Propuesta de estrategias para integrar tecnologías innovadoras y mejorar la gestión administrativa de eventos en una empresa farmacéutica privada en Colombia

Darlys Beatriz Guarin Urda

Monografía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

agosto de 2026

Propuesta de estrategias para integrar tecnologías innovadoras y mejorar la gestión administrativa de eventos en una empresa farmacéutica privada en Colombia

Darlys Beatriz Guarin Urda

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Sergio Andrés Zabala Vargas
Doctor en Tecnología Educativa

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

agosto de 2026

Contenido

Lista de tablas 5
Lista de figuras 6
Lista de anexos 7
Resumen 8
Introducción 12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15
1.1 Descripción del problema 15
1.2 La pregunta de investigación 17
1.3 Los objetivos de investigación 17
1.3. Objetivo general 17
1.3.2 Objetivos específicos 18
1.4 Justificación de la investigación 18
2. MARCO DE REFERENCIA 20
2.1. Marco de Antecedentes 20
2.2. Marco Teórico 25
2.2.1 Gestión administrativa de eventos 25
2.2.2 Transformación digital 25
2.2.3 Tecnología para eventos 26
2.2.4 Automatización de procesos 26
2.2.5 Analítica de datos para la toma de decisiones 26
2.2.6 Experiencia y participación del asistente 26
2.2.7 Gestión del cambio y adopción tecnológica 26
2.3. Marco normativo 27
3. METODOLOGÍA 29
3.1. Enfoque de la investigación 29
3.1.1 Alcance de la investigación 29
3.2 Definición de la población 30

3.2.1 Cálculo y selección de la muestra 30
3.3. Instrumento(s) 31
3.4. Descripción de procedimientos 31
3.5. Análisis de información 31
3.6. Consideraciones éticas 32
3.6.1. Análisis de consideraciones éticas 32
3.6.2. Instrumentos de aceptación y autorización 32
4. HIPÓTESIS 33
4.1. Las variables 33
4.1.1. Variable independiente 33
4.1.2. Variable dependiente 33
4.2. Planteamiento de hipótesis 34
5. RESULTADOS 35
5.1 Resultados encuesta 35
5.2 Propuesta 41
5.2.1 Ruta de implementación 44
5.2.2 Matriz de indicadores propuesta 45
6. DISCUSIÓN 46
7. CONCLUSIONES 48
8. RECOMENDACIONES 50
Referencias 52
Anexos 54

Lista de tablas

Tabla 1 20

Tabla 2 27

Tabla 3 36

Tabla 4 40

Tabla 5 41

Tabla 6 44

Tabla 7.....45

Lista de figuras

Figura 1.....35

Figura 2.....35

Figura 3.....36

Figura 4.....36

Figura 5.....38

Figura 6.....39

Figura 7.....39

Figura 8.....41

Lista de anexos

Anexo 1……55

Anexo 2……56

Resumen

La investigación presenta una propuesta de estrategias para integrar tecnologías innovadoras en la gestión administrativa de eventos de una empresa farmacéutica privada en Colombia. el problema abordado se relaciona con la permanencia de actividades manuales, dificultades de coordinación, dispersión de información y oportunidades de mejora en procesos como el registro, la comunicación, el seguimiento y la consulta de información durante los eventos.

La necesidad de fortalecer estos procesos se encuentra en un contexto nacional en el que la industria de reuniones ha adquirido una participación relevante: ProColombia reportó la captación de 2.799 eventos internacionales en Colombia durante una década, con cerca de un millón de asistentes, y señaló a Bogotá, Medellín y Cartagena entre los principales destinos; Asimismo, los registros de 2024 muestran una participación relevante de eventos asociados con ciencias de la salud, ciencia, tecnología y educación, ámbitos relacionados con el contexto de la organización estudiada (ProColombia, 2024).

La investigación se desarrolló con un enfoque mixto de alcance descriptivo-propositivo, diseño no experimental y corte transversal, se aplicó una encuesta a 30 participantes vinculados con la organización de eventos: 14 clientes (46,7 %), 12 empleados (40,0 %) y 4 proveedores (13,3 %). Los resultados muestran que 25 participantes (83,3 %) calificaron su experiencia general como satisfecha o muy satisfecha; 23 (76,7 %) calificaron el registro digital como fácil o muy fácil; 17 (56,7 %) habían utilizado aplicaciones o plataformas digitales durante un evento;

25 (83,3 %) consideraron que las herramientas tecnológicas mejoran la experiencia o gestión del evento; y 24 (80,0 %) identificaron un impacto positivo sobre la experiencia de los asistentes.

A partir de estos resultados y de la revisión de antecedentes recientes, se formula una propuesta de integración gradual de tecnologías para cinco necesidades concretas: registro digital y códigos QR, gestión y seguimiento de tareas mediante plataformas de proyectos, centralización documental, comunicación y coordinación del equipo y analítica de datos mediante tableros de indicadores; también se incorpora el uso controlado de inteligencia artificial para tareas de apoyo documental y planificación, la propuesta prioriza pruebas piloto, capacitación, criterios de selección tecnológica y medición mediante indicadores antes de ampliar la implementación.

En síntesis, la evidencia obtenida respalda la pertinencia de fortalecer el uso articulado de tecnología en la gestión de eventos, la principal conclusión es que existe una percepción favorable hacia la digitalización y una oportunidad concreta para estructurar su adopción mediante una propuesta gradual, medible y alineada con las necesidades de la organización.

Palabras clave: Gestión de eventos; transformación digital; tecnología para eventos; automatización; analítica de datos; registro digital; gestión administrativa.

Abstract

The research presents a proposal for strategies to integrate innovative technologies into the administrative management of events within a private pharmaceutical company in Colombia. The problem addressed is associated with the persistence of manual activities, coordination challenges, information fragmentation, and opportunities for improvement in processes such as registration, communication, monitoring, and information retrieval during events.

The need to strengthen these processes arises within a national context in which the meetings industry has gained significant relevance. ProColombia reported the acquisition of 2,799 international events in Colombia over a ten-year period, with nearly one million attendees, identifying Bogotá, Medellín, and Cartagena as among the country's leading destinations. Likewise, 2024 records indicate a significant share of events associated with health sciences, science, technology, and education, areas that are relevant to the context of the organization under study (ProColombia, 2024)

The research adopted a mixed-methods approach with a descriptive-propositional scope, a non-experimental design, and a cross-sectional timeframe. A survey was administered to 30 participants involved in event organization: 14 clients (46.7%), 12 employees (40.0%), and 4 suppliers (13.3%). The results show that 25 participants (83.3%) rated their overall experience as satisfactory or highly satisfactory; 23 (76.7%) rated digital registration as easy or very easy; 17 (56.7%) had used digital applications or platforms during an event; 25 (83.3%) considered that technological tools improve the event experience or management; and 24 (80.0%) identified a positive impact on attendees' experience.

Based on these findings and a review of recent literature, a proposal is formulated for the gradual integration of technologies to address five specific needs: digital registration and QR codes; task management and monitoring through project management platforms; document centralization; team communication and coordination; and data analytics through performance dashboards. The proposal also incorporates the controlled use of artificial intelligence to support documentation and planning tasks. It prioritizes pilot testing, staff training, technology selection criteria, and performance measurement through indicators before scaling implementation.

Overall, the evidence supports the relevance of strengthening the integrated use of technology in event management. The main conclusion is that there is a favorable perception of digitalization and a clear opportunity to structure its adoption through a gradual, measurable proposal aligned with the organization's needs.

Keywords: Event management; digital transformation; event technology; automation; data analytics; digital registration; administrative management.

Introducción

La gestión administrativa de eventos exige coordinar actividades, personas, recursos, información y tiempos en un proceso que inicia antes del evento y continúa con la evaluación posterior, en este contexto, la tecnología no constituye un fin por sí misma, sino un medio para organizar información, reducir tareas manuales, facilitar la comunicación y generar datos útiles para la toma de decisiones; (Ryan, 2020) plantean el concepto de Events 4.0 para explicar distintos niveles de madurez digital y señalan que un evento digitalmente maduro integra sus sistemas de comunicación y optimiza sus operaciones mediante tecnología, esta perspectiva permite entender que la incorporación tecnológica debe evaluarse por su integración con los procesos y no únicamente por la cantidad de herramientas utilizadas.

La relevancia del tema también se observa en la evolución reciente del sector, (Chen, 2025), a partir de una revisión de 79 artículos, identifican tres grandes grupos de tecnologías aplicadas a eventos: tecnologías de medios, tecnologías inmersivas y tecnologías inteligentes de apoyo al consumidor; su análisis muestra que estas herramientas pueden intervenir en las fases previa, durante y posterior al evento, con efectos sobre la participación, la experiencia y la eficiencia operativa. (Celuch, 2021), mediante una revisión bibliométrica de 293 publicaciones, identifica como líneas relevantes los eventos virtuales, la inteligencia artificial, el Big Data y la realidad virtual y aumentada.

En Colombia, la industria de reuniones presenta una dimensión que justifica estudiar sus procesos de gestión, ProColombia informó que entre 2014 y 2023 el país captó 2.799 eventos internacionales provenientes de 62 países y cerca de un millón de asistentes; para 2024, un informe basado en datos de ICCA registró más de 46.000 asistentes a eventos en Colombia y

señaló que los sectores de ciencias de la salud, ciencias, tecnología y educación concentraron el 61 % de los eventos reportados. Los centros de convenciones y los hoteles fueron los principales tipos de escenarios utilizados (ProColombia, 2024).

El contexto tecnológico colombiano también muestra una transición que no es homogénea, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reportó avances en la adopción de herramientas tecnológicas por empresas y empresarios, mientras que documentos de política pública han señalado que persisten brechas en la incorporación de tecnologías digitales más sofisticadas, especialmente en pequeñas y medianas empresas; en el primer trimestre de 2025, el indicador de empresas y empresarios que adoptan herramientas tecnológicas para la transformación digital registró un avance de 18.510 frente a una meta de 27.322 para 2025 (MinTic, 2025).

En la empresa farmacéutica privada que constituye el contexto de estudio se desarrollan eventos de carácter educativo dirigidos principalmente a profesionales de la salud, en el desarrollo de estas actividades se han identificado oportunidades de mejora relacionadas con la realización de tareas manuales, la coordinación entre los actores involucrados, el seguimiento de las actividades, los procesos de registro y el aprovechamiento de herramientas tecnológicas disponibles; no obstante, durante el desarrollo de la investigación no se contó con registros administrativos sistematizados que permitieran establecer de manera objetiva variables como las horas de trabajo destinadas a cada actividad, los costos asociados a la realización de los eventos, el número de reprocesos o los tiempos reales de registro y atención.

En consecuencia, la evidencia empírica utilizada en este estudio se fundamenta principalmente en las percepciones recopiladas mediante la encuesta aplicada a los participantes,

estos resultados permiten identificar necesidades, oportunidades de mejora y niveles de aceptación frente al uso de tecnologías, pero no permiten establecer de manera directa reducciones porcentuales en costos, tiempos o recursos; a partir de este diagnóstico y de la revisión de antecedentes, se formula una propuesta de integración gradual de tecnologías orientada a fortalecer la gestión administrativa de los eventos, estableciendo indicadores que podrán ser utilizados posteriormente para medir objetivamente los resultados de su implementación.

El estudio se orienta, por tanto, a diseñar una propuesta de estrategias para integrar tecnologías innovadoras que respondan a las necesidades identificadas, las tecnologías consideradas son: plataformas de gestión de proyectos para planificación y seguimiento, herramientas de almacenamiento y colaboración para centralización documental, sistemas de registro digital y códigos QR, soluciones de comunicación interna, herramientas de analítica y visualización de datos, aplicaciones móviles para interacción con asistentes y herramientas de inteligencia artificial para tareas de apoyo.

El documento se organiza en ocho capítulos: el capítulo 1 presenta el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación, el capítulo 2 desarrolla el marco de referencia, de antecedentes, teórico y normativo, el capítulo 3 expone el enfoque, alcance, población, muestra, instrumento, procedimiento, análisis de información y consideraciones éticas, el capítulo 4 presenta la hipótesis y las variables, el capítulo 5 expone los resultados obtenidos y la propuesta de estrategias, el capítulo 6 desarrolla la discusión mediante el contraste de los resultados con los antecedentes revisados, el capítulo 7 presenta las conclusiones derivadas de los objetivos, los resultados y la propuesta y el capitulo 8 las recomendaciones.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La transformación digital ha modificado la forma en que las organizaciones planifican, ejecutan y evalúan eventos, el desarrollo de plataformas de registro, aplicaciones móviles, herramientas de gestión de proyectos, analítica de datos, inteligencia artificial y soluciones de comunicación permite trasladar actividades que tradicionalmente se realizaban de manera manual hacia procesos con mayor capacidad de seguimiento y disponibilidad de información; (Ryan, 2020) muestran que la madurez digital de los eventos depende de la integración de tecnología en las operaciones y comunicaciones, mientras que (Celuch, 2021) identifica la inteligencia artificial, Big Data, realidad virtual y eventos virtuales entre las líneas de desarrollo tecnológico con mayor presencia en la literatura reciente.

La dimensión internacional del problema se relaciona con una industria que combina una alta diversidad de actores y procesos con una creciente incorporación de tecnología, (Chen, 2025) revisaron 79 artículos sobre participación facilitada por tecnología y encontraron que las soluciones digitales intervienen en diferentes momentos del ciclo del evento y pueden apoyar la experiencia, la eficiencia operativa y la inclusión; (Sjukriana, 2024) en una revisión sistemática sobre adopción tecnológica en hotelería y turismo, identifican como tecnologías relevantes las plataformas de realidad virtual, aplicaciones móviles e inteligencia artificial y señalan la necesidad de considerar los beneficios y desafíos de su integración, por su parte (Sarpal, 2024) relacionan las aplicaciones móviles y otras soluciones digitales con la reducción de costos, la eficiencia logística y la experiencia de los asistentes.

En Colombia, la problemática adquiere relevancia por el crecimiento y diversificación de la industria de reuniones, ProColombia reportó la captación de 2.799 eventos internacionales durante una década, procedentes de 62 países y con cerca de un millón de asistentes; Para los eventos registrados en

2024, más de 46.000 asistentes participaron en actividades reportadas bajo la metodología de ICCA; los sectores de ciencias de la salud, ciencias, tecnología y educación representaron en conjunto el 61 % de los eventos reportados. Esta composición es especialmente pertinente para una investigación situada en una empresa farmacéutica que desarrolla actividades educativas dirigidas a profesionales de la salud (ProColombia, 2024).

El contexto nacional también evidencia que la adopción tecnológica no implica necesariamente una transformación completa de los procesos, el CONPES 3975 señaló diferencias importantes entre empresas según tamaño y nivel de madurez tecnológica, mientras que documentos posteriores de política pública han identificado barreras relacionadas con inversión, capacidades, cultura organizacional, conectividad y ciberseguridad; el MinTIC reportó en 2025 un avance de 18.510 empresas y empresarios que adoptaban herramientas tecnológicas para transformación digital frente a una meta anual de 27.322, lo que muestra que el proceso de apropiación tecnológica continúa en desarrollo (MinTic, 2025)

En Colombia, la industria farmacéutica se desarrolla en un entorno caracterizado por la participación de múltiples actores y los eventos educativos dirigidos a profesionales de la salud constituyen uno de los espacios utilizados para facilitar este intercambio, particularmente en actividades relacionadas con actualización científica, innovación, productos y tendencias del sector; en este proceso se identifican oportunidades para ampliar el uso de herramientas tecnológicas que permitan centralizar información, facilitar la coordinación, automatizar actividades repetitivas y disponer de información para el seguimiento y la toma de decisiones.

La encuesta aplicada permite dimensionar el problema desde la percepción de 30 participantes, el 83,3 % calificó su experiencia general como satisfecha o muy satisfecha, el 76,7 % consideró fácil o muy fácil el registro digital, el 56,7 % indicó haber utilizado aplicaciones o plataformas digitales durante

algún evento, el 83,3 % manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la tecnología mejora la experiencia o gestión y el 80,0 % consideró que las herramientas tecnológicas tienen un impacto positivo en la experiencia de los asistentes; estos resultados muestran una aceptación favorable, pero también una brecha entre la valoración de la tecnología y su utilización efectiva: 13 de los 30 participantes no habían utilizado aplicaciones o plataformas digitales durante los eventos.

La situación descrita permite formular el problema como una necesidad de integración tecnológica organizada, no se trata simplemente de incorporar nuevas plataformas, sino de identificar qué procesos requieren apoyo, qué tecnologías son pertinentes, qué condiciones deben acompañar la adopción y cómo se puede medir posteriormente su efecto; la propuesta se concentra en tecnologías de registro, planificación, centralización documental, comunicación, analítica y apoyo mediante inteligencia artificial, seleccionadas por su relación con las necesidades encontradas y con los antecedentes recientes.

1.2 La pregunta de investigación

¿Cómo una propuesta de estrategias para integrar tecnologías innovadoras puede mejorar la gestión administrativa de eventos en una empresa farmacéutica privada en Colombia?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de estrategias para integrar tecnologías innovadoras que contribuyan a mejorar la gestión administrativa de eventos en una empresa farmacéutica privada en Colombia.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar las principales falencias y necesidades tecnológicas presentes en la gestión administrativa de los eventos de la organización.
- Caracterizar las tecnologías, metodologías y estrategias utilizadas en otros contextos para fortalecer la planificación, el registro, la coordinación, el seguimiento y la experiencia de los asistentes en eventos.
- Formular recomendaciones para la implementación gradual de tecnologías y metodologías pertinentes a las necesidades identificadas en la organización.

1.4 Justificación de la investigación

Desde el punto de vista académico, la investigación aborda la relación entre gerencia de proyectos, gestión de eventos y transformación digital, la gestión de un evento implica coordinar alcance, actividades, recursos, actores, tiempos y resultados; por ello, el uso de herramientas digitales puede analizarse como parte de las capacidades de planificación, ejecución, seguimiento y control. (Salama, 2021) vincula la gestión de proyectos de eventos con tecnología e innovación, mientras que (Bowdin, 2023) integran planificación, logística, recursos, riesgos, evaluación y tecnología dentro de la gestión contemporánea de eventos.

Desde la perspectiva científica, el estudio aporta evidencia empírica de carácter descriptivo sobre la percepción de participantes vinculados con eventos de una organización farmacéutica, la encuesta permite identificar patrones de aceptación, facilidad de uso y experiencia; el aporte científico se complementa con la revisión de antecedentes recientes sobre madurez digital, aplicaciones móviles, inteligencia artificial, realidad virtual, adopción tecnológica y participación de asistentes.

Desde el punto de vista social y organizacional, una mejor gestión administrativa puede facilitar la interacción de los asistentes, disminuir fricciones en procesos de registro y acceso a información, y favorecer una comunicación más clara durante los eventos; los resultados obtenidos muestran que las principales razones asociadas con experiencias positivas incluyen agilidad en el ingreso, facilidad de registro, organización y disponibilidad de herramientas de participación, las experiencias menos favorables se relacionan con demoras, filas, desorganización y dificultades para participar.

El aporte específico al sector de gestión y organización de eventos consiste en una propuesta aplicable de manera gradual, esta incluye criterios para seleccionar herramientas, una secuencia de implementación, actividades, responsables, recursos, indicadores y una fase piloto; el propósito no es recomendar una plataforma por su popularidad, sino establecer una lógica de integración tecnológica que pueda adaptarse a las necesidades y capacidades de la organización.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco de Antecedentes

Tabla 1

Año	Antecedente	Referencia	Aporte al proyecto
2018	Draper, J., Young, L., & Fenich, G.	Event management research over the past 12 years	El estudio revisa la evolución de la investigación en gestión de eventos y presta atención a métodos de investigación, recolección y análisis de datos y tipos de eventos. Su aporte para el proyecto se encuentra en la necesidad de estructurar metodológicamente la investigación y no limitar el análisis a una descripción general de tecnologías. La revisión ayuda a justificar un diseño que combine información cuantitativa y cualitativa. También permite ubicar la investigación dentro de una literatura que ha evolucionado hacia mayor diversidad metodológica. Para el proyecto, este antecedente respalda la importancia de definir con claridad población, instrumento, procedimiento y análisis. Su utilidad es metodológica y contextual.
2020	Ryan, W. G., Fenton, A., Ahmed, W., & Scarf, P.	Recognizing events 4.0: The digital maturity of events	Ryan et al. desarrollan el concepto de Events 4.0 para analizar la madurez digital de los eventos. Mediante una combinación de análisis cualitativo y encuesta cuantitativa, ubican diferentes tecnologías en niveles de madurez. Los autores plantean que la industria de eventos presenta un nivel de madurez digital inferior al de otros sectores de Industria 4.0 y que los eventos con mayor madurez integran sistemas de comunicación, gestión digital y operaciones optimizadas. Este antecedente resulta central porque permite pasar de una visión basada en herramientas aisladas a una visión de integración tecnológica. Para la propuesta, el concepto de madurez digital sirve como criterio para priorizar una implementación gradual.

2021	Celuch, K.	Event technology for potential sustainable practices: a bibliometric review and research agenda	Celuch analiza 293 publicaciones sobre tecnologías de información y comunicación aplicadas a eventos mediante técnicas bibliométricas y de agrupamiento. El estudio identifica líneas de desarrollo relacionadas con eventos virtuales, inteligencia artificial, Big Data y realidad virtual y aumentada. Su principal aporte es mostrar que la tecnología para eventos no se limita al registro o la comunicación, sino que puede apoyar diferentes dimensiones de la gestión. Para este proyecto, la revisión permite justificar la selección de tecnologías diversas y evitar que la propuesta se limite a una única plataforma. También ayuda a identificar tecnologías que requieren una evaluación de pertinencia antes de implementarse.
2021	Dolasinski, M. J., Roberts, C., Reynolds, J., & Johanson, M.	Defining the field of events	Dolasinski et al. realizan una revisión sistemática de 95 artículos para construir una definición y tipología del campo de los eventos. Su propuesta incorpora la perspectiva del asistente y distingue categorías profesionales, de entretenimiento, sociales y de causa común. El antecedente es útil porque permite delimitar el objeto de estudio y reconocer que la gestión de eventos involucra múltiples actores. Para la investigación, esta perspectiva ayuda a justificar la inclusión de clientes, empleados y proveedores en la muestra. También respalda que la evaluación de la tecnología debe considerar no solo la operación interna, sino la experiencia de los participantes.

2023	Piccioni, N., Nosi, C., Ottolenghi, C., & Nevi, G.	COVID-19 and the digitization of business events	Piccioni et al. estudian la transformación digital de los eventos empresariales durante y después de la pandemia mediante entrevistas en profundidad a 26 gestores de agencias de eventos en Italia. Los resultados muestran que la crisis aceleró la transformación digital y llevó a los organizadores a modificar modelos de trabajo y organización. El estudio también advierte que la digitalización introduce cuestiones éticas que deben ser consideradas. Su aporte al proyecto consiste en demostrar que la adopción tecnológica implica cambios organizacionales y no solo la compra de herramientas. Esto respalda la inclusión de capacitación, gestión del cambio y criterios éticos en la propuesta.
2023	Keiper, M. C.	ChatGPT in practice: Increasing event planning efficiency through artificial intelligence	Keiper analiza el uso de ChatGPT como apoyo para la planificación y ejecución de un evento dentro de un curso de gestión de eventos. El trabajo muestra que la inteligencia artificial puede apoyar tareas principalmente textuales y reducir carga de trabajo en actividades de planificación. Su aporte para esta investigación es concreto porque permite considerar IA como una herramienta de apoyo y no como sustituto de la gestión profesional. La propuesta puede utilizar IA para generar borradores, listas de tareas, estructuras de comunicación o apoyo documental, siempre bajo revisión humana. Este antecedente también obliga a incorporar criterios de control, validación y uso responsable.

2023	García-Revilla, R., Martinez Moure, O., & Einsle, C. S.	Advances in event management using new technologies and mobile applications	García-Revilla et al. revisan aplicaciones móviles disponibles para la gestión de eventos y estudian su relación con el impacto de la tecnología en las organizaciones de eventos. El trabajo aporta una mirada específica sobre soluciones móviles y su utilidad para distintos momentos de la gestión. Su relevancia para la investigación está en la posibilidad de utilizar aplicaciones para información, interacción y apoyo al asistente. También permite considerar que la selección tecnológica debe partir de funciones concretas y no de la herramienta en sí misma. Para la propuesta, las aplicaciones móviles se consideran una alternativa especialmente relacionada con la experiencia del asistente.
2024	Sarpal, R., Renganathan, T. S., & Low Ti Yin, R.	Evaluating technology (social media and apps) and blockchain for cost-savings and efficiencies in event management	Sarpal et al. revisan el papel de redes sociales, aplicaciones móviles y blockchain en la gestión de eventos. Los autores relacionan las aplicaciones móviles con reducción de costos, simplificación de procesos logísticos y mejora de la experiencia del asistente. También identifican retos de adopción y riesgos relacionados con datos y privacidad. El antecedente es relevante porque conecta directamente tecnología con eficiencia, pero también muestra que los beneficios dependen de la adopción y de condiciones de implementación. Esta evidencia respalda la decisión de incorporar indicadores y una prueba piloto antes de una implementación amplia.

2024	Sjukriana, J., Hanafiah, M. H., Asyraff, M. A., & Kusumah, G.	Unveiling the landscape of event technology adoption in hospitality and tourism industry	Sjukriana et al. realizan una revisión sistemática sobre adopción de tecnología en hotelería y turismo y destacan tecnologías como realidad virtual, aplicaciones móviles e inteligencia artificial. El estudio sintetiza tendencias, beneficios y desafíos de integración y propone orientaciones para una adopción más efectiva. Su aporte consiste en conectar la literatura sobre tecnología con decisiones prácticas de implementación. Para este proyecto, respalda la necesidad de evaluar capacidades, necesidades y contexto antes de seleccionar herramientas. También permite ampliar la propuesta desde tecnologías básicas hacia soluciones emergentes cuando exista capacidad organizacional.
2025	Chen, J., Jung, S., & Cai, L. A.	A critical review of technology-facilitated event engagement: current landscape and pathway forward	Chen et al. revisan 79 artículos mediante análisis bibliométrico y temático y clasifican las tecnologías de eventos en tecnologías de medios, inmersivas e inteligentes de apoyo al consumidor. El estudio analiza su influencia sobre el compromiso cognitivo, afectivo y conductual en las fases previa, durante y posterior al evento. El antecedente aporta una visión de ciclo completo y ayuda a relacionar tecnología con experiencia y eficiencia. Para la propuesta, esta perspectiva permite organizar las herramientas según el momento en que intervienen. También refuerza la necesidad de medir la interacción y la experiencia, no solo la adopción de plataformas.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Gestión administrativa de eventos

La gestión administrativa de eventos comprende la coordinación de actividades, recursos, personas, información y tiempos necesarios para alcanzar los resultados definidos, (Bowdin, 2023) integran planificación, diseño, logística, recursos humanos, finanzas, riesgos, evaluación y tecnología dentro de la gestión de eventos; en esta investigación, el concepto se utiliza para delimitar los procesos sobre los cuales puede intervenir la tecnología: planificación, organización, comunicación, registro, seguimiento y evaluación.

2.2.2 Transformación digital

La transformación digital implica cambios en procesos y formas de trabajo asociados con la incorporación y apropiación de tecnologías, (Ryan, 2020) muestran que la madurez digital de un evento no depende solamente de utilizar herramientas, sino de integrarlas en la gestión, comunicación y operación; por ello, la investigación entiende la transformación digital como un proceso de integración tecnológica acompañado de cambios en procedimientos, capacidades y criterios de decisión.

2.2.3 Tecnología para eventos

La tecnología para eventos comprende soluciones de hardware y software utilizadas para planificar, administrar, ejecutar o evaluar eventos, (Chen, 2025) agrupan las tecnologías en medios, tecnologías inmersivas y soluciones inteligentes de apoyo al consumidor; en el presente proyecto se priorizan tecnologías con relación directa con la problemática: registro digital, plataformas de proyectos, almacenamiento colaborativo, comunicación, analítica, aplicaciones móviles e inteligencia artificial de apoyo.

2.2.4 Automatización de procesos

La automatización consiste en trasladar tareas repetitivas y estructuradas hacia sistemas que disminuyen la intervención manual, en eventos puede aplicarse al registro, confirmaciones, consolidación de información, generación de reportes y seguimiento de tareas; su relevancia para la investigación está en reducir actividades repetitivas y liberar tiempo para actividades de mayor valor, sin asumir que toda actividad administrativa debe automatizarse.

2.2.5 Analítica de datos para la toma de decisiones

La analítica de datos permite transformar registros operativos en información útil para seguimiento y decisión, en la gestión de eventos puede utilizarse para analizar asistencia, registros, satisfacción, cumplimiento de actividades y otros indicadores; propuesta incorpora Power BI u otra herramienta equivalente como capa de visualización, siempre que la organización disponga de datos confiables y estructurados.

2.2.6 Experiencia y participación del asistente

La experiencia del asistente se refiere a la valoración que construye el participante a partir de su interacción con el evento antes, durante y después de su realización, (Chen, 2025) muestran que la tecnología puede influir en dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales de la participación; en este proyecto, la experiencia se relaciona con facilidad de registro, acceso a información, interacción y satisfacción.

2.2.7 Gestión del cambio y adopción tecnológica

La adopción tecnológica requiere que las personas comprendan la utilidad de las herramientas y puedan incorporarlas a su trabajo, (Piccioni, 2023) muestran que la digitalización modifica prácticas y

modelos de organización, mientras que (Sarpal, 2024) señalan que la adopción por parte de usuarios puede constituir un desafío; Por ello, la propuesta incorpora capacitación, acompañamiento, prueba piloto y medición de uso.

2.3. Marco normativo

Tabla 2

Disposición	Articulación con la investigación	Cita APA en texto
Ley 527 de 1999	Regula mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales. Su relación con el proyecto se encuentra en el uso de registros, comunicaciones y documentos digitales durante la gestión de eventos.	(Congreso de Colombia, 1999)
Ley 1341 de 2009 y Ley 1978 de 2019	Establecen el marco general de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia y fortalecen el marco institucional para su desarrollo y apropiación.	(Congreso de Colombia, 2009, 2019)
Ley 1581 de 2012	Establece el régimen general de protección de datos personales. Es especialmente relevante porque los registros de asistentes pueden contener datos personales y deben tratarse conforme a los principios y obligaciones aplicables.	(Congreso de Colombia, 2012)
Decreto 1074 de 2015	Compila disposiciones reglamentarias del sector Comercio, Industria y Turismo e incorpora disposiciones relacionadas con protección de datos personales. Su relación con la investigación se encuentra en el tratamiento de información de asistentes y participantes.	(Presidencia de Colombia, 2015)

Ley 300 de 1996	Regula aspectos generales del turismo y contempla actividades relacionadas con congresos, ferias y convenciones. Constituye un referente sectorial para la gestión profesional de eventos.	(Congreso de Colombia, 1996)
Decreto 1824 de 2001	Desarrolla disposiciones relacionadas con operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y sus actividades de planeación, promoción y realización.	(Presidencia de Colombia, 2001)
NTS-OPC 001	Norma técnica colombiana relacionada con la operación de congresos, ferias y convenciones y requisitos de servicio. Se incorpora como referente técnico para estructurar procesos de gestión y atención.	(ICONTEC, s. f.)
NTS-TS 006-1	Norma técnica relacionada con sistemas de gestión para la sostenibilidad de organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones. Se relaciona con una gestión integral y con la evaluación de procesos.	(ICONTEC, s. f.)

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación utiliza un enfoque mixto con predominio descriptivo, el componente cuantitativo se sustenta en las respuestas cerradas de la encuesta y permite presentar frecuencias y porcentajes de las percepciones de los 30 participantes; el componente cualitativo corresponde a la pregunta abierta incluida en la encuesta, cuyas respuestas fueron agrupadas temáticamente a partir de las características identificadas en las justificaciones.

El diseño es no experimental y transversal, porque no se manipularon variables y la información se obtuvo en un periodo determinado, el alcance es descriptivo-propositivo: descriptivo porque caracteriza percepciones y necesidades relacionadas con tecnología en la gestión de eventos; propositivo porque utiliza esos hallazgos, junto con la revisión de antecedentes, para formular una propuesta de estrategias de implementación.

3.1.1 Alcance de la investigación

Con relación al alcance temporal, el trabajo final se desarrolla durante el periodo académico correspondiente a Investigación I e Investigación II y se cierra en agosto de 2026.

El alcance espacial se concentra en una empresa farmacéutica privada que desarrolla eventos educativos en Colombia, no se incluye la razón social, por lo que la organización se mantiene anonimizada.

Frente al alcance temático, el estudio se limita a la gestión administrativa de eventos y a la integración de tecnologías para registro, planificación, coordinación, centralización documental, comunicación, analítica y apoyo mediante inteligencia artificial, no comprende un estudio de viabilidad financiera, un plan de negocios ni una evaluación económica integral de la empresa.

3.2 Definición de la población

La población objetivo corresponde a personas relacionadas con los eventos de la organización, incluyendo empleados responsables de la gestión, clientes o asistentes y proveedores vinculados con la ejecución, la muestra efectiva estuvo conformada por 30 participantes y se seleccionó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia; en consecuencia, los resultados describen a los participantes encuestados y no pueden generalizarse estadísticamente a toda la población de asistentes o eventos de la organización.

3.2.1 Cálculo y selección de la muestra

La muestra estará compuesta por 30 participantes seleccionados como la población definida para el estudio, se hará uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que la selección se realiza teniendo en cuenta ciertas características y la disponibilidad de estas para responder la encuesta.

Dentro de los criterios de inclusión están tener relación directa con los eventos de la organización como empleado, cliente/asistente o proveedor, contar con experiencia reciente o recurrente en actividades relacionadas con eventos y aceptar voluntariamente participar en la encuesta.

Dentro de los criterios de exclusión están el no tener relación con los eventos de la organización y no responder la encuesta de forma completa o coherente.

3.3. Instrumento(s)

El instrumento utilizado fue una encuesta estructurada de siete preguntas, con preguntas cerradas y una pregunta abierta de justificación, el cuestionario recogió información sobre relación con la empresa, rango de edad, satisfacción general con los eventos, facilidad del registro digital, uso de aplicaciones o plataformas durante el evento, percepción sobre la mejora de la gestión o experiencia y percepción del impacto tecnológico sobre la experiencia de los asistentes.

La información esperada del instrumento fue la caracterización de los participantes y la identificación de percepciones sobre facilidad de uso, adopción y valor de la tecnología, la aplicación permitió obtener evidencia para el diagnóstico.

3.4. Descripción de procedimientos

El procedimiento ejecutado comprendió cuatro etapas: revisión documental, diseño y aplicación del cuestionario, consolidación de las respuestas y análisis descriptivo, la encuesta fue aplicada a 30 participantes y posteriormente las respuestas fueron consolidadas para obtener frecuencias, porcentajes y gráficos.

3.5. Análisis de información

Para procesar la información cuantitativa se hizo uso de la estadística descriptiva, por lo que se presentaron los resultados por medio de porcentajes, tablas, gráficos y números claves, mediante la

herramienta de Power BI, de acuerdo con (Vizuete Chancay, 2024), esta herramienta otorga grandes beneficios y ayuda en la toma de decisiones estratégicas.

Por otra parte, la información cualitativa que resulta de la pregunta 3 de la encuesta se agrupó por respuestas similares lo que permitió establecer e identificar lo que las personas encuestadas quisieron transmitir.

Por último, se hizo una consolidación general de los resultados y se establecieron los principales hallazgos que soportaron este proyecto de investigación.

3.6. Consideraciones éticas

Las personas que participaron en la encuesta lo hicieron de forma voluntaria y las respuestas se utilizaron con fines académicos; para el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 que establece el régimen general de protección de datos personales en Colombia, se hizo un formato de consentimiento del cuál se requirió la firma por cada uno de los participantes.

3.6.1. Análisis de consideraciones éticas

Durante el desarrollo de esta investigación se siguieron los principios éticos tanto de la universidad los cuáles se basan en integridad, transparencia, respeto por la dignidad humana y responsabilidad social, así como los de la comunidad científica general que abarcan autonomía, beneficencia, justicia y validez

3.6.2. Instrumentos de aceptación y autorización

Se anexa el formato de consentimiento usado para la aplicación de la encuesta.

4. HIPÓTESIS

Hipótesis de trabajo (H1): la integración de herramientas tecnológicas en procesos de registro, planificación, comunicación, seguimiento y consulta de información se relaciona con una percepción favorable de la gestión y experiencia de los asistentes en los eventos de la organización.

Hipótesis nula (H0): la integración de herramientas tecnológicas en los procesos de registro, planificación, comunicación, seguimiento y consulta de información no se relaciona con una percepción favorable de la gestión y experiencia de los asistentes.

4.1. Las variables

4.1.1. Variable independiente

La variable independiente es la integración de herramientas tecnológicas, sus dimensiones son: registro digital y QR, plataformas de planificación y seguimiento, centralización documental, comunicación digital, analítica de datos, aplicaciones móviles e inteligencia artificial de apoyo.

4.1.2. Variable dependiente

La variable dependiente es la gestión administrativa de eventos, sus dimensiones son: organización de actividades, facilidad del registro, acceso a información, coordinación, seguimiento, experiencia de los asistentes y percepción de eficiencia.

4.2. Planteamiento de hipótesis

La investigación partió de la hipótesis de que la integración de herramientas tecnológicas en la gestión administrativa de eventos se asociaba con una percepción favorable sobre la organización, coordinación, comunicación, registro y seguimiento de las actividades relacionadas con su desarrollo; bajo este planteamiento, se consideró que el uso articulado de soluciones digitales podía contribuir al fortalecimiento de estos procesos mediante una mejor organización de la información, mayor facilidad para realizar determinadas actividades y mejores condiciones para la coordinación entre los actores involucrados.

Este planteamiento se sustentó en los aportes de (Arrogante Ramírez, 2022), quien destacó la importancia de la planificación y la coordinación dentro de la organización de eventos empresariales; desde esta perspectiva, la incorporación de herramientas tecnológicas podía funcionar como un mecanismo de apoyo para estructurar las actividades, facilitar el seguimiento y favorecer la articulación entre los diferentes participantes del proceso.

De manera complementaria, (Otero Alvarado, 2009) planteó la relevancia de la planificación, organización y coordinación en la gestión profesional de eventos, en este sentido, la tecnología podía contribuir a reducir actividades manuales, facilitar el acceso a la información y apoyar la coordinación de las tareas, siempre que su implementación respondiera a necesidades concretas de la organización.

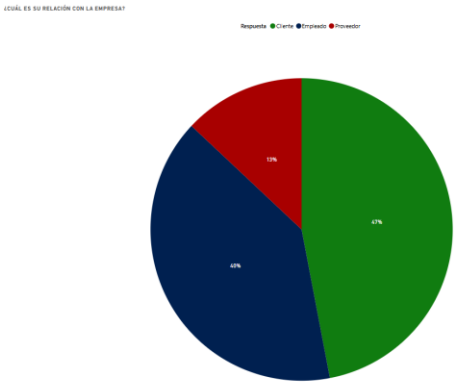
5. RESULTADOS

5.1. Resultados encusta

La encuesta fue respondida por 30 participantes: 14 clientes (46,7 %), 12 empleados (40,0 %) y 4 proveedores (13,3 %), en cuanto a edad, 11 participantes (36,7 %) tenían entre 26 y 35 años, 8 (26,7 %) entre 36 y 45 años, 5 (16,7 %) entre 18 y 25, 5 (16,7 %) entre 46 y 55 y 1 (3,3 %) más de 55 años.

5.1.1 Pregunta 1. Relación con la empresa

Figura 1



La muestra presenta mayor participación de clientes, seguidos por empleados y proveedores. La presencia de los tres grupos permite incorporar perspectivas diferentes sobre la gestión de eventos, aunque la distribución no es probabilística y los clientes representan casi la mitad de las respuestas

5.1.2 Pregunta 2. Rango de edad

Figura 2

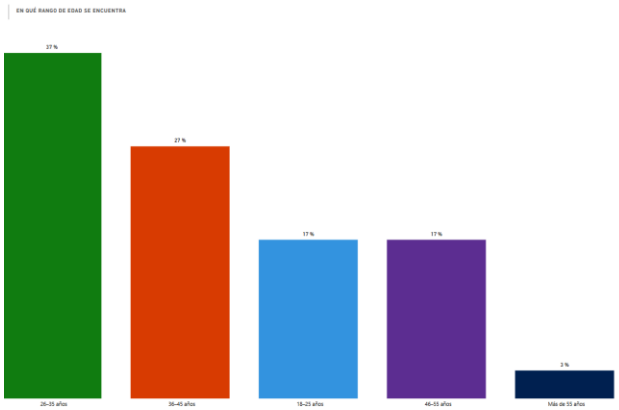


Tabla 3

Rango	n	%
18-25	5	16,7 %
26-35	11	36,7 %
36-45	8	26,7 %
46-55	5	16,7 %
>55	1	3,3 %
Total	30	100 %

El grupo de 26 a 35 años concentra la mayor proporción de la muestra. La distribución permite observar percepciones de diferentes grupos etarios.

5.1.3 Pregunta 3. Experiencia general en los eventos

Figura 3



25 de los 30 participantes, equivalentes al 83,3 %, manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos, de ellos, 14 personas (46,7 %) indicaron estar muy satisfechas y 11 (36,7 %) satisfechas.

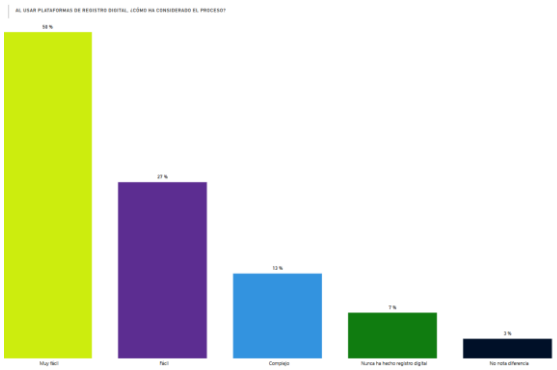
Cuatro participantes (13,3 %) presentaron una posición neutral y una persona (3,3 %) manifestó estar insatisfecha.

Dentro de las justificaciones proporcionadas por quienes han desempeñado el rol de asistentes y manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos se encuentran la agilidad en el ingreso, facilidad del registro, organización, cumplimiento de los tiempos y disponibilidad de herramientas para participar; caso contrario de quienes indicaron neutralidad o insatisfacción, ya que para ellos la desorganización, demoras en el ingreso, filas para el registro y dificultades para participar fueron las razones principales de sus respuestas.

Por parte de las personas que contestaron la encuesta siendo empleados, el motivo por el que se sintieron muy satisfechos o satisfechos corresponde a que hubo facilidad, buena comunicación y programas de apoyo que hicieron que la organización de los eventos fuera mas eficiente, por parte de los proveedores se debió a que sintieron la buena organización y la prestación de sus servicios se dio sin novedades.

5.1.4 Pregunta 4. Facilidad del registro digital

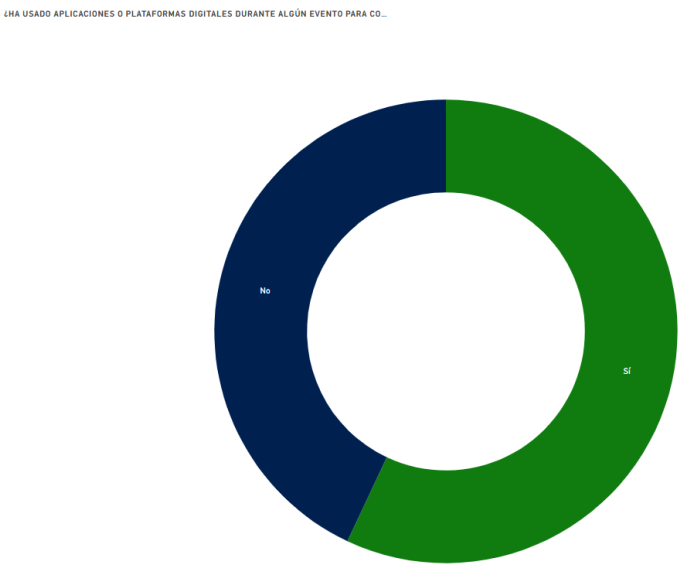
Figura 4



15 participantes (50,0 %) calificaron el proceso como muy fácil y 8 (26,7 %) como fácil, lo que representa que 23 personas, equivalentes al 76,7 %, presentaron una valoración favorable, Cuatro personas (13,3 %) lo consideraron complejo, una (3,3 %) no percibió diferencia y dos (6,7 %) nunca habían realizado un registro digital.

5.1.5 Pregunta 5. Uso de aplicaciones o plataformas durante el evento

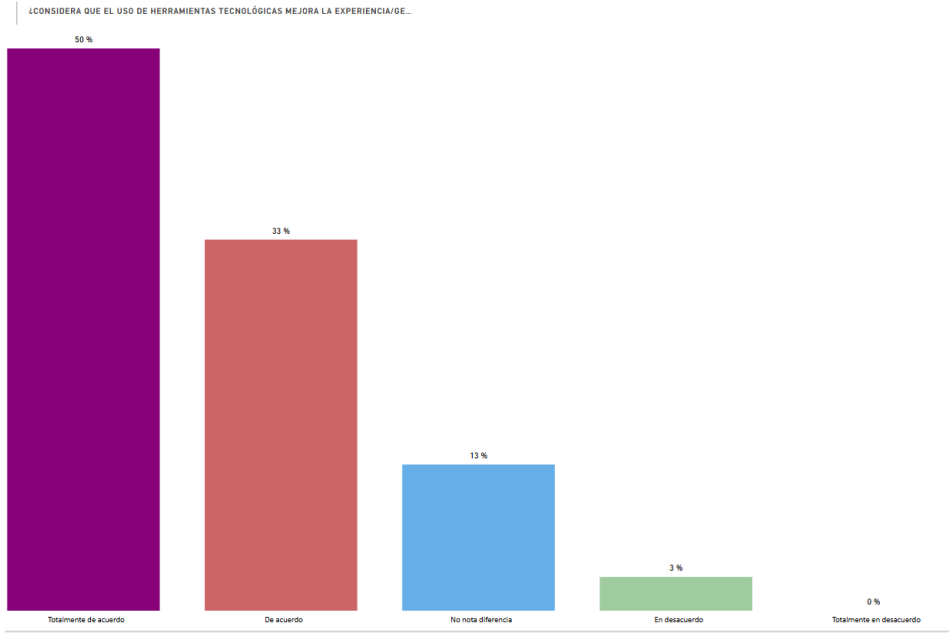
Figura 5



17 participantes (56,7 %) respondieron que sí las habían utilizado para consultar información o interactuar durante la jornada, mientras que 13 (43,3 %) indicaron que no, esto es muy relevante para la investigación porque permite identificar que hay mucha oportunidad de mejorar frente a incorporar herramientas tecnológicas durante el desarrollo del evento, que permitan a los asistentes tener una mejor experiencia.

5.1.6 Pregunta 6. Tecnología y mejora de la gestión o experiencia

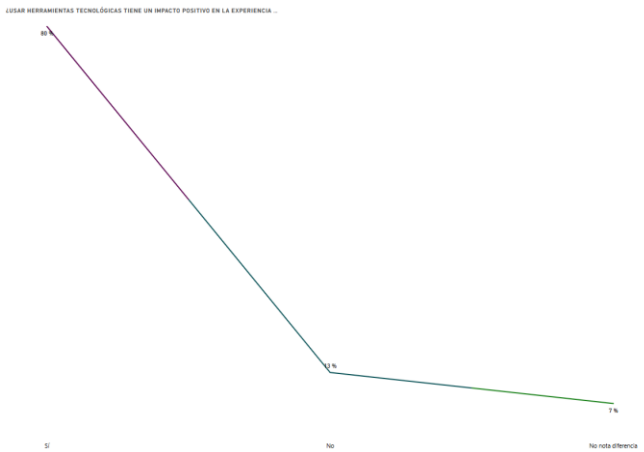
Figura 6



25 participantes (83,3 %) estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el uso de herramientas tecnológicas mejora la experiencia o gestión del evento, de estos, 15 (50,0 %) estuvieron totalmente de acuerdo y 10 (33,3 %) de acuerdo, Cuatro participantes (13,3 %) no percibieron diferencia y uno (3,3 %) estuvo en desacuerdo

5.1.7 Pregunta 7. Impacto positivo en la experiencia del asistente

Figura 7



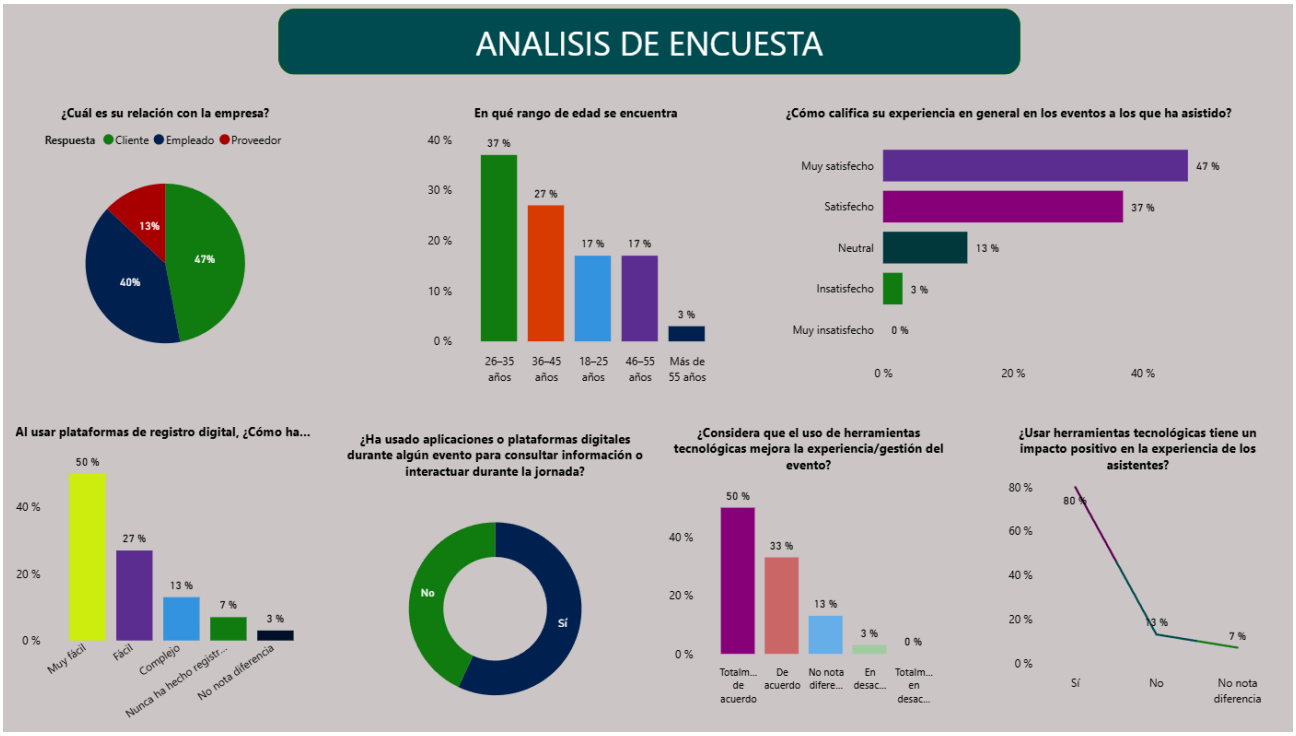
Frente al impacto que tiene el uso de las herramientas tecnológicas en la experiencia de los asistentes, 24 participantes (80,0 %) consideran que el uso de herramientas tecnológicas tiene un impacto positivo en la experiencia de los asistentes, cuatro (13,3 %) respondieron negativamente y dos (6,7 %) señalaron que no perciben diferencia.

5.1.8 Análisis de la pregunta abierta

Tabla 4

Categoría de análisis	**Características**	**Interpretación**
Agilidad y facilidad	Ingreso ágil, facilidad de registro	La digitalización puede reducir fricciones percibidas en el acceso.
Organización y tiempos	Organización, cumplimiento de tiempos	La coordinación y el seguimiento aparecen asociados con experiencias favorables.
Información y participación	Disponibilidad de herramientas para participar	Existe espacio para ampliar funcionalidades digitales durante el evento.
Comunicación	Buena comunicación y programas de apoyo	La tecnología puede apoyar coordinación e intercambio de información.
Demoras y filas	Demoras en ingreso, filas	Se identifica una necesidad de mejorar el proceso de registro.
Desorganización	Percepción de desorganización	La centralización de tareas e información puede apoyar el control.
Dificultades de participación	Problemas para participar	La experiencia tecnológica debe diseñarse considerando facilidad de uso.

Figura 8



5.2 Propuesta

Tabla 5

Estrategia	Acción	Evidencia que la sustenta	Recursos	Indicadores
1. Registro digital y QR	Implementar un sistema de inscripción y acreditación digital con código QR para disminuir tareas manuales y facilitar la consulta de información.	El 76,7 % calificó el registro digital como fácil o muy fácil; 4 participantes lo consideraron complejo.	Formulario/plataforma de registro, QR, dispositivo de lectura, conectividad.	Tiempo promedio de registro; porcentaje de registros digitales; incidencias de registro; satisfacción.
2. Gestión de	Centralizar tareas,	Las respuestas	Plataforma,	% de tareas

tareas y cronograma	responsables, fechas y avances en una plataforma de gestión de proyectos como Trello, Asana o Monday.com, seleccionada según las políticas de la organización.	positivas relacionan organización y cumplimiento de tiempos con una mejor experiencia.	responsables, capacitación, tablero estándar de evento.	cumplidas; tareas vencidas; tiempo de actualización; reprocesos.
3. Centralización documental	Crear un repositorio único por evento para cronogramas, proveedores, presupuestos, piezas, listas y reportes, utilizando una solución autorizada como OneDrive o Google Drive.	La propuesta original identifica la necesidad de organizar y centralizar información.	Repositorio corporativo, permisos, estructura de carpetas, política de acceso.	Tiempo para localizar documentos; documentos duplicados; incidencias de versión.
4. Comunicación y coordinación	Definir un canal formal de comunicación interna y reglas de uso para evitar dispersión de instrucciones. Puede utilizarse una herramienta corporativa disponible, como Teams o Slack, si las políticas de la organización lo permiten.	La comunicación y coordinación aparecen en las justificaciones de experiencias favorables.	Canal corporativo, responsables, protocolo de comunicación.	Tiempo de respuesta; mensajes críticos documentados; incidencias por falta de información.
5. Analítica de eventos	Construir un tablero de indicadores que consolide registros, asistencia, satisfacción,	La investigación identifica la necesidad de transformar datos en información para decisiones.	Power BI o herramienta equivalente, base de datos, responsable de analítica.	Asistencia efectiva; satisfacción; tiempos; costos; cumplimiento; tasa de reproceso.

	tiempos y cumplimiento de actividades. Power BI puede utilizarse si la organización ya dispone de licencia y gobierno de datos.			
6. Aplicaciones para asistentes	Evaluar una aplicación o solución móvil cuando el tipo de evento justifique su uso, con agenda, ubicación, información, notificaciones e interacción.	Solo el 56,7 % había utilizado aplicaciones durante eventos, lo que muestra espacio de adopción.	Aplicación o plataforma, soporte, capacitación y comunicación al asistente.	Tasa de uso; consultas; interacciones; satisfacción.
7. IA como apoyo controlado	Utilizar herramientas de IA para tareas de apoyo como borradores de agendas, listas de verificación, clasificación inicial de información y propuestas de comunicación, con revisión humana y sin introducir datos sensibles no autorizados.	Keiper (2023) muestra aplicaciones de IA para apoyar tareas de planificación; los antecedentes recientes señalan crecimiento de IA en eventos.	Herramienta autorizada, lineamientos de uso, capacitación y revisión humana.	Horas ahorradas en tareas elegibles; errores detectados; porcentaje de contenidos revisados.
8. Capacitación y piloto	Implementar un piloto con un evento antes de extender las herramientas a toda la operación. Capacitar a los responsables y recoger retroalimentación	La diferencia entre aceptación y uso muestra que la adopción requiere acompañamiento.	Plan piloto, capacitación, soporte, encuesta posterior.	Adopción; incidencias; satisfacción; cumplimiento; ajustes realizados.

	de usuarios.			

5.2.1 Ruta de implementación

Tabla 6

Fase	Actividad	Responsable sugerido	Resultado
1. Diagnóstico	Mapear procesos actuales y medir línea base de tiempos, costos, recursos y asistencia.	Líder de eventos + procesos	Mapa de procesos y línea base.
2. Priorización	Seleccionar procesos con mayor carga manual, reproceso o fricción para usuarios.	Líder de eventos + TI	Matriz de priorización.
3. Diseño piloto	Configurar registro, gestión de tareas, repositorio y tablero de indicadores.	Equipo de proyecto	Prototipo funcional.
4. Piloto	Aplicar las soluciones en un evento y registrar incidencias y métricas.	Equipo de eventos	Informe piloto.
5. Evaluación	Comparar resultados con la línea base y recoger percepción de usuarios.	Líder de proyecto + analítica	Informe de evaluación.
6. Escalamiento	Ajustar herramientas y ampliar su utilización según resultados y capacidades.	Dirección + líderes de proceso	Modelo estandarizado.

5.2.2 Matriz de indicadores propuesta

Tabla 7

Indicador	Fórmula / medición	Frecuencia	Meta inicial

			sugerida
Tiempo promedio de registro	Minutos desde inicio de acreditación hasta validación	Cada evento	Definir línea base y reducirla progresivamente
Tasa de reproceso	Casos reprocesados / casos totales x 100	Cada evento	Reducir frente a línea base
Cumplimiento de tareas	Tareas cumplidas / tareas planificadas x 100	Semanal y cierre	≥ 90 %
Asistencia efectiva	Asistentes presentes / inscritos x 100	Cada evento	Definir según histórico
Satisfacción	Respuestas satisfechas o muy satisfechas / total x 100	Cada evento	Mantener o superar línea base de 83,3 %
Uso de plataformas	Usuarios activos / usuarios convocados x 100	Cada evento	Definir según herramienta
Tiempo de localización documental	Minutos requeridos para encontrar información clave	Cada evento	Reducir frente a línea base
Costo administrativo por evento	Costos administrativos asociados / evento	Mensual o por evento	Definir línea base

6. DISCUSIÓN

Los resultados muestran una percepción favorable hacia la integración tecnológica, 83,3 % de los participantes se declaró satisfecho o muy satisfecho y el 80,0 % consideró positivo el impacto de la tecnología sobre la experiencia; estos resultados coinciden con (Dolasinski, 2021), quienes incorporan la perspectiva del asistente dentro de la definición del campo de eventos, y con (Chen, 2025), quienes encuentran que las tecnologías pueden influir en la participación antes, durante y después del evento.

El resultado de registro digital es particularmente relevante, el 76,7 % de los participantes lo calificó como fácil o muy fácil. Este hallazgo coincide con (Sarpal, 2024), quienes relacionan las aplicaciones móviles con simplificación logística, reducción de costos potenciales y mejora de la experiencia; el aporte del resultado consiste en identificar el registro como un proceso con aceptación suficiente para ser priorizado en un piloto.

La proporción de participantes que utiliza aplicaciones o plataformas durante los eventos es menor: 56,7 %. Esta diferencia frente al 80,0 % que reconoce un impacto positivo de la tecnología muestra una brecha entre valoración y adopción. (Sjukriana, 2024) identifican precisamente la adopción tecnológica como un campo que requiere considerar beneficios y desafíos de implementación (Ryan, 2020) permiten interpretar esta situación desde la madurez digital: disponer de herramientas no equivale a tener procesos digitalmente integrados.

La literatura también respalda la ampliación de la propuesta hacia herramientas diferentes al registro, (Celuch, 2021) identifica inteligencia artificial, Big Data, realidad virtual y realidad aumentada como líneas de desarrollo tecnológico; (Keiper, 2023) muestra usos de IA para apoyar tareas de planificación; y (García-Revilla, 2023) estudian aplicaciones móviles para gestión de eventos. Estos

antecedentes respaldan la propuesta de construir un ecosistema de herramientas, pero también justifican la selección gradual según necesidades y capacidades.

(Piccioni, 2023) aportan un elemento que debe incorporarse a la discusión: la digitalización modifica prácticas y puede generar nuevos desafíos éticos, por ello, la propuesta no se limita a implementar plataformas, sino que incluye capacitación, reglas de uso, protección de datos y revisión de resultados; esta condición también se relaciona con la necesidad de considerar la Ley 1581 de 2012 cuando se trate información personal de asistentes.

El contraste con los antecedentes permite sostener que la propuesta es pertinente, pero no que su impacto esté demostrado. La evidencia disponible respalda la necesidad y la aceptación de soluciones tecnológicas; la demostración de eficiencia objetiva requiere una fase posterior de implementación y medición.

7. CONCLUSIONES

Respecto del objetivo general, se diseñó una propuesta de estrategias para integrar tecnologías innovadoras en la gestión administrativa de eventos de una empresa farmacéutica privada, la propuesta prioriza registro digital y QR, gestión de tareas, centralización documental, comunicación, analítica, aplicaciones móviles e inteligencia artificial de apoyo, acompañadas de capacitación, piloto e indicadores.

Respecto del primer objetivo específico, el diagnóstico permitió identificar necesidades relacionadas con registro, organización, comunicación, acceso a información, interacción y adopción tecnológica, la evidencia de la encuesta muestra que el 76,7 % de los participantes valora favorablemente el registro digital, mientras que el 43,3 % no ha utilizado aplicaciones o plataformas durante eventos; estos datos muestran una oportunidad de fortalecimiento de la adopción tecnológica.

Respecto del segundo objetivo específico, la revisión de antecedentes permitió caracterizar estrategias y tecnologías utilizadas en diferentes contextos, la literatura reciente evidencia aplicaciones de gestión de eventos, madurez digital, aplicaciones móviles, inteligencia artificial, analítica, realidad virtual y soluciones de participación; en conjunto, los antecedentes muestran que la tecnología debe integrarse con procesos y capacidades organizacionales, no incorporarse como un conjunto aislado de herramientas.

Respecto del tercer objetivo específico, se formularon recomendaciones de implementación gradual mediante ocho estrategias y una ruta de seis fases. La propuesta incluye recursos, responsables sugeridos, indicadores y una prueba piloto para validar las soluciones antes de ampliar su utilización.

En relación con los resultados cuantitativos, 25 de los 30 participantes (83,3 %) calificaron su experiencia general como satisfecha o muy satisfecha; 23 (76,7 %) calificaron favorablemente el registro

digital; 17 (56,7 %) habían utilizado aplicaciones o plataformas durante eventos; 25 (83,3 %) consideraron que la tecnología mejora la gestión o experiencia; y 24 (80,0 %) identificaron un impacto positivo en la experiencia de los asistentes.

En relación con la propuesta, la principal conclusión es que la organización cuenta con una oportunidad de mejorar la gestión mediante una integración tecnológica gradual, el registro digital constituye una prioridad por su aceptación, la gestión de tareas y la centralización documental pueden fortalecer la coordinación, la analítica puede convertir datos operativos en indicadores y las aplicaciones e IA pueden incorporarse cuando exista una necesidad concreta y condiciones adecuadas de adopción.

.

8. RECOMENDACIONES

- Implementar progresivamente un sistema de registro digital: Se recomienda establecer el registro digital como uno de los primeros procesos de transformación, utilizando formularios electrónicos, códigos QR y bases de datos centralizadas para gestionar la inscripción y asistencia de los participantes.
- Centralizar la información de los eventos: Se recomienda establecer un repositorio digital único para almacenar y consultar la información relacionada con cada evento. Este espacio podría incluir bases de participantes, agendas, proveedores, cotizaciones, piezas de comunicación, listas de asistencia, documentos logísticos, responsables y resultados de cada actividad.
- Implementar una herramienta para la gestión y seguimiento de tareas: Se recomienda utilizar una plataforma de gestión de proyectos o tareas para organizar las actividades previas, durante y posteriores a cada evento. Cada evento podría contar con un tablero en el que se definan tareas, responsables, fechas límite, estado de avance y observaciones.
- Fortalecer la comunicación y coordinación del equipo: Se recomienda establecer un esquema digital de comunicación que permita diferenciar la información operativa de las comunicaciones generales. Para cada evento deberían definirse responsables, canales oficiales y mecanismos para registrar decisiones, cambios y pendientes.
- Crear tableros de indicadores para el seguimiento de los eventos: Se recomienda desarrollar un tablero de control para la gestión de eventos que permita consolidar indicadores de registro, asistencia, cumplimiento de tareas, satisfacción, utilización de herramientas digitales y resultados posteriores al evento.
- Incorporar inteligencia artificial de manera controlada: Se recomienda explorar el uso de herramientas de inteligencia artificial como apoyo, principalmente en actividades

administrativas y documentales de bajo riesgo, como elaboración de borradores de comunicaciones, generación de listas de tareas, estructuración de agendas, síntesis de información y apoyo en la elaboración de documentos.

- Implementar la propuesta mediante proyectos piloto: Se recomienda evitar una implementación tecnológica simultánea de todas las herramientas. La empresa podría seleccionar inicialmente uno o dos eventos educativos para probar el modelo completo. El piloto debería incluir registro digital, gestión de tareas, centralización documental y medición de indicadores. Una vez finalizado el evento, se deberían analizar los resultados, identificar dificultades y realizar los ajustes necesarios antes de ampliar la solución.
- Establecer una medición antes y después de la implementación: Finalmente, se recomienda que la empresa construya una línea base antes de implementar las estrategias y realice una segunda medición después de varios eventos.

Referencias

Arrogante Ramírez, A. B. (2022). *Organización de eventos empresariales (2.ª ed.).* España: Paraninfo.

Bowdin, G. A. (2023). *Events management, (4th ed.).* Reino Unido / Australia: Routledge.

Cabero Soto, L. C. (2011). *Organización de reuniones y eventos.* España: Paraninfo.

Celuch, K. (2021). Event technology for potential sustainable practices: A bibliometric review and research agenda. *International Journal of Event and Festival Management*, 314–330.

Chen, J. J. (2025). A critical review of technology-facilitated event engagement: Current landscape and pathway forward. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 37(13)*, 169–189.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración 10.ª ed.* McGraw-Hill.

Comunicaciones, M. d. (2025). *Seguimiento indicadores: Plan Nacional de Desarrollo, primer trimestre de 2025.* Bogotá: Gobierno de Colombia.

Dolasinski, M. J. (2021). Defining the field of events. *Event Management, 25*, 415–432.

García-Revilla, R. M. (2023). Advances in event management using new technologies and mobile applications. *International Journal of Event and Festival Management, 14(1)*, 56–72.

Getz, D. &. (2024). *Event studies: Theory and management for planned events (5th ed.).* Canadá / Reino Unido: Routledge.

Harrison, J. &. (2023). ChatGPT in practice: Increasing event planning efficiency through artificial intelligence. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 33*, 100454.

ICONTEC. (s.f.). NTS-OPC 001. Operación de congresos, ferias y convenciones. Requisitos de servicio.

ICONTEC. (s.f.). NTS-TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad de organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

Keiper, M. C. (2023). ChatGPT in practice: Increasing event planning efficiency through artificial intelligence. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 33.

Kim, S. E. (2024). Virtual reality concerts: Determinants of success using the information system success model. *Journal of Convention & Event Tourism, 25*, 362–377.

Martínez Jiménez, G. A. (2024). *Automatización de tareas administrativas con Excel (2.ª ed.).* Colombia: Ecoe Ediciones.

Mazza, B. (2024). *Event communication: Theory and methods for event management and tourism.* Italia: Goodfellow Publishers.

MinTic. (2025). *Seguimiento indicadores: Plan Nacional de Desarrollo, primer trimestre de 2025.* Bogotá: Gobierno de Colombia.

Otero Alvarado, M. T. (2009). *Protocolo y organización de eventos.* España: Editorial UOC.

Piccioni, N. N. (2023). COVID-19 and the digitization of business events. *International Journal of Event and Festival Management*, 157–169.

ProColombia. (11 de Abril de 2024). En 10 años, Colombia ha captado cerca de 2.800 eventos de 62 países. Bogotá, Bogotá, Colombia.

Ramírez Salazar, M. d. (2011). *Innovación en gestión de eventos organizacionales.* Ecoe Ediciones.

República, C. d. (1996). Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo. Colombia.

República, C. d. (1999). Ley 527 de 1999. Colombia.

República, C. d. (2009). Ley 1341 de 2009. Colombia.

República, C. d. (2012). Ley 1581 de 2012. Colombia.

República, P. d. (2001). Decreto 1824 de 2001. Colombia.

República, P. d. (2015). Decreto 1074 de 2015. Colombia.

Ryan, G. F. (2020). Recognizing events 4.0: The digital maturity of events. *International Journal of Event and Festival Management, 11(1)*, 47–68.

Salama, M. (. (2021). *Event project management: Principles, technology and innovation.* Reino Unido: Goodfellow Publishers.

Sarpal, R. R. (2024). Evaluating technology (social media and apps) and blockchain for cost-savings and efficiencies in event management. *Journal of Business and Social Sciences*, 16.

Sjukriana, J. H. (2024). Unveiling the landscape of event technology adoption in hospitality and tourism industry: Insights from a systematic literature review. *International Journal of Event and Festival Management, 16(2)*, 207–228.

Triviño, Y. (2006). *Gestión de eventos feriales: Diseño y organización.* Editorial Síntesis.

Vizuete Chancay, J. L. (2024). Uso de Power BI en la toma de decisiones empresariales. *Revista Latinoamericana de Investigación Social, 7(1)*, 1-25.

Zhang, Y. e. (2025). A critical review of technology-facilitated event engagement: Current landscape and pathway forward. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 169–189.

Anexos

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente, se informa que la participación en esta encuesta es voluntaria y tiene como finalidad recopilar información para fines exclusivamente académicos.

La encuesta no solicita ni recopila información personal que permita identificar directamente a los participantes. Las respuestas serán utilizadas únicamente para los fines establecidos en la investigación y serán analizadas de manera general.

La participación no implica riesgos ni costos para el participante, y podrá decidir no responder o retirarse en cualquier momento, sin ninguna consecuencia.

Al continuar con la encuesta, usted manifiesta que ha leído y comprendido esta información y acepta participar voluntariamente.

☐ Acepto participar voluntariamente en la encuesta.

Anexo 2

SurveyMars

Encuesta sobre experiencia y uso de tecnología en eventos

Resultados de la encuesta

Exportar resultados

30 respuestas | 7 preguntas | Completada

1. ¿Cuál es su relación con la empresa?

30 respuestas

Empleado	12	40%
Cliente	14	47%
Proveedor	4	13%

2. ¿En qué rango de edad se encuentra?

30 respuestas

18-25 años	5	17%
26-35 años	11	37%
36-45 años	8	27%
46-55 años	5	17%
Más de 55 años	1	3%

3. ¿Cómo califica su experiencia en general en los eventos a los que ha asistido?

30 respuestas

Muy satisfecho	14	47%
Satisfecho	11	37%
Neutral	4	13%
Insatisfecho	1	3%
Muy insatisfecho	0	0%

4. Al usar plataformas de registro digital, ¿Cómo ha considerado el proceso?

30 respuestas

Muy fácil	15	50%
Fácil	8	27%
Complejo	4	13%
No nota diferencia	1	3%
Nunca ha hecho registro digital	2	7%

5. ¿Ha usado aplicaciones o plataformas digitales durante algún evento para consultar información o interactuar durante la jornada?

30 respuestas

Sí	17	57%
No	13	43%

6. ¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas mejora la experiencia/gestión del evento?

30 respuestas

Totalmente de acuerdo	15	50%
De acuerdo	10	33%
No nota diferencia	4	13%
En desacuerdo	1	3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

7. ¿Usar herramientas tecnológicas tiene un impacto positivo en la experiencia de los asistentes?

30 respuestas

Sí	24	80%
No	4	13%
No nota diferencia	2	7%

Observación (Respuesta abierta)

Justifique su respuesta de la pregunta número 3.

Fuente: Archivo de Excel proporcionado · Fecha de generación: 18 de mayo de 2025 · Herramienta: SurveyMars