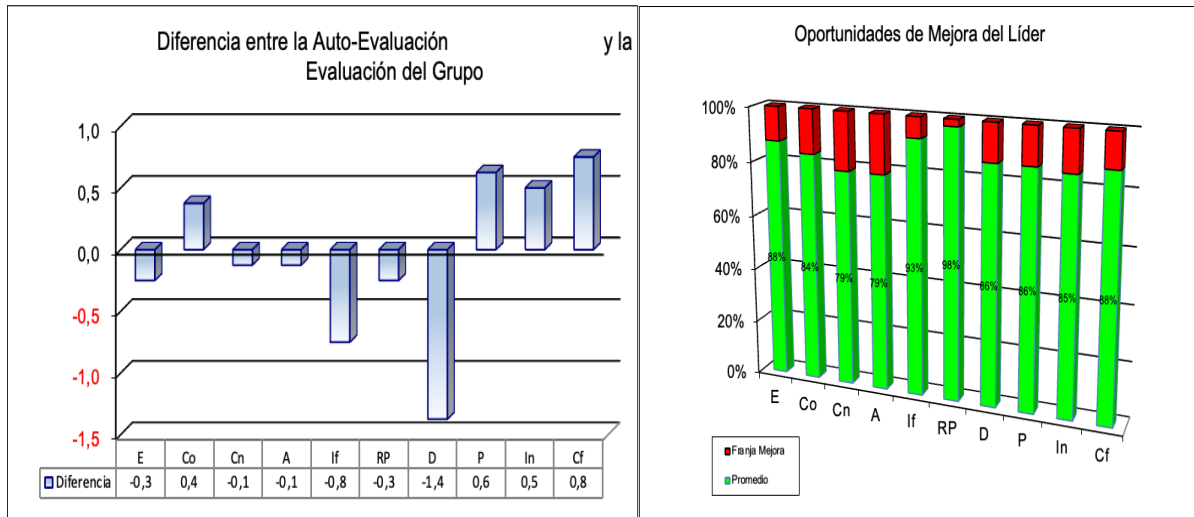


Qué encontramos:

Categorías: Implicación, Apoyo, Autonomía, Organización, Claridad, Control y/o Comodidad:

De acuerdo a la encuesta anterior se puede identificar las siguientes falencias: Con un 67% se identifica una falta de autonomía por parte del equipo, ya que depende bastante de las instrucciones del jefe encargado, llegando a limitar la agilidad en la toma de decisiones.

e) Liderazgo:



Qué encontramos:

Variables: Estrategia, Comunicación, Conocimiento, Aprendizaje, Influencia, Relaciones Personales, Delegación, Prioridades, Integridad y/o Confiabilidad.

Se identifica una baja calificación en el área de comunicación debido a que no han priorizado los espacios de feedback con todo el equipo de trabajo, espacios donde se socializa situaciones de mejora y opiniones para la toma de decisiones.

Se recomienda establecer canales claros y accesibles, fomentar una cultura de apertura y colaboración, realizar reuniones periódicas para alinear objetivos, y considerar la adopción de herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación interna.

Firma del empresario, la cual certifica que el Informe de Diagnóstico de su empresa le fue entregado y explicado por parte del Consultor al finalizar la etapa de Diagnóstico:

Fecha: 30 De Junio 2025

Firma del Consultor :