

Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos en la Corporación  
Universitaria Autónoma del Cauca para el periodo 2022 – II.



HEBER JHONIER QUINTO PENAGOS

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de ciencias sociales y humanas

Popayán - Cauca

Pregrado en Administración de empresas profesional

Diciembre 2022

Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos en la Corporación  
Universitaria Autónoma del Cauca para el periodo 2022 – II.

Presentado para optar por el título de administrador de empresas profesional

ASESOR:

Mg. ÓSCAR ANDRÉS LÓPEZ VALENCIA

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de educación

Popayán - Cauca

Pregrado en Administración de empresas profesional

Diciembre 2022

**Nota de aceptación**

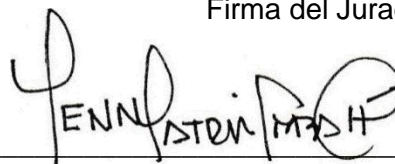
Directores y jurados evaluadores del trabajo de grado denominado: “Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca para el periodo 2022 – II” presentado por HEBER JHONIER QUINTO PENAGOS, una vez revisado el informe final y aprobado la sustentación de este, autorizan para que se realicen los trámites correspondientes para obtener el título profesional en Administración de empresas profesional.



---

Mg. Javier Solarte Camayo

Firma del Jurado



---

Mg. Yenny Patricia Imbachí Cerón

Firma del Jurado



---

Mg. Óscar Andrés López Valencia

Director académico

**Popayán, 2023**

### **Agradecimientos y Dedicatoria**

Para agradecer a Dios por permitirme estar vivo, por fortalecerme en los momentos de debilidad y fracasos, la fe en ti me ha garantizado la confianza para completar cada una de las metas propuestas y realizar mis objetivos.

A mi Familia agradecerles por todo, por el amor proporcionado, por el esfuerzo que hacen a pesar de las dificultades familiares y por no rendirse en momentos de poca abundancia. Gracias por estar pendientes de mí y por cada llamada que me hicieron durante tiempos de lejanía, gracias por demostrarme que no todo es fácil en esta vida y que hay que luchar. son mis mayores tesoros. Ustedes fueron mi mayor fuerza, cuando veo que no puedo, fijo mis pensamientos en ustedes y me fortalezo para continuar con mi vida.

Agradecimientos a la universidad por brindarme todos los conocimientos con docentes que muestran su interés de enseñanza y gracias a sus pedagogías hoy puedo demostrar el desarrollo de este proyecto, Especialmente agradecer a los profesores Javier Solarte Camayo, Óscar Andrés López Valencia como docentes por sus didácticas únicas y novedosas porque hacen un muy buen trabajo, y el acompañamiento durante toda la carrera.

Gracias a la universidad por abrirme el espacio de aprender y conocer sobre sus procesos a través de las prácticas en los campos operativos, administrativos y académicos, en especial agradecer al jefe del área de servicios institucionales a la líder de apoyo Leidy Viviana Bolaños Rodríguez por su constante compromiso por enseñarme y depositar su confianza en mí para poder realizar mi trabajo de grado.

Gracias al grupo de trabajo del Área servicios institucionales por colaborar en los procesos operativos y darme la mano para que se cumplieran las metas propuestas permitiendo mejorar continuamente.

**HEBER JHONIER QUINTO PENAGOS**

**Tabla de Contenido**

<b>1. Resumen.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Problema .....</b>	<b>5</b>
3.1. Planteamiento del Problema .....	5
3.2. Formulación de la Pregunta .....	6
<b>4. Objetivos .....</b>	<b>6</b>
4.1. Objetivo general.....	6
4.2. Objetivos específicos .....	6
<b>5. Justificación.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Título I. Estado del Arte .....</b>	<b>8</b>
6.1. Marco teórico.....	8
6.2. Marco conceptual .....	9
6.2.1. Definiciones generales.....	10
6.3. Marco de referencia .....	12
6.3.1. Antecedentes.....	12
6.4. Marco legal .....	13
6.4.1. Artículos de la constitución política .....	13
6.4.2. Normas técnicas .....	16
<b>7. Título II. Métodos de investigación y recolección de datos.....</b>	<b>20</b>
7.1. Metodología.....	20

7.1.1.	Método de investigación .....	20
7.1.2.	Tipo y diseño metodológico .....	26
7.1.3.	Población y muestra .....	27
<b>8.</b>	<b>Título III. Desarrollo de trabajo.....</b>	<b>27</b>
8.1.	Plan de trabajo.....	27
<b>9.</b>	<b>Título IV. Resultados.....</b>	<b>31</b>
9.1.	Filosofía y estructura organizacional de la organización .....	31
9.1.1.	Misión .....	31
9.1.2.	Visión.....	32
9.1.3.	Área de trabajo .....	32
9.1.4.	Logística .....	32
9.1.5.	Eventos institucionales .....	32
9.1.6.	Problemas identificados.....	33
9.1.7.	Análisis DOFA logística de eventos .....	35
9.1.8.	Cadena de valor .....	36
9.1.9.	Análisis PESCAT .....	37
9.1.10.	Paso a paso de tiempo de respuesta a un evento .....	38
9.1.11.	Tiempo de respuesta .....	40
9.1.12.	Paso a paso de solicitud de un evento (PHVA, ISO 9001).....	42
9.1.13.	Diagrama de flujos respuesta según la solicitud .....	43
9.1.14.	Descripción de la operación logística realizada en la universidad autónoma del cauca	46
9.1.15.	Elementos que incluye la logística de eventos.....	48
9.1.16.	Tamaño del evento según su clasificación.....	48

9.1.17.	Proveedores de la universidad.....	49
9.1.18.	Espacios para los eventos .....	49
9.1.19.	Circular solicitudes de eventos institucionales. ....	53
9.1.20.	Enlace de diligenciamiento para solicitud de eventos: .....	53
9.1.21.	Reporte de eventos realizados durante el año .....	54
9.1.22.	Encuesta de satisfacción al cliente “evaluación atención del evento.....	60
9.1.23.	Costos materiales y servicios logística de eventos .....	62
9.1.24.	Costos totales .....	63
<b>10.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>64</b>
<b>11.</b>	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>66</b>
<b>12.</b>	<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>67</b>
<b>13.</b>	<b>Glosario.....</b>	<b>71</b>

### Tabla de ilustraciones

<i>Ilustración 1. Registro de eventos institucionales Autónoma del Cauca 2022.</i>	24
<i>Ilustración 2. Tiempo estimado para el trabajo por actividad.</i>	29
<i>Ilustración 3. Diagrama de Gantt chart (tiempo medio y óptimo)</i>	30
<i>Ilustración 4. Precedencia de actividades</i>	30
<i>Ilustración 5. Organigrama Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.</i>	31
<i>Ilustración 6. Cadena de valor logística de eventos</i>	36
<i>Ilustración 7. Diagrama de Ishikawa logística.</i>	36
<i>Ilustración 8. Diagrama de flujo logística de eventos.</i>	41
<i>Ilustración 9. Diagrama de flujo solicitud de evento institucional con presupuesto</i>	44
<i>Ilustración 10. Diagrama de flujo solicitud de evento institucional sin presupuesto.</i>	44
<i>Ilustración 11. Diagrama de flujo alquiler de espacios para eventos externos.</i>	45
<i>Ilustración 12. Sede principal Universidad Autónoma del Cauca.</i>	50
<i>Ilustración 13. Bosquejo sede principal Primera planta</i>	50
<i>Ilustración 14. Patio principal universidad Autónoma del Cauca</i>	51
<i>Ilustración 15. Patio cafetería Universidad Autónoma del Cauca</i>	51
<i>Ilustración 16. Biblioteca Sede principal Universidad autónoma del Cauca</i>	52
<i>Ilustración 17. Salones 3 sede principal Universidad autónoma del Cauca</i>	52
<i>Ilustración 18. Campus universitario sede el Aljibe</i>	53
<i>Ilustración 19. Google form solicitud de eventos y base de datos</i>	53
<i>Ilustración 20. Reporte de eventos realizados durante el año.</i>	54
<i>Ilustración 21. Registro de eventos agendados.</i>	55
<i>Ilustración 22. Cantidad de eventos realizados en los periodos 2021 y 2022</i>	56
<i>Ilustración 23. Porcentaje por mes, año 2021</i>	57
<i>Ilustración 24. Porcentaje por mes, año 2022</i>	57
<i>Ilustración 25. Cantidad de eventos atendidos según la categoría 2022</i>	59



<i>Ilustración 26. Número de eventos atendidos según la categoría por porcentaje 2022. ....</i>	<i>60</i>
<i>Ilustración 27. Evaluación atención del evento.....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 28. Nivel de satisfacción de atención al servicio .....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 29. Nivel de satisfacción de acuerdo con el servicio logístico .....</i>	<i>62</i>

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Recursos para realizar un presupuesto.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 2. Proyección metodológica .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3. Asignación de tiempo de las actividades por día .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 4. Asignación de precedentes .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 5. Identificación de problemas.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 6. Análisis DOFA.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 7. Proceso tiempo de respuesta (planificación y producción). .....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 8. Proceso tiempo de preparación (Montaje y disposición).....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 9. Proceso tiempo de supervisión (Ejecución y desmontaje).....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 10. Proceso tiempo de terminación a un evento (Evaluación y recopilación de información). .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 11. Tiempo de respuestas totales.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 12. Personal requerido en la logística de eventos. ....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 13. Proveedores catering de la universidad autónoma. ....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 14. Cantidad de eventos realizados años 2021 y 2022 .....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 15. Cantidad de eventos según la categoría 2022.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 16. Costo auditorio la quimera sede principal.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 17. Costo materiales y servicios del área logística de eventos.....</i>	<i>63</i>

## Índice de figuras

<i>Figura 1. Campos estratégicos de gestión para el desarrollo de eventos organizacionales. ....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 2. Campo estratégico de gestión conceptual y estructural.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 3. Campo estratégico de gestión logística y técnica .....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 4. Fórmula valor esperado de duración de una actividad .....</i>	<i>28</i>

## 1. Resumen

Regular un área de logística es indispensable por tratarse de la ventaja competitiva de la organización y Pymes, bien sea interno y externo, es necesario contemplar los problemas que se visualizan por tomar decisiones sin tener un plan estructurado o, por el contrario, tienen los documentos que validan el proceso logístico, pero no se ejercen al momento de interactuar en un evento donde es indispensable estar desde el comienzo, durante el proceso y al finalizar el evento (Suárez Navia, 2021).

Mejorar la gestión logística de los eventos académicos se considera apto para mantener controlado y optimizado los recursos que se utilizan como lo son; la estructura, los servicios básicos (agua, energía, internet), el tiempo, el dinero y entre otros. Que de no ser regulados no pueden ser controlados. Según Avella Romero (2019) habla de que “los indicadores constituyen un elemento importante del modelado de negocios, ya que ofrecen criterios para determinar si una organización está cumpliendo sus objetivos” (p. 7), en cuyo caso implementado en área de una organización con el fin de determinar datos exactos cuantitativos y que los indicadores se mantengan de constante utilización, haciendo seguimientos y analizando los resultados obtenidos.

Si hay indicadores estratégicos definidos en una organización hay más probabilidades de encontrar soluciones para optimizar recursos y garantizar una buena toma de decisión, y más, si la utilización de las herramientas se enfoca en un pilar fundamental en hacer conocer un producto o servicio social, cultural y académico.

Según Brull-González (2020) confirma que “los eventos académicos son actos propicios para los aprendizajes en los espacios multiculturales, se argumenta la investigación desde un enfoque comunicativo y pedagógico que posibilite la participación de todos los sujetos implicados en la gestión del conocimiento, la comprensión del método y el despliegue de los contenidos.”

Por eso la necesidad de agregar indicadores estratégicos que contribuyan en la universidad y otra organización que les dé importancia a estos tipos de eventos.

*Palabras clave:* Eventos académicos, gestión estratégica, logística de eventos, mejoramiento de eventos.

### **Abstract**

Regulating a logistics area is essential because it is the competitive advantage of the organization and MSMEs, either internal and external, it is necessary to contemplate the problems that are visualized by making decisions without having a structured plan or, on the contrary, have documents that validate the logistics process, but are not exercised when interacting in an event where it is essential to be from the beginning, during the process and at the end of the event (Suárez Navia, 2021).

Improving the logistic management of academic events is considered suitable to keep controlled and optimized the resources used, such as the structure, basic services (water, energy, internet), time, money and others. If they are not regulated, they cannot be controlled. According to Avella Romero (2019) speaks that "indicators are an important element of business modeling, as they provide criteria to determine whether an organization is meeting its objectives" (p. 7), in which case implemented in an organization's area in order to determine accurate quantitative data and that the indicators are kept in constant use, following up and analyzing the results obtained.

If there are strategic indicators defined in an organization, there are more probabilities of finding solutions to optimize resources and guarantee a good decision making, and even more, if the use of the tools is focused on a fundamental pillar in making known a social, cultural and academic product or service.

According to Brull-González (2020) confirms that "academic events are acts conducive to learning in multicultural spaces, research is argued from a communicative and pedagogical approach that enables the participation of all subjects involved in knowledge management, understanding of the method and deployment of content." Hence the need to add strategic indicators that contribute to the university and other organizations that give importance to these types of events.

**Keywords:** Academic events, strategic management, event logistics, event improvement.

## 2. Introducción

Un evento se puede realizar normalmente, se puede desarrollar, todo depende de imaginar y crear escenarios que tiene una persona u organización, es multifacético, existen diferentes escenas para lograr que sea único, parece un trabajo que necesita de ayuda. Otro de los factores claves es la calidad del evento, sabemos que ya se puede hacer, ¿pero tiene buena audiencia?, ¿es decir, los asistentes realmente están interesados?, una de muchas preguntas que deben enfrentar los organizadores y coordinadores para ver la calidad que ofrece su servicio (Suárez Navia, 2021).

Según Oropeza Fernández (2020), dice que “los eventos constituyen hoy en día una herramienta muy útil para dar a conocer a las empresas, instituciones y organismos internacionales, por lo que cada evento organizado es único por sus características y al público a los que están dirigidos” (p.1). Por ende, las estrategias para mejorar el sistema logístico en eventos son fundamentales bien sea para una buena reputación y para destacar de manera eficiente y eficaz los procesos y procedimientos que se llevan a cabo al planear el inicio, desarrollo, final y análisis del evento académico.

La logística de eventos académicos es considerada uno de los procesos que conlleva a la perfecta atención de los asistentes, panelistas y autores principales que requieren de los servicios del área o empresas que se enfocan en los eventos, bien sea académicos, por temporadas, fiestas tradicionales, congresos, foros, entre otros (Suárez Navia, 2021).

La gestión logística de eventos académicos es considerada una de las áreas fundamentales en la ventaja competitiva cuyos factores se enfocan en la atracción de nuevas personas interesadas en la organización, también se centra en mejorar el sistema logístico y garantizar la sostenibilidad con el tiempo, siempre y cuando se optimicen los recursos de la empresa (Moreno Marcial & Santos Méndez, 2022).

### 3. Problema

#### 3.1. Planteamiento del Problema

En muchas ocasiones se encuentran casos de no prever los imprevistos en los eventos de diferente índole, considerando la falta de preparación de los organizadores y titulares, según Riveros Araque & Reyes Forero (2014) dice que “el área de eventos presenta una inadecuada planeación logística lo que se evidencia en inapropiados procesos administrativos y operativos” (p. 17), ocurriendo en mayoría de las organizaciones enfocadas en el modelo de negocio, e incluso los que tienen esta dependencia.

No existe un control interno que garantice la correcta función y prestación del servicio o en ocasiones, no hay planes alternativos para afianzar la decisión del cambio. Incluso no hay documentos o acuerdos escritos que respalden los procesos antes de la realización del evento (Wise et al., 2022). En cuanto a la gestión logística se encuentran actividades que se realizan empíricamente y de forma reactiva que puede ser causal de errores poco comunes e incluso que pueden llegar a procesos legales pensando en la complejidad que de no tener un plan estratégico difícilmente puede garantizar la calidad de la atención del evento (Oropeza Fernández, 2020). En el tema de la logística de eventos en muchas de las ocasiones es difícil controlar por cuestiones de que en la mayor parte las decisiones son reactivas (Wise et al., 2022)

Tomar una decisión empírica puede traer problemas por no tener un plan de desarrollo estratégico o un estudio previo realizado y se considera necesario según el autor Brull-González (2020), porque dice que “la planificación, desarrollo y evaluación de los eventos académicos en función de un aprendizaje integrador facilitan la interacción de las culturas de origen de los estudiantes que promueven una generalización y aplicación del enfoque histórico-cultural para la comprensión del conocimiento” (p. 14). Se habla de un solo enfoque que tiene mucho por explorar y preparar, como se ha dicho en varias ocasiones, es necesario aplicar herramientas que contribuyan a los organizadores y jefes de esta dependencia con colaboración de toda la organización.



### **3.2. Formulación de la Pregunta**

¿Cuál será la propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca para el periodo 2022 - II?

## **4. Objetivos**

### **4.1. Objetivo general**

Proponer una propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca para el periodo 2022 - II

### **4.2. Objetivos específicos**

- Aplicar herramientas de análisis que permitan la información de las fortalezas y debilidades de los eventos.
- Identificar estrategias de mejoramiento para la gestión logística de eventos.
- Diseñar indicadores de gestión que midan el desempeño de los eventos realizados.

## 5. Justificación

La importancia de ver y desarrollar estrategias surge a medida que se detectan problemas en la institución de educación superior en el área de los servicios institucionales puesto que por diferentes análisis de observación realizados se actúa de forma semi- empírica en la toma de decisiones antes, durante y finalizando un evento. De igual forma es necesario mantener una interrelación con las dependencias como marketing y mercadeo, Teleinformática y decanaturas para contribuir a un correcto desarrollo del evento (COE, 2021).

Según La logística y los eventos tienen una estrecha relación por considerarse y constituirse a través de procesos y procedimientos, actividades que deben realizarse de forma ordenada para garantizar el manejo correcto de un sistema eficiente y eficaz, El trabajo considera una contribución al área de la empresa para mantener un orden establecido y que sea aplicado en la organización. “Por otra parte, dentro de la Administración de Empresas, los eventos y la organización logística constituyen una herramienta de marketing, que puede ser parte de una estrategia comunicacional” (Oropeza Fernández, 2020, p. 11), mantiene una relación directa e indirecta con los demás espacios de educación, administrativo y operativo bien sea interno y externo.

Las soluciones serían más acertadas, habría optimizaciones y mayor control siempre y cuando se mantengan los protocolos establecidos, los indicadores como principales herramientas de análisis estratégicos y una mayor gestión, Además, es necesario para garantizar una sistematización de los procesos y procedimientos para las personas que ingresen en el campo y empiecen a laborar, de modo que sea factible para poder tomar una decisión correcta en un tiempo óptimo (Wise et al., 2022).

## 6. Título I. Estado del Arte

### 6.1. Marco teórico

Los eventos han trascendido por su forma de hacer marketing en la nueva era, no solo por su capacidad de generar atracción, sino por sorprender en el poco tiempo porque se puede convertir en una herramienta estratégica para todo tipo de empresas, naturalmente es utilizada para mejorar la reputación y marcar en las personas asistentes un recuerdo que con certeza es influyente y probablemente se integren en la empresa por su innovación de una promoción, un producto o un servicio (Suárez Navia, 2021).

La investigación sobre temáticas de eventos académicos son relativamente pocos, donde son escritos por profesores académicos que puntualmente tratan de que el desarrollo la clase de eventos son primordiales, el artículo científico se relaciona con la metodología de investigación cualitativa, utilizando análisis de acción participativa y relación de experiencias, los resultados aportan construcciones teóricas y metodológicas, de igual forma contribuyen a mejorar la competencia (Brull-González, 2020).

Según Pérez Díaz et al. (2019) revista mexicana, resaltan que “los eventos académicos han permanecido relativamente inexplorados en el campo de la investigación educativa” (p. 1110), por ende, rescata los procesos de investigación cualitativa, interpretativa, relacional, y cuantitativa (estadísticas), relacionadas al campo de estudio traspasando relevancia al artículo científico ***el congreso académico como espacio para la formación de investigadores***.

La ventaja de los eventos académicos y congresos permiten desarrollar el pensamiento crítico, mejorar habilidades, afianzar conocimientos y conocer nuevas herramientas útiles en investigaciones de todo tipo, comprendiendo que estas estrategias garantizan la competitividad a nivel educativo, profesional, social, cultural, económico, tecnológico, ambiental, legal, político y en el campo de la ciencia (Castro-Rodríguez, 2018).

Una herramienta fundamental catalogada en la logística como una de las mejores estrategias para tomar decisiones basadas en datos exactos y en investigaciones cuantitativas es conocida como KPI 's (Key performance Indicator) o indicadores de rendimiento.

Avella Romero (2019) concluye que los KPI's:

Tiene como finalidad evaluar el estado actual de las empresas considerando todo el proceso Logístico, generando información cuantitativa que permita la toma de decisiones argumentadas y basadas en datos reales tomados de los procesos, así como generar planes de acción y de trabajo para enrutar con los objetivos de la Empresa y obtener mejora continua. (p. 18)

Por otro lado, Brull-González (2020) expresa que el evento académico: “es una modalidad pedagógica factible para la información y la comunicación asertiva en diversos niveles docentes. Los mismos precisan de programas contextualizados a la cultura, promoviendo la identidad de cada región y las oportunidades de aprendizaje para todos” (p. 425), de aquí la importancia de mostrar la calidad en cuanto al servicio y el desarrollo de ella, es un proceso que lleva planeación, organización y control.

## **6.2. Marco conceptual**

En la Publicación de Impulsa Popular (2021) habla que:

Según Antón Shone & Brian Parry los eventos son aquellos fenómenos que surgen de ocasiones no rutinarias y que tienen objetivos de ocio, culturales, personales u organizacionales establecidos de forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, capacitar, entretener o generar experiencias en un grupo de personas. (p. 1)

## **6.2.1. Definiciones generales**

### **6.2.1.1. Evento:**

El significado para el diccionario de la real academia española es; Eventualidad, hecho imprevisto o que puede acaecer, suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva (Real Academia Española, 2022).

También se puede definir en términos acuñados e interpretados como una actividad social determinada, por ejemplo; festivales, fiestas, ceremonias, competiciones, académicos, entre otros. Se encuentra programado, se realiza como estrategia de comunicación que tiene un objetivo o una meta (Castro-Rodríguez, 2018)

### **6.2.1.2. Evento académico:**

La diferenciación se basa por realización de reuniones formales que mantienen un tema educativo y profesional, donde se promueve la discusión y difusión para llegar a un fin. Entre ellos hay varios que se clasifican; Coloquios, congresos, conferencias, simposios, talleres, capacitaciones, entre otros que se asemeja y se destacan por los tipos de participación; Exposición, Ponencias, Póster (Validación científica) y comités científicos o evaluadores (Castro-Rodríguez, 2018).

Los eventos académicos se consideran una parte fundamental para conocer de nuevas investigaciones y aprender, las universidades, colegios e instituciones de educación en la mayoría de los casos la realizan puesto que es una forma de atraer a más personas con el fin de que se motiven a seguir la investigación o descubrir su vocación académica (Brull-González, 2020).

### **6.2.1.3. Gestión estratégica:**

Conjunto de acciones que se realizan para desarrollar estrategias competitivas que garanticen la ventaja y que sea sostenible a largo plazo (Válido para empresas, negocios, Pymes) con el fin de garantizar la permanencia y superar a la competencia siempre y cuando sea de

forma estudiada en la acción viendo los efectos de poder gestionar de una forma eficiente y eficaz la información (Gregorio Prieto, 2003).

#### **6.2.1.4. Gestión logística:**

Proceso detallado para organizar e implementar una operación (un proceso) con el fin de cumplir expectativas tanto de la persona como la de la empresa. Administra los recursos tangibles y elementos esenciales para la organización, se ocupa de integrar el flujo de la información y las herramientas implementadas para la gestión en cuanto a la manipulación de materiales, producción, inventarios, transporte, almacenamiento y vigilancia constante (EAE Business School, 2021).

#### **6.2.1.5. Logística de eventos:**

Para conocer sobre la logística de eventos es necesario desglosar las palabras para tener en claro de qué se trata el proceso.

Logística, son procesos de coordinación gestión de bienes y servicios y se encarga de supervisar el control del almacenamiento, el inventario, el transporte y vigilancia de entrada y salida del producto final, la relación que existe es garantizar que un evento se realice de tal manera que haya control y esté totalmente estandarizado reduciendo errores y aumentando competitividad (Wise et al., 2022).

#### **6.2.1.6. Mejoramiento de eventos:**

Se basa en la norma internacional ISO 9001 versión 2015 (sistemas de la gestión de la calidad) cuyo énfasis es la mejora continua, adaptando el proceso y ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) siempre y cuando el estudio realizado supla las necesidades de ambas partes. Es necesario referenciar puesto que es un guía importante para muchas de las empresas hoy en día, resaltando procesos que garanticen una buena calidad y una excelente toma de decisiones (ICONTEC, 2015).

### **6.2.1.7. KPI's (Key performance Indicator) o indicadores de rendimiento:**

Según Avella Romero (2019) señala que los KPI's "permiten obtener datos cualitativos dependiendo de cada factor que desea medir en una organización y por tanto potencializar las habilidades y competencias tales como la mejora continua, innovación y desarrollo" (p. 2), a su vez está relacionado con la norma técnica ICONTEC ISO 9001 Vr. 2015 sistema de gestión de la calidad, pues demuestra que es una herramienta indispensable para dar resultados favorables en cuanto a un proceso del producto y servicio.

Según Barone (2011, como se citó en Avella Romero, 2019) indica que los "indicadores constituyen un elemento importante del modelado de negocios, ya que ofrecen criterios para determinar si una organización está cumpliendo sus objetivos. Son objetivos estratégicos, requisitos de calidad u objetivos de producción. Cada vez ven más aplicaciones en otras áreas" (p. 7). De aquí la relación con la logística puesto que se enfocan en dar datos exactos y medibles para una toma de decisión correcta, aclarando que cada entidad, empresa, organización, MiPymes tienen sus propios indicadores y seguimientos para la gestión porque cada uno de ellos tiene un enfoque diferente tanto en la misión como los objetivos y las metas independientemente de su sector.

## **6.3. Marco de referencia**

### **6.3.1. Antecedentes**

Oropeza Fernández (2020), en su memoria académica laboral ***elaboración de documento guía de conceptos e instrumentos para la logística de eventos de la cooperación internacional, experiencia en el programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD) en Bolivia***, plasma conceptos relevantes para entender la logística de todos los tipos de eventos y el desarrollo que estas llevan, generando entendimiento sobre el tema, dando respuesta a la debida planeación, organización, dirección y control. Como resultado, los eventos realizados se resaltan las experiencias de los asistentes tomando como referencia sus comentarios sobre la realización y la atención adecuada, en el campo de la logística de eventos

se analizaron diferentes factores, duración del evento, la estructura utilizada, la capacidad de la estructura, elementos, refrigerios, hospedaje, transporte, costos extras de publicidad.

Riveros Araque & Reyes Forero (2014) en su trabajo de grado ***Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en DELIPAVO LTDA***, optimizar recursos de manera eficiente, efectiva que contribuya a la competitividad, utilizando herramientas para un análisis interno y externo de los recursos utilizados siempre y cuando sean medibles y alcanzables, de igual forma el trabajo de la transformación logística se hizo debido a los problemas y malos procedimientos que la empresa utilizó por falta de indicadores que señalen el desempeño y así tomar una correcta decisión. Con el fin de garantizar el nivel de la competitividad señalan la relevancia de la atención al cliente y satisfacción de ella.

#### **6.4. Marco legal**

Para hablar de los eventos académicos se debe acatar normas y leyes sin practicar ningún acto ilegal y que esté fuera de los lineamientos establecidos por la ley y el orden de la república de Colombia es por eso por lo que se nombran algunos de ellos para realizar un evento dentro de los parámetros.

##### **6.4.1. Artículos de la constitución política**

###### **6.4.1.1. Artículo 45 de C.P.C.**

Según la Constitución Política de Colombia (1991) dentro de los derechos sociales, económicos y culturales, en su artículo 45 expresa que:

El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral.

El estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

###### **6.4.1.2. Artículo 67 de C.P.C.**

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia (1991a) expone en el artículo 67 que:



La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social, con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto de los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

#### **6.4.1.3. Artículo 69 de C.P.C.**

Según la Constitución Política de Colombia (1991b) en el artículo 69 resalta que:

Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley.

El estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá condiciones para su desarrollo.

#### **6.4.1.4. Artículo 71 de C.P.C.**

Según la Constitución Política de Colombia (1991c) en el artículo 71 expresa que:

La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres, Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a la ciencia y, en general, a la cultura. El estado creará incentivos para personas e instituciones que desarrollen y fomenten la ciencia y la tecnología y las demás manifestaciones culturales y ofrecerá estímulos especiales a personas e instituciones que ejerzan estas actividades.

#### **6.4.1.5. Artículo 78 de C.P.C.**

Según la Constitución Política de Colombia (1991d) en el capítulo 3, de los derechos colectivos y del ambiente en el artículo 78 expresa que:

La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

#### **6.4.1.6. Artículo 333 de C.P.C.**

Según la Constitución Política de Colombia (1991e) del régimen económico y de la hacienda pública en el artículo 333 dice que:

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones.

El estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

## **6.4.2. Normas técnicas**

### **6.4.2.1. Norma NTC - ISO 9001 (sistema de gestión de la calidad)**

Según ICONTEC (2015) “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p. 9), es necesario la implementación como guía por sus definiciones y su completo enfoque a los procesos para mejorar continuamente en la empresa y poder certificarse.

El ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar, actuar) tiene constante relación tanto en una organización, como en sus áreas, dependencias, y niveles jerárquicos por eso la importancia de nombrarlo, de igual forma por su estrecha relación con la logística contribuye a la imagen de la empresa y son fundamentales para poder prestar un perfecto servicio mejorando en la atención y la calidad de los eventos (ICONTEC, 2015).

### **6.4.2.2. Artículo 69 de la ley 300 de 1996**

De acuerdo con el ministerio de comercio, industria y turismo cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la ley 300 de 1996, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores de turismo, las cuales forman parte del sistema nacional de normalización. Existe una estrecha relación de los eventos con el turismo debido a que los dos sectores tienen un fin igualitario (Ley 300 de 1996, 1996).

El instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación (ICONTEC), el organismo nacional de la normalización, según el decreto 2269 de 1993 del ministerio de desarrollo económico, delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades (ICONTEC, 2015).

### **6.4.2.3. Decreto 1824 de 2021**

De acuerdo con el decreto 1824 de 2001 (2001) ***por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones*** resalta en el:

#### 6.4.2.3.1. *Artículo 1o:*

Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones en desarrollo de sus actividades deberán observar las siguientes reglas:

1. Asesorar en forma profesional a los clientes en la organización de congresos, ferias, convenciones y demás eventos propios de su actividad.
2. Gerenciar los eventos propios y de terceros en sus etapas de planeación, promoción y realización.
3. Garantizar a los usuarios de los servicios contratados por los clientes las condiciones de seguridad que se requieran durante el desarrollo de los eventos.
4. Establecer programas de capacitación relacionados con la prestación del servicio, para un mejor ejercicio de su actividad profesional.
5. Prestar atención y asistencia profesional a los clientes y a los participantes de los eventos.
6. Asesorar profesionalmente a los clientes sobre las alternativas más convenientes en materia de contratación, comercialización y en general en todo lo relacionado con el desarrollo de los eventos.
7. Informar veraz y oportunamente los costos y tarifas de todos los servicios que hacen parte del evento.
8. Extender a los clientes un comprobante que especifique los servicios contratados.

#### **6.4.2.4. *Norma técnica sectorial (NTS-OPC 001)***

Dice ICONTEC (2009) que la norma Técnica sectorial 001:

Fue llevada a cabo por el comité técnico de eventos, integrado por representantes de los organizadores profesionales de eventos, ferias y convenciones (OPC), la industria hotelera, centros de convenciones, delegados del gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la norma.

Radicada por el consejo directivo de la unidad sectorial de la normalización en el año 2009 – agosto – 26.

El fin de la norma NTS-OPC 001 para el operador o encargado de los congresos, ferias y convenciones (OPC) debe definir y documentar los procesos relacionados con la organización de eventos, destacando aspectos de:

- Planeación
- Realización
- Evaluación
- Acciones de mejora del servicio prestado

En cuanto a los requisitos de servicio que reglamenta el OPC; debe identificar las necesidades básicas del cliente contratante mediante una investigación, donde mínimo se debe tener en cuenta:

- Tipo de evento: Dimensiones, duración, y metodología del trabajo, Objetivo del evento, Perfil del cliente, Fecha de realización, Sede del evento; Ciudad y localización

La OPC de acuerdo con la norma técnica para un buen servicio es necesario que el operador cuente con facilidades técnicas, incluyendo los equipos de audio, iluminación, video y que garantice su funcionamiento tales como (Pantallas, equipos de sonido, Micrófono de cualquier tipo conocido, computadores, proyectores, cámaras de video, equipos de grabación y audio, sistemas de iluminación (ICONTEC, 2009).

Debe contar con el siguiente mobiliario de acuerdo con el tamaño del evento y las necesidades de este:

- Sillas, Mesas, Atriles, Manteles, Tarimas, Tableros de diferente tipo, Equipos de montajes; montacargas, Equipos de comunicación, fotocopiadoras, teléfonos, fax, radios de comunicación, equipos de conexión a internet.

**CONTROL DE PARTICIPANTES:** Se debe garantizar el registro y control de los participantes, de acuerdo con los requerimientos del cliente.

SERVICIOS DE ALOJAMIENTO: Se deben definir los siguientes aspectos; Cercanía o facilidad de acceso, Capacidad y disponibilidad de alojamiento, Condiciones y opciones de acomodación, Hora de check-in y check-out, Información sobre tipo de habitaciones, tarifas, servicios complementarios, beneficios, políticas de pago, Mecanismos de control de las reservas de los participantes (lista con datos de importancia para un mayor control) (ICONTEC, 2009).

SERVICIOS DE TRANSPORTE:

- Garantizar el servicio de transporte de acuerdo con los protocolos de servicio
- Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de vehículos.
- Garantizar que el prestador de servicio de transporte cumpla con las políticas OPC
- Facilitar a los ponentes, o participantes la identificación del servicio por algún medio o publicidad.
- Garantizar la documentación completa, bien sea para los prestadores del servicio como los participantes.

Dada la importancia para requerir personal o contratación externa la OPC debe:

- Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal contratado.
- Garantizar que el personal contratado cumpla con los perfiles establecidos
- Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal.

El OPC debe definir una política de selección y control de proveedores que garantice el cumplimiento de los servicios contratados y productos adquiridos. Esta política debe incluir la verificación de los servicios y productos ofrecidos por estos, garantizar la comunicación interna para la realización del evento. Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido. Estructurar la evaluación conforme a sus políticas y realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente (ICONTEC, 2009, pp. 8-9).

## 7. Título II. Métodos de investigación y recolección de datos

### 7.1. Metodología

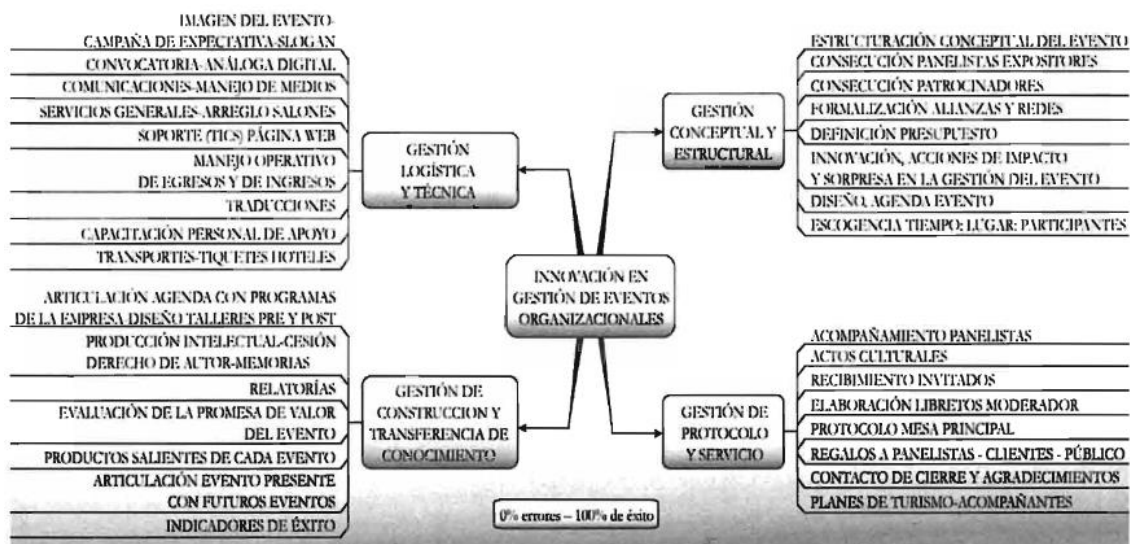
El trabajo se realizará de forma práctica y teórica con enfoque investigativo analítico y observación de campo valga la redundancia, con los diferentes campos de estudio tanto cuantitativo como cualitativo, se desarrolla con base a los resultados de la carrera universitaria y enmarcado en los conocimientos de la logística y planes de mejoramiento estratégico, de igual forma hay estudios y prácticas previas sobre la parte operativa de los eventos institucionales.

#### 7.1.1. Método de investigación

La metodología, Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca para el periodo 2022 – II consiste en realizar un **análisis cuantitativo** de los eventos académicos realizados en un tiempo establecido en la organización con mayor impacto y el costo aproximado que llevó a realizar, con los Datos recogidos posteriormente se implementarán las herramientas correspondientes para una comparación de los resultados que se pueden obtener aplicando el estudio.

De guía se utilizará algunos referentes de la gráfica del libro ***Innovación en gestión de eventos organizacionales*** de Ramírez Salazar (2011), para un análisis más profundo sobre los eventos que se realizaron, cabe resaltar que los eventos organizacionales se asemejan a los académicos, por esa causa se toman fragmentos necesarios para el respectivo análisis. identificar las estrategias a implementar y así encontrar indicadores precisos para medir el desempeño pre-evento, durante el evento y post-evento.

Figura 1. Campos estratégicos de gestión para el desarrollo de eventos organizacionales.



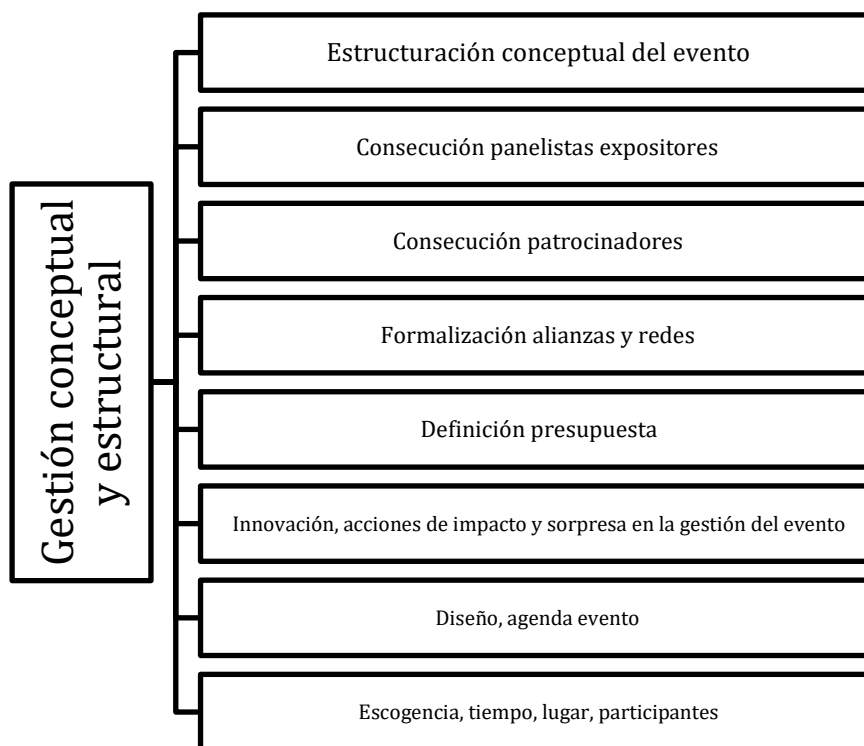
Gráfica elaborada por la autora.

Figura tomada del Libro; innovación en gestión de eventos organizacionales (Ramírez Salazar, 2011).

Gracias a la gráfica se seleccionarán los índices más relevantes para un proceso factible y pertinente. Se enfocará en el primer campo estratégico de **gestión conceptual y estructural del evento** y el segundo campo de la **gestión logística y técnica de un evento**.



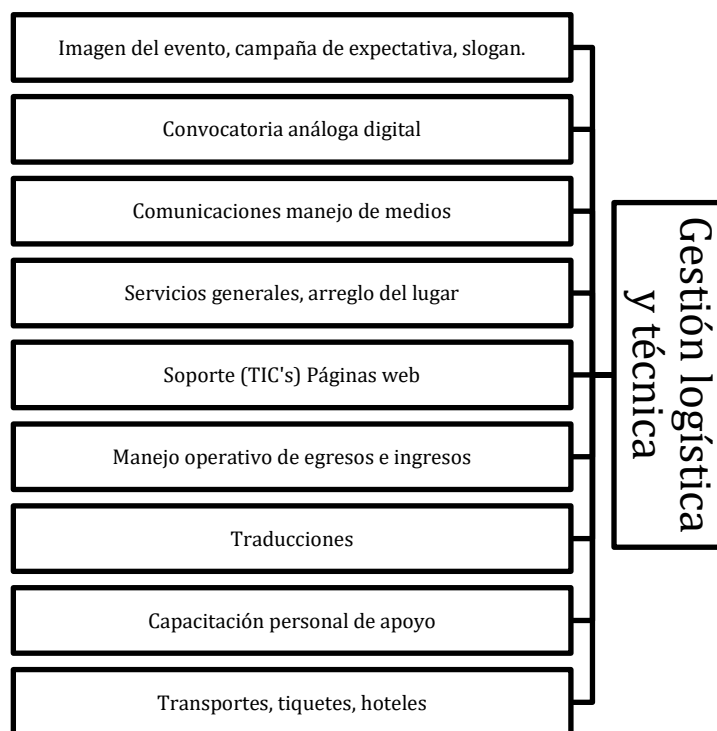
Figura 2. Campo estratégico de gestión conceptual y estructural



Adaptación de la figura tomada del Libro; innovación en gestión de eventos organizacionales (Ramírez Salazar, 2011).

En el primer campo se considera la aplicación de formatos para una mejor planeación en cada actividad y especificar a detalle el evento que se desea realizar, contemplar los recursos, el presupuesto, la agenda (cronograma), e información del lugar.

Figura 3. Campo estratégico de gestión logística y técnica



Adaptación de la figura tomada del Libro; innovación en gestión de eventos organizacionales (Ramírez Salazar, 2011).

El segundo campo estratégico se hace mediciones logísticas del tiempo, el transporte, los recursos, elementos e infraestructura en el evento realizado obteniendo datos cuantitativos para la respectiva medición.

Para complementar y mejorar el desempeño, las gráficas de los dos campos estratégicos se relacionarán con los indicadores KPI's (Key performance Indicator) o indicadores de rendimiento puesto que en muchos de los análisis se presentarán datos exactos de cada evento académico, midiendo el desempeño el tiempo interpuesto y de los costos.

#### **7.1.1.1. Indicadores de gestión y rendimiento**

Los indicadores que se tomarán en cuenta son los siguientes:

### 7.1.1.1.1. Número de eventos realizados por año:

Historial de los eventos académicos realizados en los dos últimos periodos post pandemia con el fin de comparar los resultados obtenidos y la calidad de atención diferida en los otros indicadores estratégicos.

*Ilustración 1. Registro de eventos institucionales Autónoma del Cauca 2022.*

EVENTOS INSTITUCIONALES 2022				
Corporación Universitaria Autónoma del Cauca				
N°	FECHA	NOMBRE DEL EVENTO	LUGAR	DEPENDENCIA
0	03/02/2022	Bienvenida a docentes Consoxia	Auditorio la Quimera	Rectoría
1	07/02/2022	Bienvenida de Estudiantes	Auditorio la Quimera	Rectoría y Bienestar Institucional
2	11/02/2022	Toma de Juramento a Estudiantes de Derecho que Inician Sus Prácticas	Auditorio la Quimera	Consultorio Jurídico
3	17/02/2022	Programación del Día Legis en tu Universidad	Auditorio la Quimera	Vicerrectoría de Investigaciones
4	18/02/2022	Bienvenida de Estudiantes Primer Semestre	Campus niversitario el aljibe	Bienestar Institucional
5	21/02/2022	Reunión Administrativos de la Universidad	Auditorio la quimera	Talento Humano
6	22/02/2022	Foro Candidatos al Senado Isabel Tobar - Marcel	Auditorio la quimera	Mercadeo
7	23/02/2022	Evento de la Alcaldía	Auditorio la quimera	Alcaldía Municipal de Popayán
8	23/02/2022	Capacitación de la Registraduría	Salón 105	Registraduría
9	23/02/2022	Derecho Disciplinario	Auditorio la quimera	Talento Humano
10	24/02/2022	Capacitación de la Registraduría	Auditorio la quimera	Registraduría
11	25/02/2022	Grados Privados	Auditorio la quimera	Rectoría, Secretaría General
12	26/02/2022	II concurso de cuentos Infantiles	Auditorio la quimera	Alcaldía Municipal de Popayán
13	28/02/2022	Rectoría	Auditorio la quimera	Rectoría

*Información adquirida gracias al área de logística y eventos de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.*

### 7.1.1.1.2. Costo de un evento promedio:

Realizar una investigación cuantitativa para identificar el costo de realización, los recursos que requieren de un evento académico masivo (diplomado, taller, simposio, conferencia, capacitación).

Se tiene en cuenta que para encontrar un costo promedio es indispensable contar con los siguientes factores presentados en la tabla.

*Tabla 1. Recursos para realizar un presupuesto*

Ítem para tener en cuenta	
Recursos	Detalle
Lugar de realización	Propio o alquilado
Personal, mano de obra	Personas que invierten tiempo en el evento Si es personal directo e indirecto

Recursos	Propios o alquilados
Marketing	Publicidad por medios digitales y en el área de mercadeo
Transporte	Externo e interno de elementos o panelistas invitados
Hospedaje	Panelistas o expositores invitados
Servicios públicos	Agua, energía, internet

Elaboración propia

#### 7.1.1.1.3. *Número de asistentes del evento/ capacidad del evento:*

Los componentes importantes para la realización del índice se dividen en cuatro, escogencia o tema de interés, capacidad del lugar y el número de participantes. Siempre y cuando sean los eventos académicos más relevantes para la universidad.

##### 1.1.1.1.1. *Tiempo de respuesta de un evento:*

Necesario la participación para obtener un tiempo estimado antes, durante y después, el proceso se lleva a cabo junto al programa POM para la gestión de operaciones, procesos y operaciones cuantitativos.

La gestión del tiempo es importante por eso es necesario implementar la herramienta de planificación mediante el programa con el método PERT/CPM, para que los próximos eventos sean más efectivos en respuesta.

##### 1.1.1.1.2. *KPI's del servicio al cliente:*

El objetivo del índice es analizar cuantitativamente el servicio de calidad que garantiza la universidad y muestra las actividades o áreas que se debe mejorar, se implementarán los más utilizados por el indicador;

- ✓ Tiempo en el que el cliente espera para ser atendido
- ✓ Tiempo de solución del problema
- ✓ Satisfacción del cliente con relación a la solución que se da a conocer

✓ % de asistentes satisfechos

### 7.1.2. Tipo y diseño metodológico

El enfoque de investigación es documental cuantitativo porque se recolecta información sobre el costo y los recursos de los eventos académicos que se realizaron. Se utilizarán las fuentes de información tanto primarias como secundarias, siempre y cuando la organización la facilite con el fin de recolectar datos requeridos netamente investigativos.

*Tabla 2. Proyección metodológica*

Proyección Metodológica para la propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca para el periodo 2022 - II						
Fases	Objetivo	Enfoque	Actividades	Herramientas	Colaborador	Tiempo
Investigación	Aplicar herramientas de análisis que permitan la información de las fortalezas y debilidades de cada evento.	Cualitativo descriptivo	Recolección, análisis de documentos, organización	Computador, visualización de la empresa, cronograma de actividades, Google calendar, eventos realizados, entrevistas.	Jefe o coordinador del área de logística y docente universitario	2 meses
Análisis	Identificar estrategias de mejoramiento para la gestión logística de eventos académicos.	Cuantitativo Descriptivo	Recolección de información, análisis de datos,	Computador, internet, entrevistas a personal interno y externo, Google forms	Jefe o coordinador del área de logística y docente universitario	2 meses

<b>D e s a r r o l i o</b>	Diseñar indicadores de gestión que midan el desempeño de los eventos realizados.	Cuantitativo Cualitativo Descriptivo	Organización de información, análisis de datos, tomar decisión, integrar herramientas de diagnóstico	Visualización de la logística interna, computador, internet, cronograma de actividades, información de la empresa.	Jefe o coordinador del área de logística y docente universitario	1 mes
--	--	--	--	--	--	-------

Fuente, elaboración propia.

### 7.1.3. Población y muestra

Al definir la población y muestra se estudiarán los eventos con mayor atracción y desarrollo de conocimiento, los eventos académicos con mayor presupuesto, los de mayor impacto y más importantes en la universidad con enfoques científicos, sociales y culturales que incentiven a la investigación y desarrollo de la innovación. Otro estudio clave, son el número de eventos realizados en el año cuya muestra es el número total de eventos considerados académicos que se realizaron.

## 8. Título III. Desarrollo de trabajo

### 8.1. Plan de trabajo

Para establecer un plan de trabajo técnico se utiliza la herramienta POM for Windows PERT/CPM con el fin de garantizar las actividades a realizar durante el segundo periodo 2022 contemplando que se eliminan los fines de semana y los días feriados para una mayor efectividad en la efectuar directamente de las actividades, recalcando que se cumple con las horas establecidas y reglamentadas por la resolución 0101 Versión 2020 de la corporación universitaria autónoma del Cauca.

Fórmula para el cálculo del tiempo estimado (valor esperado) y para la realización del trabajo.

Figura 4. Fórmula valor esperado de duración de una actividad

Valor esperado de duración de una actividad 
$$V_e = \frac{t_o + 4t_m + t_p}{6}$$

Tabla 3. Asignación de tiempo de las actividades por día

<b>Tabla de Asignación de Tiempo de las Actividades (DIAS)</b>					
<b>SIGLA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TO</b>	<b>TM</b>	<b>TP</b>	<b>VE</b>
<b>A</b>	Recolección de datos (costos, tiempo, recursos utilizados)	8	12	16	<b>12</b>
<b>B</b>	Implementación de herramientas para análisis	6	8	10	<b>8</b>
<b>C</b>	Interpretación de resultados obtenidos	5	10	15	<b>10</b>
<b>D</b>	Integrar las estrategias convenientes a un evento académico con la razón social de la universidad	10	13	15	<b>13</b>
<b>E</b>	Analizar los resultados de las estrategias	5	8	11	<b>8</b>
<b>F</b>	Seguimiento práctico de los eventos académicos	50	75	90	<b>73</b>
<b>G</b>	Implementar los indicadores propuestos que son relevantes	20	25	30	<b>25</b>
<b>H</b>	Observar los efectos previstos	5	10	13	<b>10</b>
<b>I</b>	Agrupar la información recolectada	5	8	10	<b>8</b>
<b>J</b>	Exponer el trabajo realizado	0,2 5	0,5	1	<b>1</b>

Fuente; elaboración propia.

En total hay 10 actividades fundamentales para llevar a cabo el trabajo contemplando que se asigna el tiempo en días, la distribución fue considerada por el manejo de información documental que se debe recolectar, los eventos académicos con mayores costos, y con las que la logística tiene que ver al momento de la respuesta. Durante la realización de las actividades el tiempo remanente se utilizará para el apoyo al área y dependencia.

Tabla 4. Asignación de precedentes

<b>Tabla de asignación de precedentes</b>			
<b>SIGL</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ALP</b>	<b>VE</b>
<b>A</b>	Recolección de datos (costos, tiempo, recursos utilizados)		12
<b>B</b>	Implementación de herramientas para análisis	A	8
<b>C</b>	Interpretación de resultados obtenidos	B	10

<b>D</b>	Integrar las estrategias convenientes a un evento académico con la razón social de la universidad	B, C	13
<b>E</b>	Analizar los resultados de las estrategias	D	8
<b>F</b>	Seguimiento práctico de los eventos académicos		73
<b>G</b>	Implementar los indicadores propuestos que son relevantes	D, E	25
<b>H</b>	Observar los efectos previstos	F, G	10
<b>I</b>	Agrupar la información recolectada	H	8
<b>J</b>	Exponer el trabajo realizado	I	1

Fuente; elaboración propia.

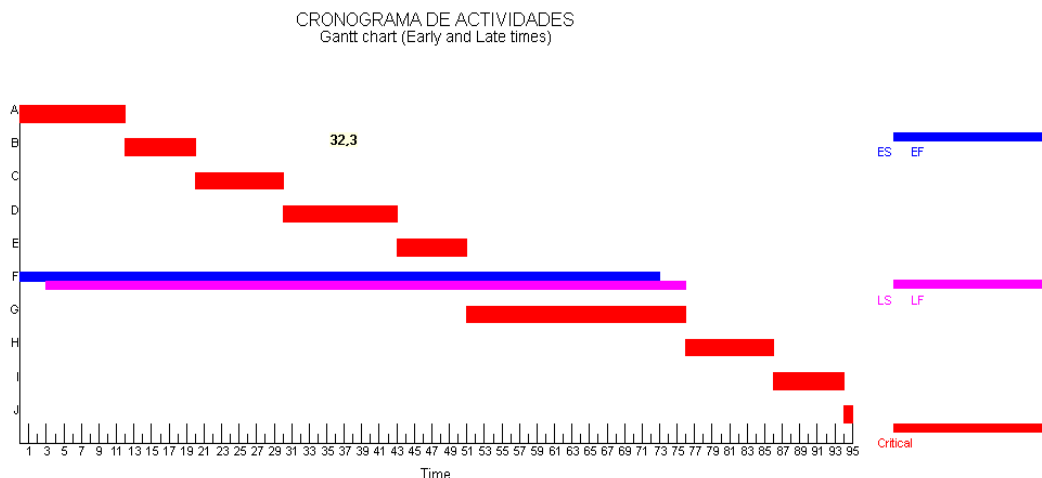
Para la asignación de precedencia de cada actividad se consideraron los siguientes casos, el orden en el que se deben realizar y la importancia. La actividad **F “seguimiento práctico de los eventos académicos”** no procede puesto que cuenta con la participación constante y es relevante para conocer e implementar los indicadores de gestión logística propuestos en el trabajo.

	Activity time	Early Start	Early Finish	Late Start	Late Finish	Slack
Project	95					
A	12	0	12	0	12	0
B	8	12	20	12	20	0
C	10	20	30	20	30	0
D	13	30	43	30	43	0
E	8	43	51	43	51	0
F	73	0	73	3	76	3
G	25	51	76	51	76	0
H	10	76	86	76	86	0
I	8	86	94	86	94	0
J	1	94	95	94	95	0

*Ilustración 2. Tiempo estimado para el trabajo por actividad*

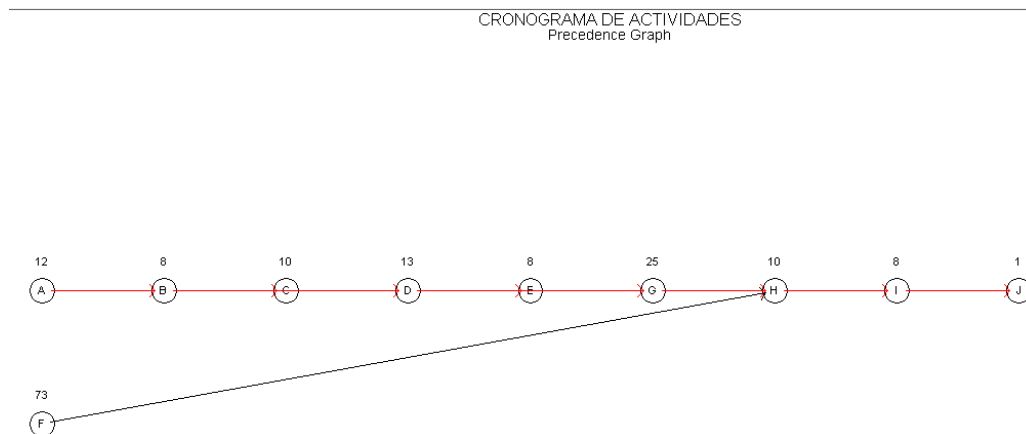
En la tabla se aprecia el tiempo de la realización del trabajo en 95 días eliminando los fines de semana y los días feriados, se contempla un periodo promedio de 4,14 meses repartidos en el segundo periodo y mirando que al asistir en el área como apoyo constantemente lo hace indicado para concluir que se pueden ejecutar sin problema alguno.





*Ilustración 3. Diagrama de Gantt chart (tiempo medio y óptimo)*

La gráfica representa las actividades críticas que por razones pertinentes se deben realizar con el fin de obtener resultados esperados, la actividad F como bien se informó en la tabla (4) se puede realizar durante el segundo periodo en cualquier día, suponiendo que los eventos son constantes, aclarando que se apoyarán desde el comienzo hasta la finalización. La actividad G es importante puesto que es un análisis final que plasma los resultados de los estudios realizados.



*Ilustración 4. Precedencia de actividades*

Se observa la precedencia que tiene cada actividad en total 10 con un tiempo establecido de días (95) resaltando que todas son importantes e indispensables para realizar el trabajo y cumplir con los objetivos propuestos entregando un resultado para que los próximos eventos



### 9.1.2. Visión

La Corporación Universitaria Autónoma del Cauca será en el año 2025 una Universidad reconocida en la Región Pacífico de Colombia por su liderazgo en la formación de talento humano de altas calidades profesionales, morales y cívicas, comprometido con la valoración, la preservación y la defensa de sus ingentes recursos ambientales.

Para lograr este objetivo, la Institución orientará su propuesta académica de investigación, innovación, emprendimiento y extensión primordialmente hacia el desarrollo integral y sustentable de su entorno socioeconómico. (Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, s.f.)

### 9.1.3. Área de trabajo

#### **División de Servicios Institucionales**

**Henry Paul Silva Rúa**

Jefe de Servicios Institucionales 2022

[serviciosinstitucionales@uniautonomo.edu.co](mailto:serviciosinstitucionales@uniautonomo.edu.co)

#### **Leidy Viviana Bolaños Rodríguez**

Profesional de Apoyo Logística 2022

[logistica@uniautonomo.edu.co](mailto:logistica@uniautonomo.edu.co)

### 9.1.4. Logística

Proteger los bienes y servicios de la universidad enmarcado en el desarrollo del control interno, manejando la optimización de recursos y mejorando continuamente la calidad de sus actividades.

### 9.1.5. Eventos institucionales

Prestar un servicio de bien común para la comunidad universitaria y personas externas satisfaciendo sus necesidades en cuanto a la asistencia y supervisión de los bienes de la universidad mejorando en los procesos y su atención concurrente.

### 9.1.6. Problemas identificados

Tabla 5. Identificación de problemas

<b>Corporación Universitaria Autónoma del Cauca</b>			
<b>N.º</b>	<b>Ideas</b>	<b>Posibles soluciones</b>	<b>Problemas para solucionar</b>
1	Capacitación de comunicación interpersonal	Reunir y realizar actividades de la importancia de las relaciones laborales	Comunicación interna ineficiente.
2	Capacitación formas de liderazgo y psicología empresarial	Practicar las formas de liderazgo	Imponer decisiones a los demás.
3	Capacitación de comunicación interpersonal	Reunir y realizar actividades de la importancia de las relaciones laborales	Poco interés en las relaciones interpersonales
4	Publicidad o marketing digital interno	Presentar por cortos periodos videos en los televisores de la sede o auditorio para concientizar a los estudiantes	No hay Control del medio ambiente internamente.
5	Capacitación de comunicación interpersonal	Informar a líderes puede ser por grupos de WhatsApp o grupos en otra plataforma que dé la información	Decisiones reactivas Falta de Comunicación entre dependencias
6	Informar obligatoriedad	Exigir obligatoriamente cumplir con la circular	Falta de exigencia en reunión previa por más pequeña que sea.
7	Capacitar para solo un fin y graduar sus conocimientos básicos	Generar asesorías o capacitaciones de actividades básicas para mantener una excelente atención al servicio	Falta de personal especializado
8	Taller bienestar universitario	Gestionar talleres para mantener comunicación asertiva	Poca interacción del personal servicios institucionales
9	Gestión documental en físico y virtual	Documentación completa por categoría, por fecha	Falta de exigencia en la dependencia de documentación

			e informes
11	Calendario de eventos (pública a visibilidad del cliente)	Mejorar el sistema de información de eventos	Contribuir a la información pública de las fechas importantes y reservadas
12	Exponer ideas a las demás dependencias de los procesos que se llevan a cabo	Controlar la comunicación, los procesos correctos a llevar a cabo	Desorganización y decisiones a última hora, cambios en las actividades
13	Sitios estratégicos de tablonos	Gráfico de sitios	Tráfico de estudiantes e intervenciones en las clases o reuniones por tema de traslado de elementos
14	Crear acceso directo al cuarto de logística	Consultar con jefes	Tráfico de estudiantes e intervenciones en las clases o reuniones
15	Planes de contingencia	Tener tres planes estratégicos clasificados en A, B y C	Baja calidad de orden en procedimientos asignados con anterioridad
17	Coordinar con TI (Capacitar)	Mejorar la calidad del personal y conocimientos	Mejorar funcionamiento de las instalaciones por los encargados
18	Capacitación toma de decisiones	Decisiones concretas y fijas sin distorsión, analizadas posteriormente	Existe energía y disposición por parte del personal operativo, sin embargo, al momento de ejercer hay restricciones por presupuesto no aprobado o materiales no aprobados.
19	Base de datos de proveedores	Obtener actualizado formato o portafolio de proveedores y posibles proveedores	Los Proveedores no se mantienen por motivos de pronto pago incumplidos en fechas por parte de la organización.
20	Capacitaciones	Motivar al personal para que mejore en cuanto a la atención al servicio para mantener un TH único y firme con la universidad.	Cambios, renuncias y desistimientos del personal

Fuente; Elaboración propia de acuerdo con el análisis empírico realizado.

La tabla 5. Se identifican los problemas empíricamente con el fin de facilitar la búsqueda de las estrategias que se implementarán y los indicadores KPI 's que se escojan siempre y cuando sean enfocados a los objetivos del trabajo. A medida que se desarrollan las actividades

se van identificando y descartando siempre y cuando sean más claros y que deban solucionarse sí o sí.

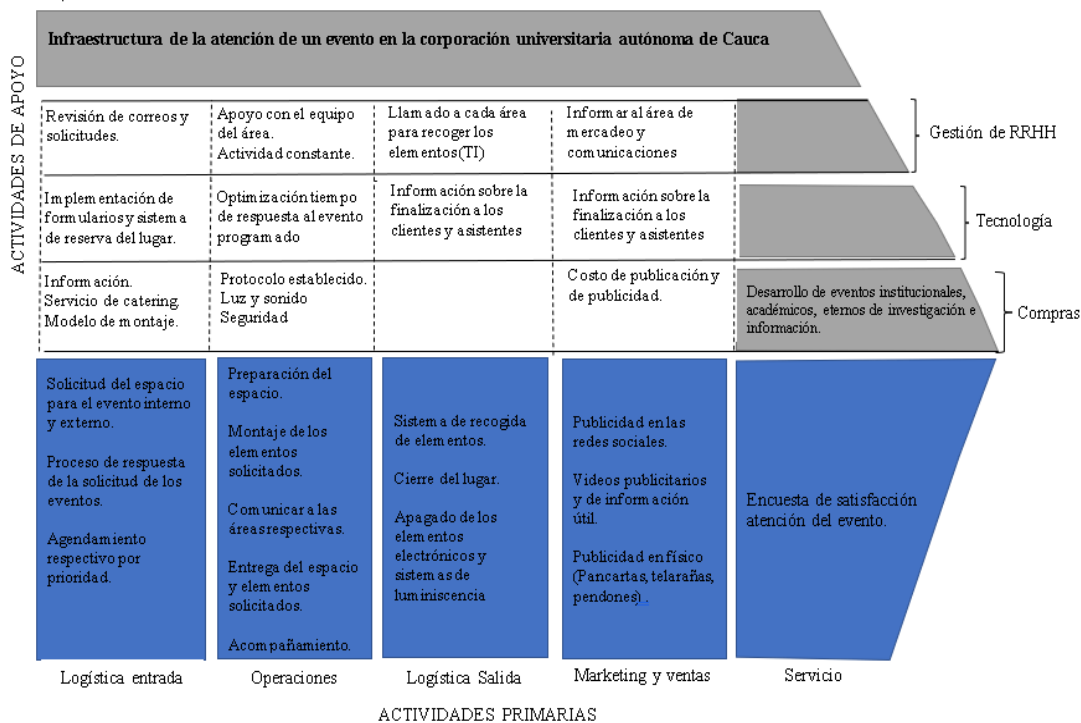
### 9.1.7. Análisis DOFA logística de eventos

Tabla 6. Análisis DOFA

<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>
<p>Falta de optimización de tiempo de respuesta a los eventos.</p> <p>Comunicación indirecta con otras áreas de la universidad y respuesta no moderada.</p> <p>Elementos básicos para la atención adecuada.</p>	<p>Alianzas con otras divisiones de las universidades para hacer briefing de la ciudad.</p> <p>Cambios culturales y sociales en pro del medio ambiente.</p> <p>Crecimiento y reconocimiento por los servicios prestados.</p>
<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>
<p>Personal apto para respuesta oportuna y efectiva.</p> <p>Comunicación reactiva en el área.</p> <p>Exclusividad en diseño de eventos.</p> <p>Contacto constante con los clientes.</p> <p>Mejoras en procesos de respuesta para agendar eventos.</p>	<p>Competencia totalmente activa e innovadora con el servicio y atención del cliente.</p> <p>Event planner con su amplio portafolio de desarrollo en eventos.</p> <p>Cambio de ambiente reactivamente por elementos electrónicos con fallos.</p>

Fuente. Elaboración propia.

### 9.1.8. Cadena de valor



Elaboración propia

Vr. 1

Ilustración 6. Cadena de valor logística de eventos

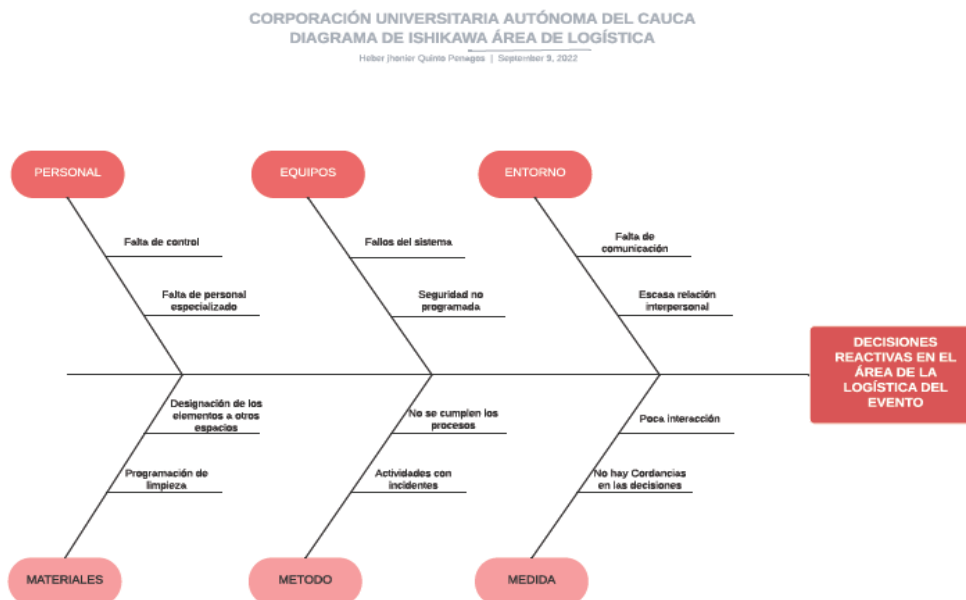


Ilustración 7. Diagrama de Ishikawa logística

### **9.1.9. Análisis PESCAT**

Para un análisis del macroentorno se toma en cuenta de todos los factores un enfoque más profundo que contribuye con la investigación y el desarrollo de las herramientas que se quieren integrar.

#### **9.1.9.1. Político**

La universidad cuenta con varios reglamentos legales establecidos para regular la prestación de los servicios tanto académicos como administrativos y operativos.

De igual forma se integran los reglamentos establecidos por el ministerio de educación para llevar un orden y dar cumplimiento a los acuerdos asignados.

#### **9.1.9.2. Económico**

En la parte económica la universidad cuenta con un amplio portafolio de servicios que cumplen con su razón social y satisfacen una necesidad enfocándose en los clientes con enfoque educativo y de conocimientos integrales. La otra parte de los ingresos ocurren por la prestación de servicios operativos como por ejemplo (los servicios de eventos), dejando un valor agregado para su respectivo funcionamiento. siempre y cuando se cumpla con lo establecido por los directivos.

#### **9.1.9.3. Social**

Las relaciones interpersonales son importantes puesto que contribuyen al progreso de las personas tanto individualmente como grupales. Hoy en día en todo el mundo es importante compartir entre todos los géneros, culturas, religiones las ideas propuestas para tener una buena convivencia.

#### **9.1.9.4. Cultural**

El desarrollo del conocimiento y de la investigación es fundamental para todas las personas, similarmente los eventos recreativos y de diversión dado que son importantes para el desarrollo de la personalidad e integralidad en la actualidad, recalcando que son espacios de ambiente de alegría, unión, respeto, tolerancia y valores.



### 9.1.9.5. Ambiental

La universidad cuenta con un plan de sistemas de gestión ambiental que contribuye a la mitigación de los recursos dañinos en la región y en busca de la calidad desarrolla proyectos ambientales supliendo de procesos documentados que acrediten programas de investigación. No existe afectación directa e indirecta para poder realizar el trabajo de grado.

### 9.1.9.6. Tecnológico

El amplio progreso de las organizaciones privadas y las entidades públicas en el tema tecnológico es interesante y fortificante porque es necesario para evitar un retroceso e innovar en cuanto a la actualización para una mejor optimización de recursos y sistematizar información de vital importancia y relevancia (archivos contables, documentos de legalización, integración de datos personales de personas naturales y jurídicas, e historial de la empresa). Es sin duda la evolución de un nuevo mundo.

La universidad cuenta con la sistematización avanzada y con programas académicos avanzados para contribuir al desarrollo de la investigación y mejorar las dependencias directivas, administrativas y operativas manteniendo un control interno sobresaliente.

### 9.1.10. Paso a paso de tiempo de respuesta a un evento

*Tabla 7. Proceso tiempo de respuesta (planificación y producción).*

Valoración tiempo estimado de respuesta de un evento y sus servicios Respuesta (planificación y producción)				
N. o	Actividad	Tiempo respuesta		Observación
1	Llamada de información solicitud fechas disponibles	-	Hora	Lo realiza el cliente
2	Envío de correo para asignación de fecha y lugar del evento	8	Días	Lo realiza el cliente
3	Respuesta de correo para asignación fecha reunión	2 4	Horas	Después del correo enviado, responder lo antes posible

4	Llenar formulario de requerimientos de elementos y objetos electrónicos	8	horas	Lo realiza el cliente después del correo enviado
5	Reunión previa de ajustes para el evento por ambas partes	3 6	horas	Se avisa del día de la reunión que no supere los dos días

Fuente, elaboración propia.

*Tabla 8. Proceso tiempo de preparación (Montaje y disposición).*

<b>Preparación (Montaje y disposición)</b>				
6	Llamar para asignar encargado del lugar y supervisión	1	Horas antes del evento	Debe hacerse anticipadamente para validar el evento
7	Encontrarse con el encargado previo al evento	4 0	Minutos antes del evento	Concordar los elementos solicitados
8	Alistar lugar e informar sobre la entrega	1	Horas antes del evento	Revisar el lugar un día antes y una hora antes
9	Alistar elementos trasladables al lugar	1 2	Horas	Un día antes del evento elementos que se encuentran en el cuarto
10	Alistar elementos inmóviles previo al evento	4 0	Minutos antes del evento	Antes del evento revisar el funcionamiento correcto
11	Recomendaciones previas	3 0	Minutos antes del evento	Se informa de la entrega y sobre las recomendaciones del uso
12	Supervisión durante el desarrollo del evento	-		Durante el desarrollo del evento, el tiempo es variado

Fuente, elaboración propia.

*Tabla 9. Proceso tiempo de supervisión (Ejecución y desmontaje).*

<b>Supervisión (ejecución y Desmontaje)</b>				
13	Requerimiento de elementos adicionales	8	minutos	Si es posible respuestas inmediatas que estén contempladas en el formulario
14	Requerimiento de atención en el tema de refrigerios	3 0	Minutos	Si el encargado pide ayuda en expendio de refrigerios
15	Fallos en sonido y video	5	Minutos	Observar el fallo si es leve o grave
16	Informar al área respectiva	5	Minutos	Si el fallo es grave reportar a TI
17	Recibido de elementos y espacio como se entregó	1 0	Minutos	Estar pendientes de los elementos recibidos si están en buen estado
18	Reportar de elementos perdidos propios o del cliente	8	Minutos	Elementos que se encuentren en el auditorio entregar o destinar un lugar para su futura entrega

Fuente, elaboración propia.

*Tabla 10. Proceso tiempo de terminación a un evento (Evaluación y recopilación de información).*

<b>Terminación (Evaluación y recopilación de información)</b>				
<b>19</b>	Retirar elementos del lugar	2	Horas	Después de la terminación del evento retirar los elementos que no son del auditorio
<b>20</b>	Cerrar lugar del evento	1 0	Minutos	Prohibición de entrada a personas después del evento
<b>21</b>	Apagar equipos de video y sonido	1 0	Minutos	Ver el funcionamiento y determinar el apagado de los equipos
<b>22</b>	Apagar iluminación	1 0	Minutos	No dejar elementos que consuman alta energía en funcionamiento
<b>23</b>	Enviar formulario de autoevaluación y satisfacción al encargado	2 0	Minutos	Recordar a los encargados que deben diligenciar el formulario de autoevaluación para calificar el servicio

Fuente, elaboración propia.

Se realizaron aproximaciones en términos de tiempo y separando por etapas el proceso de solicitud a un evento institucional (Respuesta, Preparación, supervisión y terminación) para anexar a un documento timing pues de esto depende la organización del área. Es de resaltar que las 4 etapas el tiempo determinado varía de acuerdo con la respuesta por ambas partes, las primeras dos es el tiempo que se demora en dar aprobación para realizar el evento, las dos últimas fases se representan en el tiempo de respuesta durante la actividad.

#### **9.1.11. Tiempo de respuesta**

*Tabla 11. Tiempo de respuestas totales.*

<b>Etapas</b>	<b>Día</b>	<b>Hor a</b>	<b>Minutos</b>
Respuesta	12,33	296	17.760
Preparación	0,65	15,83	950
Supervisión (En base a dar respuesta oportuna)	0,65	15,83	950
Terminación (En base a dar respuesta oportuna)	0,11	2,83	170

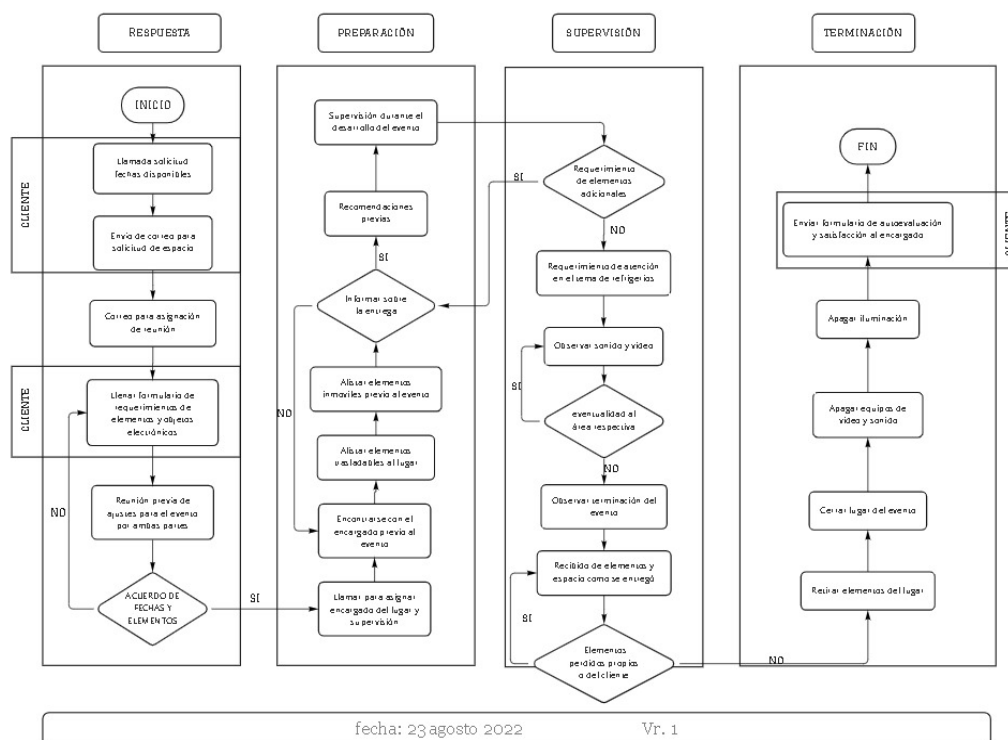
Fuente; elaboración propia.

En la Tabla 11. Se observan las etapas con un tiempo de respuesta representados en días, horas y minutos. Las dos primeras etapas respuesta y preparación se hacen anticipadamente, es decir, con días de antelación para poder estructurar un buen plan estratégico y resaltar por la eficiencia, eficacia, efectividad y competitividad del servicio prestado.

En las dos siguientes etapas, supervisión y terminación se hacen durante el desarrollo del evento con el fin de dar una respuesta oportuna y óptima al organizador que solicitó el servicio logístico.



DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN DEL EVENTO AUDITORIO LA QUIMERA - SEDE PRINCIPAL  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA  
ÁREA LOGÍSTICA DE EVENTOS



*Ilustración 8. Diagrama de flujo logística de eventos*

De manera general en la ilustración 8 se muestra el diagrama de flujo que resalta el paso a paso (el proceso) que se deberían acatar, puesto que es fundamental y más porque se tienen que cuidar los recursos tanto tangibles como; elementos y materiales para adecuación, al igual que los intangibles como; el tiempo y el costo que este produce. Se entiende con la ilustración

que de alguna forma se tiene que tomar una decisión para poder cumplir con los objetivos del área de trabajo y más si es a nivel operativo.

### **9.1.12. Paso a paso de solicitud de un evento (PHVA, ISO 9001)**

#### **9.1.12.1. Solicitud y respuesta**

1. Llamada del encargado a la universidad para solicitar espacio y tiempo
2. Enviar correo para solicitud al área respectiva logística
3. Logística envía correo para asignación de reunión
4. Se envía formato de diligenciamiento para su respectivo diligenciamiento
5. Se asiste a la fecha pactada por ambas partes para ajustes del evento
6. Se acuerdan fechas, queda asignada y se agenda al calendario

#### **9.1.12.2. Preparación del evento**

1. Se llama para asignar al encargado del lugar, si hay supervisión del encargado o se asigna externamente.
2. Encuentro con el encargado previo al evento
3. Logística alista elementos trasladables al lugar
4. TI alista elementos electrónicos y luminarias del auditorio
5. Logística informa sobre la entrega de los elementos y el espacio
6. Se dan las recomendaciones previas del uso correcto de lo solicitado
7. Durante el desarrollo hay supervisión por parte del personal logístico

#### **9.1.12.3. Supervisión del evento**

1. Si se requieren de elementos adicionales informar al personal logístico
2. Requerimiento de atención en el tema de refrigerios (el encargado debe tener una persona dispuesta para el tema)
3. Observamos constantemente si hay fallos en luz, sonido y video
4. Informar sobre el fallo al área respectiva TI
5. Observamos terminación del evento

6. Constatamos el recibido de los elementos y espacios como se entregó
7. Revisamos elementos que no son de la universidad y hacemos la respectiva entrega

#### **9.1.12.4. Terminación**

1. Revisamos elementos del lugar (informar si hay elementos faltantes)
2. Cerramos lugar del evento
3. Apagamos equipos de video y sonido
4. Apagamos iluminación del lugar
5. Diligenciar formulario de autoevaluación y satisfacción para conocer su opinión sobre el servicio prestado.

#### **9.1.13. Diagrama de flujos respuesta según la solicitud**

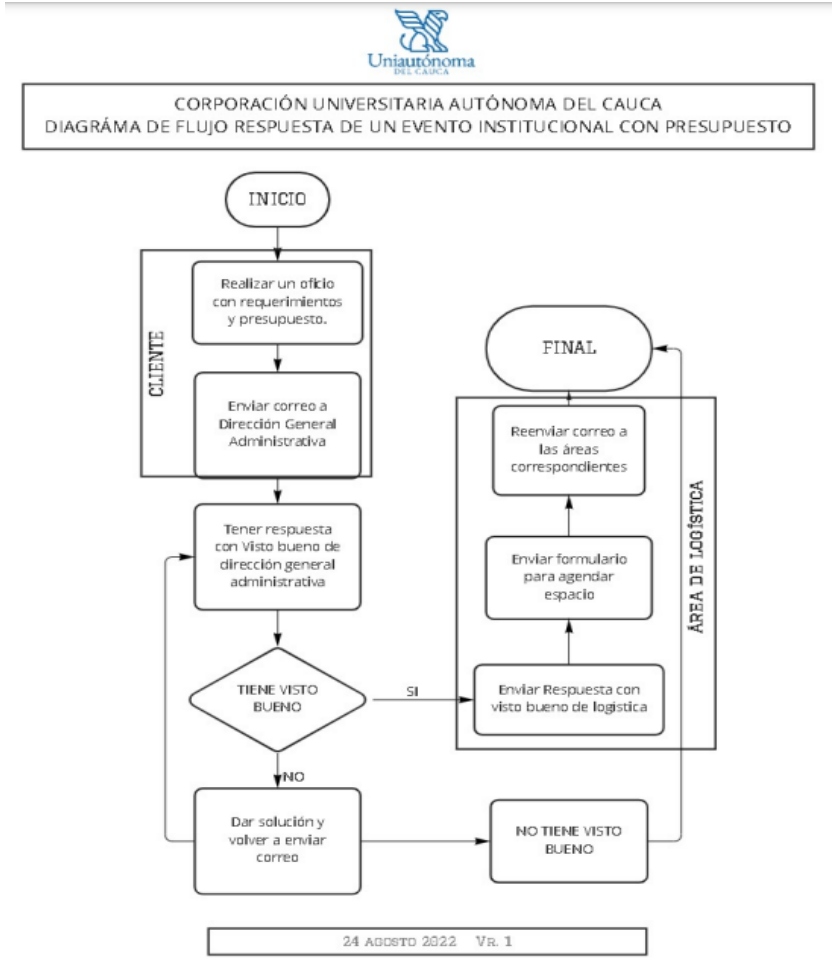


Ilustración 9. Diagrama de flujo solicitud de evento institucional con presupuesto

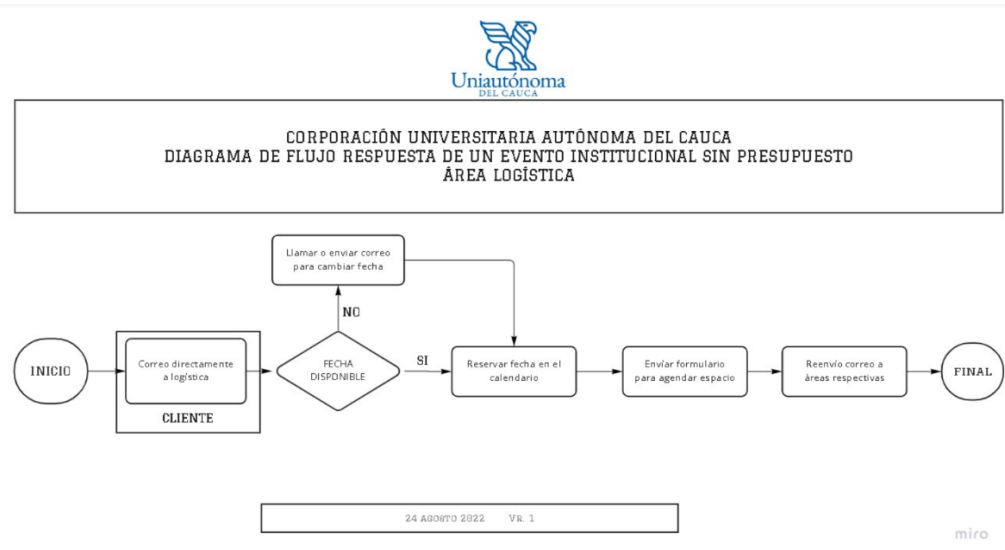
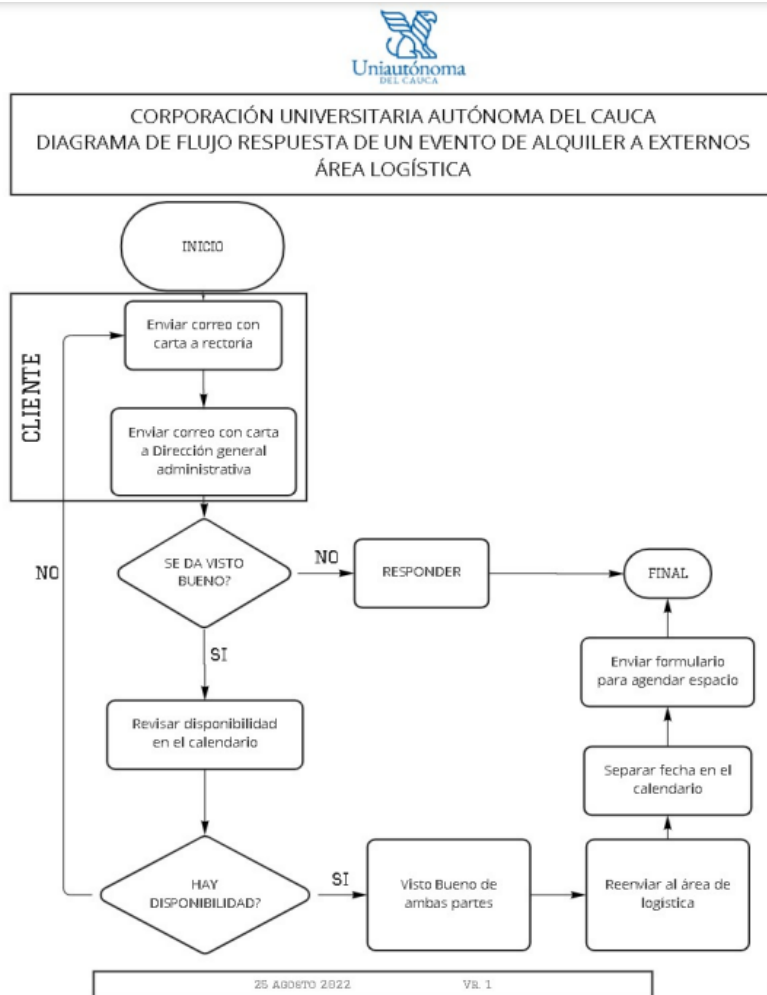


Ilustración 10. Diagrama de flujo solicitud de evento institucional sin presupuesto.



*Ilustración 11. Diagrama de flujo alquiler de espacios para eventos externos.*

Los 3 diagramas de flujo representados en las ilustraciones (9, 10, 11) se hicieron con base a que se desarrollan de diferente manera, por lo que se planteó especificar cada uno de ellos, dependiendo de si se solicita o se alquila con y sin presupuesto y si son externos, eso no quiere decir que estén estandarizados, sin embargo, es un proceso similar en todas las diligencias.



### 9.1.14. Descripción de la operación logística realizada en la universidad autónoma del cauca

#### 9.1.14.1. Recursos humanos

Para cualquiera entidad de prestación de servicios es necesario tener un personal altamente capacitado y especializado en un área que necesite la empresa, en el caso de la universidad para buscar talento humano se asocia los siguientes procesos:

1. Búsqueda y selección
2. Capacitación
3. Delegación
4. Supervisión

Es de tener en cuenta que el jefe es responsable de realizar los pasos para mejorar el sistema logístico de eventos.

#### 9.1.14.2. Personal qué integra el equipo de logística

De acuerdo con varios artículos relacionados con el servicio de la atención y logística de eventos se recomiendan las siguientes personas respecto a sus actividades, especificando cuáles son necesarios para su buen funcionamiento, la correcta relación y comunicación asertiva con los encargados.

*Tabla 12. Personal requerido en la logística de eventos.*

<b>Personales integrados en el proceso para eventos</b>		
<b>N.º</b>	<b>Actividades</b>	<b>Encargado</b>
1	Solicitud	Encargado, organizador
2	Revisión de correos	Aux. logística
3	Autorización	Líder logística – Dirección
4	Limpieza Lugar	Servicios institucionales
5	Prueba electrónica audio y video	Aux. Medios tecnológicos
6	Organización elementos inmuebles	Aux. logística de eventos
7	Supervisión	Aux. logística de eventos

Fuente, Elaboración propia.

Aspectos para tener en cuenta para cada una de las personas encargadas:

- Organizador del evento (Encargado): Es el que organiza, solicita y requiere de los servicios.
- Agentes de seguridad y vigilancia (Dependiendo del evento): Depende de la capacidad del evento y si es necesario como, por ejemplo, los grados públicos y eventos a gran escala como la semana universitaria.
- Personal de servicios de limpieza: una o dos personas para garantizar la preparación y limpieza del espacio solicitado dentro de la universidad y sus infraestructuras.
- Técnico de medios audiovisuales: Una persona especializada en los medios audiovisuales y que esté permanentemente en apoyo del evento pendiente a cualquier solicitud.
- Auxiliar de logística y operador de eventos: Preferiblemente dos personas de ambos sexos hombre para fuerza y traslado de elementos pesados en los eventos y mujer para traslados de mantelerías y decoraciones solicitados.
- Líder de apoyo logística; Persona profesional en el ámbito con el fin de agendar y llevar un plan estratégico para cada proceso de ejecución a los eventos. Un intercomunicador del cliente al personal que tiene a cargo.

**Cantidad de personal en un evento promedio: 5 Personas**

#### **9.1.14.3. Recursos intangibles que se tienen en cuenta**

Son importantes los recursos intangibles para poder garantizar la calidad del servicio prestado en la universidad ante los que solicitan el espacio y la atención. Así mismo, se demuestra el orden y una buena imagen corporativa.

- Tiempo
- Conocimiento
- Aptitudes personales

#### **9.1.14.4. Organización de invitados a un evento**

Para tener en cuenta la organización de los invitados es necesario tener en cuenta varios factores, Por ejemplo, en grados públicos

- cuantas personas por invitado (Cantidad)
- Invitados con problemas de salud (sordos, 3ra edad, ciegos, con morbilidades, etc.).
- La forma de organización de las sillas o mesas.
- Personas que se gradúan de la A - Z (Apellidos de forma organizada)

#### **9.1.15.Elementos que incluye la logística de eventos**

- Logística del lugar: asistencia estimada, duración del evento, presupuesto, capacidad del lugar.
- Almacenaje y distribución: Gestión del lugar y reducción de costos (check list).
- Gestión de entregas y horarios de carga
- Transporte: Transferencia de personas, transferencia de elementos. (realizar u establecer ruta de transporte).

Un evento significa muchas cosas y se relaciona con varias actividades con el fin de solidificar el servicio y son muy relevantes, favorables para construir una relación o de manera más técnica (briefing, construir una base de datos recopilando información de las partes vinculadas).

1. Herramienta de marketing
2. Construir relaciones Públicas “Stakeholders”
3. Comunicación con los proveedores
4. buen servicio al cliente
5. Organización y gestión

#### **9.1.16.Tamaño del evento según su clasificación.**

Atendiendo al número de participantes (aforo), según Impulsa Popular (2021) entiende que la clasificación más optada para las diferentes categorías de los eventos es:

- Mini eventos: entre 35 y 45 participantes
- Evento pequeño: entre 50 y 250 participantes
- Evento mediano: entre 250 y 500 participantes
- Gran evento: entre los 500 y hasta 2.000 participantes
- Mega eventos: más de 2.000 participantes

#### 9.1.17. Proveedores de la universidad

*Tabla 13. Proveedores catering de la universidad autónoma.*

<b>Proveedores catering</b>	
<b>N.º</b>	<b>Nombre</b>
1	Cafetería la Ermita
2	Cafetería institucional
3	Cafetería Puyo García
4	La casa del Té
5	Terra nova
6	Ágora picnic
7	El Edén de los abuelos
8	Mini Market Moscopan

Fuente, elaboración Propia.

Gracias a la información obsequiada, La tabla de proveedores de catering se realizó demostrando que existen en la actualidad 8, sin embargo, algunos no son frecuentes y no tienen contrato establecido, pero se mantiene por fidelidad.

#### 9.1.18. Espacios para los eventos

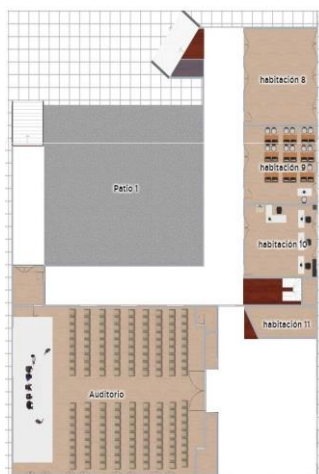
La universidad cuenta con 9 sedes y de esas instalaciones la mayor parte de los espacios utilizados para los eventos institucionales son:

- ❖ Sede principal con lugares y las actividades que más se realizan en los espacios:



*Ilustración 12. Sede principal Universidad Autónoma del Cauca*

- ✓ Auditorio la quimera: Conferencias, foros, charlas, talleres, simposios, capacitaciones, presentaciones artísticas, reuniones interinstitucionales.



*Ilustración 13. Bosquejo sede principal Primera planta*

El auditorio la Quimera se encuentra ubicado en la sede principal de la corporación universitaria autónoma del Cauca en la calle 5 #3-85, cuenta con un lobby compartido con el acceso a la sede principal con capacidad para 184 personas aproximadamente, con dos puertas de 2,40 metros de ancho cada uno con acceso a la sede interna y externa de la institución. <sup>1</sup>

#### **9.1.18.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL AUDITORIO LA QUIMERA**

- Área de 211,65 metros cuadrados con capacidad para 184 personas.

<sup>1</sup> La información se recolectó con base a los informes sobre la construcción y aforo del auditorio presentado por el jefe de servicios institucionales del periodo 2 del año 2022 como autor, el arquitecto Henry Silva.

- Tiene un escenario de 34,65 metros cuadrados.
  - Un cuarto útil de 5,72 metros cuadrados.
  - Un cuarto de control de audio e iluminación.
  - Baños de hombres y de mujeres independientes.
  - Cuenta con piso alfombrado, silletería retráctil en paño con apoyabrazos también retráctiles.
  - Iluminación led dividida en escenario, iluminación general e iluminación puntual.
- ✓ Patio principal: Eventos artísticos de arte y cultura, miniferias, stand de emprendimientos, celebraciones, festividades.



*Ilustración 14. Patio principal universidad Autónoma del Cauca*

- ✓ Patio cafetería: Eventos artísticos de arte y cultura, miniferias, stand de emprendimientos.



*Ilustración 15. Patio cafetería Universidad Autónoma del Cauca*

- ✓ Biblioteca: Talleres, capacitaciones, charlas, reuniones ejecutivas y empresariales.



*Ilustración 16. Biblioteca Sede principal Universidad autónoma del Cauca*

- ✓ Salones: Sustentaciones trabajos de grado, capacitaciones, reuniones administrativas y académicas.



*Ilustración 17. Salones 3 sede principal Universidad autónoma del Cauca*

El campus universitario sede el aljibe es un espacio principalmente utilizado para las Bienvenidas universitarias, los eventos artísticos y recreativos, también para alquiler para exteriores y eventos deportivos a gran escala, todos utilizados por igual. Se compone de los siguientes lugares que cumplen la misma función:

- ✓ Auditorio ABEZAL, Casa de huéspedes, Cancha atlética, Piscinas, Auditorio Machángara.



Ilustración 18. Campus universitario sede el Aljibe

Se tiene en cuenta la solicitud hecha por el organizador del evento y sus decisiones en cuanto a la disponibilidad de los elementos de la universidad y del área. Es de recalcar que dependiendo de la solicitud existe un conducto regular para la petición.

### 9.1.19. Circular solicitudes de eventos institucionales.

La unidad de servicios institucionales y logística desde el año 2021 segundo periodo implementó la circular N.º 0021 “solicitudes de eventos institucionales” donde indica el proceso que se lleva a cabo para solicitar espacios y elementos para un evento institucional de igual forma va dirigida a personas jurídicas y naturales internas y externas con el fin de llevar un correcto funcionamiento de la unidad y tener disponibilidad suficiente para poder entregar un buen servicio logístico.

### 9.1.20. Enlace de diligenciamiento para solicitud de eventos:

**SOLICITUD DE EVENTOS INSTITUCIONALES**

pasante.logistica3@uniautonomo.edu.co [Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

Esta información se recolecta a efectos de caracterizar al público objetivo de la rendición de cuentas, se utilizará únicamente con fines académicos y no será transferida o cedida a terceros. Por lo anterior, se solicita su autorización para que la información suministrada en el presente formulario faculte a la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca a dar a los datos aquí recopilados el tratamiento señalado en la “Política de Privacidad para el Tratamiento de Datos Personales” de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca disponible en [https://uniautonomo.edu.co/sites/default/files/inline/resolucion\\_no\\_0186\\_noliti\\_ca\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos\\_personales\\_de\\_los\\_titulares.pdf](https://uniautonomo.edu.co/sites/default/files/inline/resolucion_no_0186_noliti_ca_de_tratamiento_de_datos_personales_de_los_titulares.pdf)

sí

No

Nombres y Apellidos completos	Correo electrónico	Documento de identidad	ÁREAS DE EVENTOS	Fecha de solicitud	Fecha de evento	2. Tipo de solicitud	NOMBRE DEL EVENTO
Martha elena Segura Sandoval	aux.proyectosociales@uniautonomo.edu.co	34555162	AUDITORIO LA QUIMERA	20/10/2022	24/10/2022	Prestamo	Secretaría de Educación Dept
Laura Carolina Ordoñez Bonilla	laura.ordonez.h@uniautonomo.edu.co	1061770978	RATIO PRINCIPAL	24/10/2022	3/11/2022	Prestamo	16 días de activismo contra h
ANGELA MARIA RODRIGUEZ ORTIZ	mercadeo@uniautonomo.edu.co	1061740782	SALÓN	24/10/2022	25/10/2022	Prestamo	OPEN HOUSE DE INNERSC
Laura Carolina Ordoñez Bonilla	laura.ordonez.h@uniautonomo.edu.co	1061770978	SALÓN	24/10/2022	27/10/2022	Prestamo	alquiler de un salón
SANDRA PAOLA ALBAN SANCHEZ	sandraalbanspsicologa2021@gmail.com	25288159	AUDITORIO LA QUIMERA	18/10/2022	18/11/2022	Prestamo	SIMPOSIO CONTRIBUYEND
Laura Carolina Ordoñez Bonilla	laura.ordonez.h@uniautonomo.edu.co	1061770978	AUDITORIO LA QUIMERA	24/10/2022	15/11/2022	Prestamo	Taller: resolución 1325 del 200
Laura Carolina Ordoñez Bonilla	laura.ordonez.h@uniautonomo.edu.co	1061770978	BIBLIOTECA	25/10/2022	16/11/2022	Prestamo	Diálogos para no dejar a nadie
Mery Johana Tutalcha T	merytatalcha@uniautonomo.edu.co	59310138	AUDITORIO LA QUIMERA	21/10/2022	29/10/2022	Prestamo	Reforma publica Reforma Trib
Yeny Lucía Erazo H	yeny.erazo.h@uniautonomo.edu.co	25280871	SALÓN, 101	26/10/2022	4/11/2022	Prestamo	Capacitación Docentes
Santiago Muñoz de la Rosa	vicereclacionamiento@uniautonomo.edu.co	10306155	AUDITORIO LA QUIMERA	26/10/2022	30/11/2022	Asignación	Recibimiento Delegación de le
YENNY PATRICIA IMBACHI CERÓN	yenny.imbachi.c@uniautonomo.edu.co	34559148	AUDITORIO LA QUIMERA	28/10/2022	10/11/2022	Prestamo	SOCIALIZACIÓN RESULTAD
Yenny Patricia Imbachi Cerón	yenny.imbachi.c@uniautonomo.edu.co	34559148	CAMPUS UNIVERSITARIO	28/10/2022	11/11/2022	Prestamo	DESARRROLLO DE HABILID
Nidia Olivar	sec.fai@uniautonomo.edu.co	1061690927	SALÓN	28/10/2022	3/11/2022	Asignación	Sustentación Trabajo de Grad
Daniela María Campos Espinosa	mercadeo@uniautonomo.edu.co	1061712791	SALÓN	2/11/2022	3/11/2022	Asignación	OPEN HOUSE
ANGELA MARIA RODRIGUEZ ORTIZ	mercadeo@uniautonomo.edu.co	1061740782	SALÓN	3/11/2022	9/11/2022	Asignación	OPEN HOUSE DE INNERSC
Julián David Guacheta Torres	julian.guacheta.t@uniautonomo.edu.co	1061773726	AUDITORIO LA QUIMERA	4/10/2022	8/10/2022	Prestamo	XVIII Congreso Nacional de F
Julián David Guacheta Torres	julian.guacheta.t@uniautonomo.edu.co	1061773726	AUDITORIO LA QUIMERA	4/10/2022	7/10/2022	Prestamo	XVIII Congreso Nacional de F

Ilustración 19. Google form solicitud de eventos y base de datos



Se implementa la herramienta Google form para evitar el uso de recursos TANGIBLES también por ser una universidad que se enfoca en la economía circular y protección al medio ambiente, de igual forma es necesario recordarle al personal administrativo que poco a poco se integre la estrategia.

El formulario para solicitud de eventos nos garantiza un mayor orden al documentar digitalmente las solicitudes hechas durante los periodos establecidos.

### 9.1.21. Reporte de eventos realizados durante el año

Existe un formato donde se registran los eventos realizados durante el año con sus respectivos espacios, sirve para llevar conocer la cantidad y observar qué lugares son más recurrentes para tener en cuenta su mantenimiento.

EVENTOS INSTITUCIONALES 2022					
Corporación Universitaria Autónoma del Cauca					
Nº	FECHA	NOMBRE DEL EVENTO	LUGAR	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
0	03/02/2022	Bienvenida a docentes Conсорcia	Auditorio la Quimera	Rectoría	
1	07/02/2022	Bienvenida de Estudiantes	Auditorio la Quimera	Rectoría y Bienestar Institucional	
2	11/02/2022	Toma de Juramento a Estudiantes de Derecho que Inician Sus Prácticas	Auditorio la Quimera	Consultorio Jurídico	
3	17/02/2022	Programación del Día Legis en tu Universidad	Auditorio la Quimera	Vicerrectoría de Investigaciones	
4	18/02/2022	Bienvenida de Estudiantes Primer Semestre	Campus universitario el ajiibe	Bienestar Institucional	
5	21/02/2022	Reunión Administrativos de la Universidad	Auditorio la quimera	Talento Humano	
6	22/02/2022	Foro Candidatos al Senado Isabel Tobar - Marcel	Auditorio la quimera	Mercadeo	
7	23/02/2022	Evento de la Alcaldía	Auditorio la quimera	Alcaldía Municipal de Popayán	
8	23/02/2022	Capacitación de la Registraduría	Salón 105	Registraduría	
9	23/02/2022	Derecho Disciplinario	Auditorio la quimera	Talento Humano	
10	24/02/2022	Capacitación de la Registraduría	Auditorio la quimera	Registraduría	
11	25/02/2022	Grados Privados	Auditorio la quimera	Rectoría, Secretaría General	
12	26/02/2022	II concurso de cuentos infantiles	Auditorio la quimera	Alcaldía Municipal de Popayán	
13	28/02/2022	Rectoría	Auditorio la quimera	Rectoría	
14	2/03/2022	Sustentación Trabajo de Grado	Salón 203	Facultad Ambiental	
15	01/03/2022	Séptima Sesión de la Comisión para Coordinación y Seguimiento de los Procesos Ele	Auditorio la Quimera	Secretaría de Gobierno -Programa Democracia	
16	03/03/2022	Futurespor 2022	Auditorio la Quimera	Ciencias Administrativas, Contables y Económicas	
17	03/03/2022	Día del Negociador Internacional	Auditorio la Quimera	Ciencias Administrativas, Contables y Económicas	
18	03/03/2022	Sustentación Trabajo de Grado Salón 401	Salón	Decanatura Ciencias Humanas y Sociales	
19	04/03/2022	Sustentaciones Trabajo de Grado Salón 305	Salón	Facace	
20	04/03/2022	Sustentación Trabajo de Grado	Salón	Facace	
21	07/03/2022	Eucaristía sr. Nelson Puentes	Auditorio la Quimera	División Comunidad Universitaria	
22	08/03/2022	2 Sustentaciones Trabajo de Grado salón 301	Salón	Facace	
23	08/03/2022	Sustentación Trabajo de Grado salón 302	Salón	Facace	
24	25/03/2022	Fan Fes	Auditorio la Quimera, Pato principal, Biblioteca,	Bienestar - Dimensión Cultura	
25	01/04/2022	Actualización y Fortalecimiento de la Ruta Intersectorial de Atención y Restitución d	Auditorio la Quimera	Fiscalía General de la Nación	

*Ilustración 20. Reporte de eventos realizados durante el año.*

Es de resaltar que existen eventos que se extienden varios días como, por ejemplo; los diplomados y talleres, de igual forma los eventos de gran magnitud como ferias universitarias o de emprendimiento y no se contemplan por ser de gran magnitud.

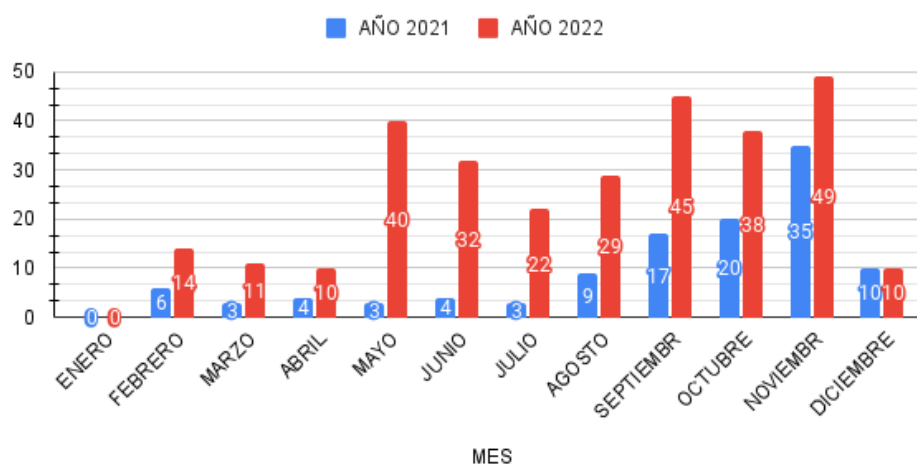


									<b>R</b>				
									<b>E</b>				
<b>AÑO 2021</b>	0	6	3	4	3	4	3	9	17	20	35	10	<b>114</b>
<b>AÑO 2022</b>	0	14	11	10	40	32	22	29	45	38	49	10	<b>300</b>

Fuente, elaboración propia.

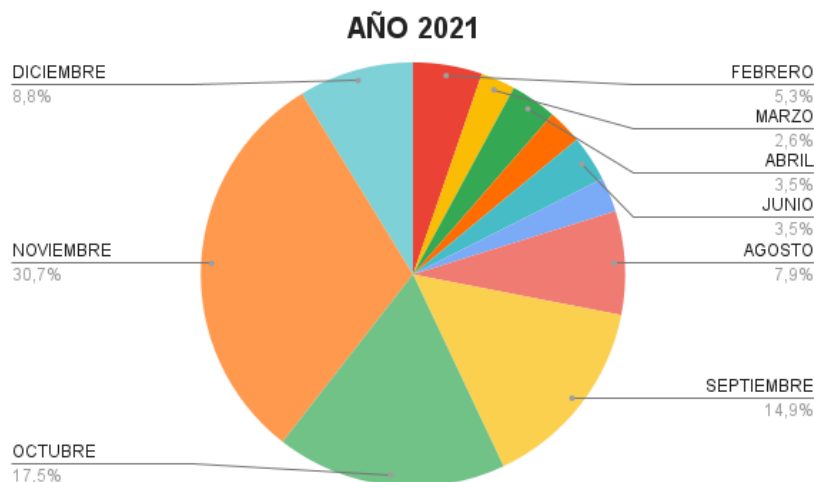
Con un total de 300 eventos atendidos en el año 2022 es gratificante. Durante el año 1 se atendieron 114. Se demuestra que el número de eventos dobló la cantidad del año 2021 puesto que por motivos de reactivación de trabajo presencial por la emergencia global sobre la pandemia de coronavirus covid-19 fueron aumentando poco a poco.

### CANTIDAD DE EVENTOS REALIZADOS EN LOS PERIODOS 2021 Y 2022



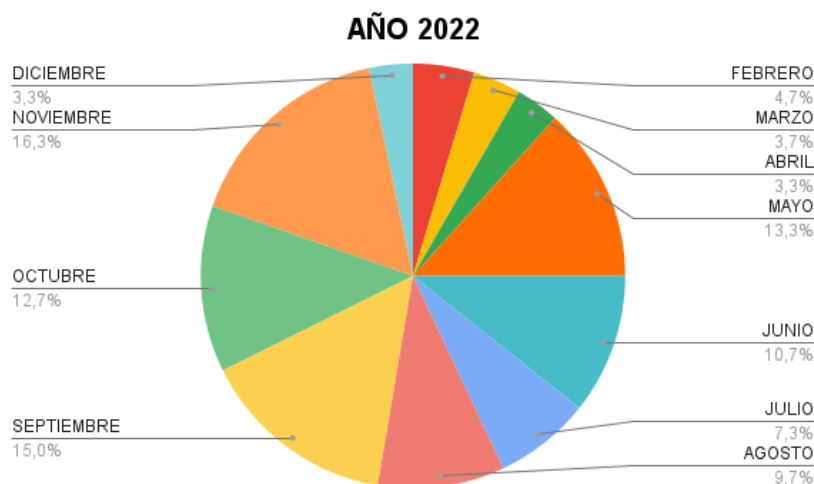
*Ilustración 22. Cantidad de eventos realizados en los periodos 2021 y 2022*

La ilustración 22, muestra el número de eventos realizados y comparados en los dos últimos años según el mes con mayor cantidad, se puede observar que en el segundo periodo entre septiembre a noviembre hay mayor flujo de agendamientos siendo noviembre la más programada para los eventos.



*Ilustración 23. Porcentaje por mes, año 2021*

En el año 2021 los meses con mayores reservas se encuentran en septiembre con el 14,9%, octubre de segundo con 17,5% y noviembre con el 30,7% de las programadas, demostrando que el segundo periodo existe muchos eventos que atender, de igual forma se observa que el periodo 1 del 2021 no hay mucha afluencia en los eventos.



*Ilustración 24. Porcentaje por mes, año 2022*

En el año 2022 se aprecia de igual forma que los eventos con mayores reservas se encuentran en el segundo periodo, resultando que se dobló la cantidad de eventos respecto al

año 2021. Los meses menos programados que no superan el 10% son febrero (4,7%), Marzo (3,7%), Abril (3,3%), Agosto (9,7%) y diciembre (3,3%).

*Tabla 15. Cantidad de eventos según la categoría 2022*

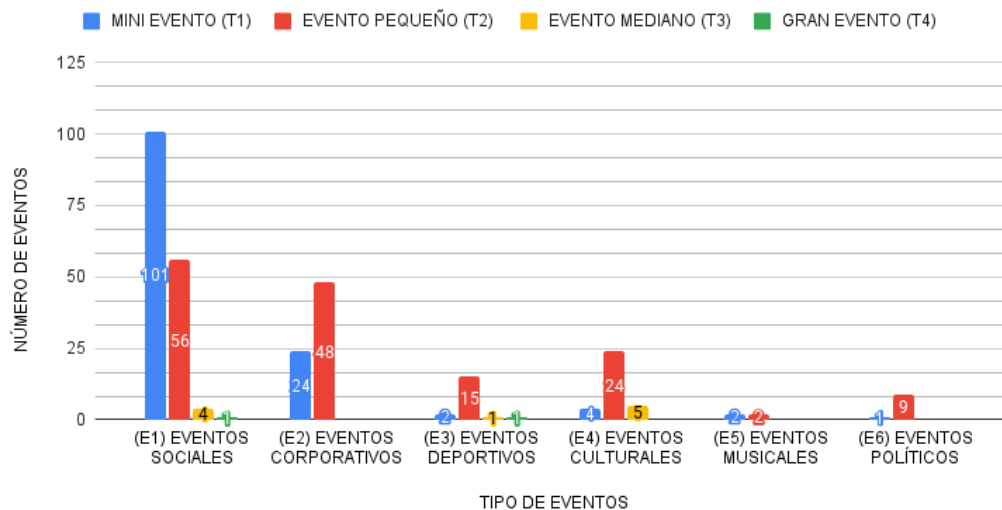
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA							
CANTIDAD DE EVENTOS ATENDIDOS SEGÚN LA CATEGORÍA 2022							
N.º	TIPO DE EVENTO	TAMAÑO DE EVENTO				CANTIDAD	PORCENTAJE
		MINI EVENTO (T1)	EVENTO PEQUEÑO (T2)	EVENTO MEDIANO (T3)	GRAN EVENTO (T4)		
1	(E1) EVENTOS SOCIALES	101	56	4	1	162	54,0%
2	(E2) EVENTOS CORPORATIVOS	24	48			72	24,0%
3	(E3) EVENTOS DEPORTIVOS	2	15	1	1	19	6,3%
4	(E4) EVENTOS CULTURALES	4	24	5		33	11,0%
5	(E5) EVENTOS MUSICALES	2	2			4	1,3%
6	(E6) EVENTOS POLÍTICOS	1	9			10	3,3%
<b>TOTAL</b>		<b>134</b>	<b>154</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>

Fuente. Elaboración propia.

La tabla 15, se caracteriza porque se clasificaron los eventos por la categoría estableciéndose referentes (E,1,2,3,4,5,6) y según el tamaño con la caracterización (T,1,2,3,4), informando la cantidad por cada factor y el porcentaje que representa el número de eventos asistidos y atendidos. Se demuestra que los eventos sociales (E1) 54,0% son de mayor impacto comparado con las otras categorías.

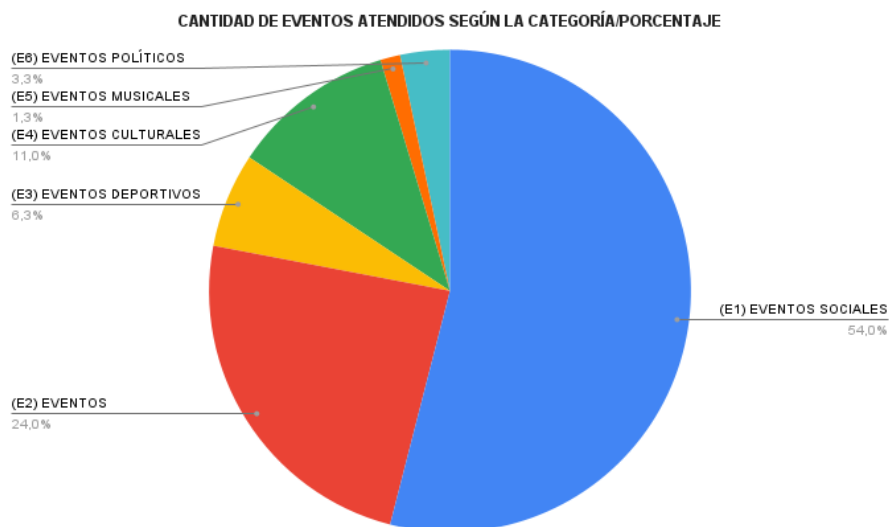
En conclusión, los eventos pequeños (T2= 50 – 250 personas) con la cantidad de 154 son los más recurrentes y la categoría (E1) eventos sociales con 162 afirman que las sustentaciones, conferencias, graduaciones, celebraciones son de mayor influencia.

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA /CANTIDAD DE EVENTOS ATENDIDOS SEGÚN LA CATEGORÍA 2022**



*Ilustración 25. Cantidad de eventos atendidos según la categoría 2022*

La gráfica de barras sobre la cantidad de eventos registrados según la categoría demuestra que los eventos sociales (E1) con el tamaño de mini eventos (T1= 10 – 45 personas) son de 101, superando el resto de los eventos por categoría y tamaño considerando que son los más concurridos y registrados durante el año 2022, también encontramos que los eventos menos registrados son los musicales (E5) entre los tamaños mini y pequeños con un total de 4 en el año.



*Ilustración 26. Número de eventos atendidos según la categoría por porcentaje 2022.*

En la ilustración 26. La gráfica circular relacionado con la gráfica de barras (ilustración 26. Cantidad de eventos atendidos según la categoría 2022) demuestra el porcentaje de las 6 categorías, resaltando que existen los dos más agendados; los corporativos (Encuentros de prensa, congresos, conferencias, foros, presentación de productos, fiestas empresariales, workshop, capacitaciones administrativas) con un porcentaje de 24% y los sociales (Cumpleaños, aniversarios, festejos, graduaciones, reuniones,) con el 54% demostrando que son los más demandados en la universidad.

#### **9.1.22. Encuesta de satisfacción al cliente “evaluación atención del evento**

Para garantizar un buen servicio se hace un formato tipo encuesta para los eventos, cuyo fin es que el cliente evalúe cada proceso desde la atención, el orden y la calidad sea efectivo y garantizado. Se encuentra vinculado a la circular N° 0021.

### EVALUACIÓN ATENCIÓN DEL EVENTO

Esta información se recolecta a efectos de caracterizar al público objetivo de la rendición de cuentas, se utilizará únicamente con fines académicos y no será transferida o cedida a terceros. Por lo anterior, se solicita su autorización para que la información suministrada en el presente formulario faculte a la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca a dar a los datos aquí recopilados el tratamiento señalado en la "Política de Privacidad para el Tratamiento de Datos Personales" de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca disponible en [https://uniauautonoma.edu.co/sites/default/files/inline/resolucion\\_no\\_0185\\_politica\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos\\_personales\\_de\\_los\\_titulares.pdf](https://uniauautonoma.edu.co/sites/default/files/inline/resolucion_no_0185_politica_de_tratamiento_de_datos_personales_de_los_titulares.pdf)

pasante.logistica3@uniauautonoma.edu.co [Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

**Correo \***

Tu dirección de correo electrónico

**Nombre y Apellidos \***

Tu respuesta

**Nombre del evento \***

Tu respuesta

EVALUACIÓN ATENCIÓN DEL EVENTO (respuestas) ☆ ☰

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% 10

	P	O	R
1	<b>Recomendaciones, sugerencias</b>	<b>En cuanto la calificación queremos conocer tu opinión.</b>	<b>En cuanto la calificación queremos conocer tu opinión.</b>
27	Gracias por su excelente labor.	Excelente siempre es su labor, gracias.	
28	DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS COMO TOMAS ELECTRICAS, Extensiones Eléctricas.		
29	Todo en orden, reconocimiento a una excelente labor del equipo de logística. Felicitaciones.	Excelente la programación, desarrollo y atención del evento.	Inicio a tiempo y termino a tiempo.
30	no		
31	Continuar con el excelente trabajo		Siempre a tiempo en todo
32	ninguna, todo muy bien	los espacios facilitados estaban en perfectas condiciones y muy aseados, mil gracias	
33	Mejorar el sonido de los micrófonos de solapa		
34	excelente servicio	La logística brindada por la Universidad fue puntual	
35			

Ilustración 27. Evaluación atención del evento

Para tener en cuenta la atención al cliente es necesario recolectar los comentarios para saber sus sugerencias e inquietudes y poder mejorar en los próximos eventos siempre y cuando se encuentren en los parámetros de la universidad y las resoluciones institucionales que las regulen.

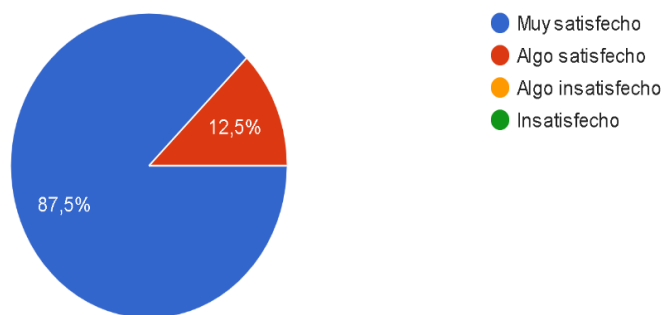
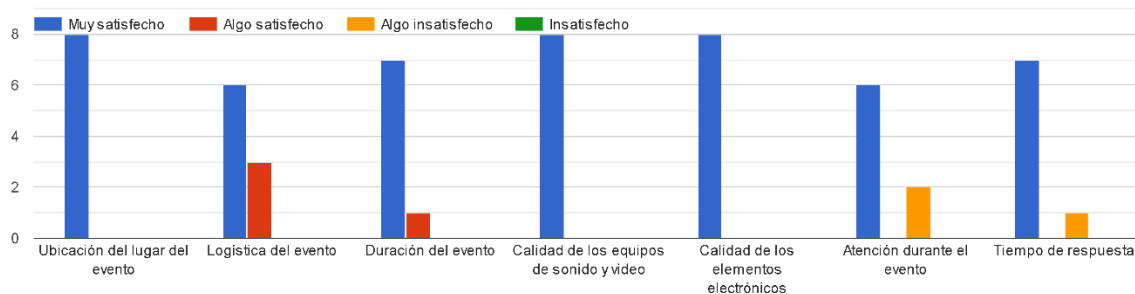


Ilustración 28. Nivel de satisfacción de atención al servicio

La ilustración 28 demuestra que el 87,5% de las personas atendidas en los eventos se encuentran muy satisfechos por los servicios prestados, sin embargo, el 12,5% de las personas se encuentran algo satisfechas, demostrando que, en los procesos, en alguna actividad está fallando y se debe identificar para tomar su respectiva acción correctiva para los futuros eventos.





*Ilustración 29. Nivel de satisfacción de acuerdo con el servicio logístico*

De acuerdo con la ilustración 29 cada actividad fue evaluada los puntos más resaltados son la logística y la atención durante el evento, posiblemente porque el personal se encuentra ocupado atendiendo otras actividades de la universidad, sin embargo, se asiste en el proceso mayormente.

De la encuesta de satisfacción se observan y se toman en cuenta los siguientes **PQRS**.

- Apoyo en el manejo de implementos electrónico
- Disponer de planes de contingencia
- Personal especializado en manejo de eventos y equipos de sonido profesional.
- Disponibilidad en elementos de conexión (cables de sonido)

#### **9.1.22.1. Sugerencias destacadas.**

- Mantener el apoyo con el equipo logístico constante, “antes, durante y después del evento”. Dado que en varias ocasiones el personal se ausenta y toca comunicarse telefónicamente para el apoyo “luces, proyección y otros aspectos”.
- Las ceremonias privadas de grado igual que las públicas son actos solemnes que requieren la misma atención logística, sin embargo, es notorio que se reduce el nivel de aprestamiento cuando se trata de las ceremonias privadas.

#### **9.1.23. Costos materiales y servicios logística de eventos**

*Tabla 16. Costo auditorio la quimera sede principal.*

<b>Auditorio la quimera sede principal</b>
<b>Aforo auditorio la quimera</b>

184	COSTO ASIENTO	73.600.000
<b>Costo alquiler auditorio</b>		
300.000	1	HORA
<b>Mantenimiento</b>		
Cortinas	1	Año <b>800.000</b>
Aspirado	3	Meses
<b>Infraestructura</b>		
<b>Costo cielorraso</b>	70 años durabilidad	39.000.000 A precio de hoy
<b>alfombra</b>	30 años durabilidad	25.000.000 A precio de hoy
<b>asiento</b>	15 años durabilidad	400.000 A precio de hoy
<b>Cortinas</b>	5 años durabilidad	20.000.000 A precio de hoy
<b>m2 auditorio</b>		202,325981
<b>Precio x M2</b>		\$2.300.000
<b>Costo de construcción</b>		<b>\$465.349.756</b>

Fuente, Elaboración Propia.

#### 9.1.24. Costos totales

Tabla 17. Costo materiales y servicios del área logística de eventos

<b>Costos fijos</b>		
Costo materia prima (eléctricos)	\$152.476.961	
Costo materia prima (elementos)	\$6.909.603,37	
Costo Infraestructura (La Quimera)	\$490.349.756	A precio de hoy
<b>Total, de costo fijo</b>	<b>\$649.736.321</b>	
<b>Costos variables</b>		
Servicio de agua potable	\$ 5.975.489	
Servicio de energía	\$ 2.187.158	
mantenimiento cortinas x1 año	800.000	
mantenimiento alfombras x3 meses		

Fuente. Elaboración propia.

Para tener en claro, el tema de costos de acuerdo con la información recolectada son aproximaciones por ese motivo el estimado de los materiales e infraestructura son calculados a precios de este año resaltando que en la infraestructura del auditorio la Quimera tiene más de 15 años de funcionamiento. En el tema de los costos variables los servicios de agua, energía y mantenimiento son consecuentes y se hace el análisis de un promedio en el año.

## 10. Conclusiones

- Para tener en cuenta que los datos recolectados son de los periodos post pandemia para una comparación del trabajo y los procesos logísticos que implementaron con el propósito de la realización del evento. Las estrategias están basadas en el caso de éxito de los eventos académicos más relevantes con mayor proyección y atracción.
- La corporación universitaria quedará con una sólida información logística para todo tipo de eventos, proyectándose a ser una de las principales organizaciones que se enfocan en el tema, dándole importancia a este tipo de estudios y plantearlos en la investigación. Estudios que se relacionan a la logística de eventos y que se pueden implementar, por ejemplo, relaciones públicas (stakeholders), Gestión y organización de acuerdo con las normas ISO, procesos, procedimientos de cada actividad y la importancia de la jerarquización, ¿cómo influye la parte operativa en la empresa?, Los eventos como herramientas de marketing, entre otros.
- El área de logística se fortalecerá con la comparación de resultado del desempeño, las herramientas y los indicadores de los eventos, mejorarán continuamente y se actualizarán varios de los procesos que requieren de la atención de los directivos con el fin de facilitar la atención al público en general.
- Con el trabajo, el coordinador de área encargado mejorará el sistema con el que se basaba anteriormente y se guiará con los resultados comparados a los que tenían. Mejorando en la entrega de informes con datos cuantitativos y con una mejor interpretación accesible a las demás dependencias.
- Los indicadores que se implementan quedarán a disposición para analizar los eventos académicos futuros, de igual forma, las estrategias para la gestión logística. Durante el proceso las operaciones logísticas deben evaluarse detenidamente para tomar una decisión correcta y entregar un resultado concreto con al menos el 95% de éxito. Es por eso por lo que se detalla y resalta el tiempo aproximado que la organización debe dar

respuesta al cliente. Al establecer rutas y tiempo óptimo de las actividades se hace más sencillo el entendimiento tanto para el personal laboral, los administrativos, docentes, estudiantes, directivos de la institución y personas externas.

- Existen días o semanas que son tediosas para la organización de algunos eventos grandes y de mayor nombramiento, de un momento a otro, cambian decisiones, tiempo limitado y requerimientos al instante, dos o más organizadores con diferentes ideas, en pocas palabras, desorden y confusión. Ahora bien, el personal operativo está listo y atento a la colaboración, lo planeado está arreglado, incluso desisten de otras actividades para que el proceso se lleve correctamente. Finalmente, la imagen y el buen nombre (Good Will) de la universidad dependen de cómo se manejan los procesos en la organización y la atención que se preste a las personas externas, un factor denominado; el buen servicio y atención al cliente.
- Los eventos con mayor trayectoria en la universidad son tipo sociales junto a los académicos respecto a la tabla 15 sobre la cantidad, indicando que los (T2) pequeños eventos y (T3) medianos en el periodo 2022 son realizados con mayor frecuencia. Dentro de ellos los más representativos son; sustentaciones, congresos, coloquios, de investigación.

## 11. Recomendaciones

- Es necesario construir una base de datos de los proveedores y emprendimientos bien sea de los mismos estudiantes, administrativos, docentes que se integren en el ejercicio de colaborar con los eventos. Siempre y cuando cumplan con el reglamento (circular, radicado) de la universidad.
- El sistema operativo en el tema de calidad se centra muy bien en cuanto a tiempo de respuesta, en cuanto al nivel administrativo y directivo que son los que requieren del servicio, deben respetar el proceso de solicitudes. Siempre y cuando la universidad y la misma área deje en claro los pasos que se deben tomar para solicitar el espacio y elementos.
- Capacitar a las personas encargadas del área de logística para una buena atención y servicio al cliente siempre y cuando esté centrada en los eventos. El talento humano es fundamental a nivel operativo, las capacitaciones y espacios de recreación deben considerarse en la Universidad para fortalecer las capacidades, competencias laborales y experiencia.
- Los contratos son indispensables para el personal que va a trabajar con la empresa. Los proveedores tienen ese derecho también, además existen personas jurídicas que quieren tener tranquilidad a la hora de enviar sus productos y servicios no importa por el mínimo pedido que sea, por eso se consideran los documentos legales donde las dos partes expresan su mutuo acuerdo y mantengan su convenio.
- Tener planes de contingencia para los servicios básicos (energía, Agua, internet) y poder atender los eventos donde intervengan organizaciones externas o sean de mayor reconocimiento y poder dar solución al instante.

## 12. Referencias bibliográficas

- Avella Romero, M. C. (2019). *Importancia de los KPI en la Logística y su Impacto en el Servicio al Cliente* [Universidad Santiago de Cali]. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1016>
- Brull-González, M. (2020). El Evento Académico una Modalidad Pedagógica para Integrar Aprendizajes en Espacios Multiculturales. *Maestro y Sociedad*, 17(3), 411–425. <https://maestrosociedad.uo.edu.co/index.php/MyS/article/view/5209>
- Castro-Rodríguez, Y. (2018). Estrategias para Aumentar la Producción Científica desde el Pregrado. *Revista 16 de Abril*, 57(269), 145–146. [https://rev16deabril.sld.cu/index.php/16\\_04/article/view/685/291](https://rev16deabril.sld.cu/index.php/16_04/article/view/685/291)
- COE. (2021). *¿Sabes a qué llamamos logística de eventos y cuál es su importancia?* COE, Centro de Organizadores de Eventos. <https://coe.edu.ar/2021/12/01/sabes-a-que-llamamos-eventos-sociales/>
- Constitución Política de Colombia. (1991a). *Artículo 67*. Secretaría Del Senado. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr001.html#67](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr001.html#67)
- Constitución Política de Colombia. (1991b). *Artículo 69*. Secretaría Del Senado. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr002.html#67](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr002.html#67)
- Constitución Política de Colombia. (1991c). *Artículo 71*. Secretaría Del Senado. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr002.html#71](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr002.html#71)
- Constitución Política de Colombia. (1991d). *Artículo 78*. Secretaría Del Senado. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr002.html#78](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr002.html#78)
- Constitución Política de Colombia. (1991e). *Artículo 333*. Secretaría Del Senado. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr011.html#33](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr011.html#33)

- Constitución Política de Colombia [Const]. (1991). *Artículo 45*. Secretaría Del Senado. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Corporación Universitaria Autónoma del Cauca. (n.d.). *Identidad Institucional*. Corporación Universitaria Autónoma Del Cauca. Retrieved April 25, 2023, from <https://www.uniautonomia.edu.co/universidad/principios-valores>
- Decreto 1824 de 2001. (2001, September 6). *Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones*. D.O. No. 44543. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1357083>
- EAE Business School. (2021, April 23). *Gestión logística: Definición y Objetivo Principales*. Business School. <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- Esatur servicios. (2018, August 9). *60 términos relacionados con la organización de eventos*. <https://esaturservicios.com/60-terminos-relacionados-con-la-organizacion-de-eventos/>
- ESNECA Business school. (2018, September 5). *Event Planner: Funciones y Tipos de Eventos que organiza*. <https://www.esneca.com/blog/event-planner/>
- Gregorio Prieto, A. (2003). Introducción a la Gestión Estratégica. In *Universitat de Barcelona* (No. 1). <https://laplazahumana.com/mod 2/mod 2 tema 1.pdf>
- ICONTEC. (2009, August 26). *Norma Técnica sectorial NTS - OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de servicio*. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93opc-001-operacion-de>
- ICONTEC. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001)*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA ISO 9001 2015.pdf>
- Impulsa Popular. (2021). *Logística y montaje de eventos*. Impulsa. <https://impulsapopular.com/guias-emprende/logistica-y-montaje-de-eventos/>

- Ley 300 de 1996. (1996, July 30). *Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones* - Artículo 69. D.O. No. 42845.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>
- Moreno Marcial, P. E., & Santos Méndez, M. M. (2022). Optimización de Procesos de Producción en Medianas Empresas del Sector Textil. *RECIAMUC, Revista Científica de Investigación Actualización Del Mundo de Las Ciencias*, 6(1), 226–234.  
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.226-234](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.226-234)
- Oropeza Fernández, E. G. (2020). *Elaboración de Documentos Guía de Conceptos e Instrumentos para la Logística de Eventos de la Cooperación Internacional, Experiencia en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Bolivia* (Vol. 2507, Issue February) [Trabajo de Pregrado, Universidad Mayor de San Andrés].  
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25095>
- Palacios Velásquez, B. I., & Loaisiga Pavon, D. Z. (2022). *Estrategia de Mezcla de marketing para desarrollar una ventaja competitiva* [Trabajo de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/19507>
- Pérez Díaz, A. B., Buendía Espinosa, A., & López García, J. C. (2019). El Congreso Académico como Espacio para la Formación de Investigadores: El Caso del Encuentro Nacional de Estudiantes de Posgrado en Educación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 24(83), 1109–1134.  
<https://comie.org.mx/revista/v2018/rmie/index.php/nrmie/article/view/1307>
- Ramírez Salazar, M. del P. (2011). *Innovación en gestión de eventos organizacionales* (A. Acosta Quintero, Ed.; Primera ed). Eco ediciones.  
<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/innovacion-en-gestion-de-eventos-organizacionales.pdf>
- Real Academia Española. (2022). *Evento*. Diccionario de La Real Lengua Española.  
<https://dle.rae.es/evento>



- Riveros Araque, W. E., & Reyes Forero, J. A. (2014). Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en Delipavo LTDA. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. In *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. (Vol. 1, Issue 69). <http://hdl.handle.net/10656/4128>
- Suárez Navia, W. (2021). *Mejores eventos, teoría y experiencias*. Servicio Nacional de Aprendizaje. <https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7314>
- Wise, N., Gellweiler, S., & Tian, E. (2022). *Social Impacts of Events*. 1–18. [https://www.researchgate.net/publication/360120008\\_Chapter\\_4\\_Social\\_Impacts\\_of\\_Events](https://www.researchgate.net/publication/360120008_Chapter_4_Social_Impacts_of_Events)

### 13. Glosario

Sociedades de eventos internacionales sin ánimo de lucro; para reglamentar y obtener mejores resultados en investigaciones y las partes teóricas sobre los eventos que ya se consideran como profesión. Recibe Varios Nombres establecido por la NTS-OPC N°001:

- ❖ OPE (Organizadores profesionales de eventos)
- ❖ OPC (Organizadores profesionales de convenciones, congresos)
- ❖ MICE (Meetings (reuniones), Incentives (incentivos), Conferences (congresos) y Exhibitions (exposiciones).

**Servicio de atención al cliente:** “Es todo el soporte que brindas a tus clientes, ya sea antes, durante o después de la compra (postventa), y que los ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa” (Palacios Velásquez & Loaisiga Pavon, 2022).

**Catering:** Servicio que provee bebidas y comidas a diferentes tipos y categorías de eventos formales e informales. Muchas de las empresas de este servicio contribuyen de igual forma con alquileres de espacios aptos para el desarrollo.

**Event planner:** “Es la persona encargada de planificar, organizar y coordinar cualquier tipo de evento. Es decir, es el responsable de crear, gestionar y supervisar todo el proyecto de principio a fin” (ESNECA Business school, 2018).

**Aforo:** Capacidad de un espacio en número de personas.

**Briefing:** “Documento escrito donde se recopilan los datos necesarios para la comprensión y desarrollo de lo que pide el cliente” (Esatur servicios, 2018).

**Check-list:** “Lista para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o recursos con el objetivo de que no se olvide nada” (Esatur servicios, 2018).

**Timing:** “Cronograma en el que se indica con exactitud y detalles todo lo que sucederá durante todas las fases del evento y el orden en el que se realizará” (Esatur servicios, 2018).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Todos los términos son referenciados por la página Esatur servicios (agosto, 9, 2018) *60 términos relacionados con la organización de eventos*. <https://esaturservicios.com/60-terminos-relacionados-con-la-organizacion-de-eventos/>, son necesarios para asociarlos en el vocabulario de un operador de eventos de diferente índole.