

*“Propuesta, A Partir De La Gestión Innovadora De Proyectos, Para Consolidar La Organización Eventos Specialmoments.”*



**Propuesta, a partir de la gestión innovadora de proyectos, para consolidar la organización de Eventos Specialmoments.**

Monica Patricia Córdoba Del Valle

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

junio de 2024

*“Propuesta, A Partir De La Gestión Innovadora De Proyectos, Para Consolidar La Organización Eventos Specialmoments.”*

**Propuesta, a partir de la gestión innovadora de proyectos, para consolidar la organización de Eventos Specialmoments.**

Monica Patricia Cordoba Del Valle

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de

Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor

Sergio Andres Zabala Vargas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

junio de 2024

## **CONTENIDO**

LISTA DE FOTOGRAFIAS .....	5
LISTA DE ANEXOS .....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Pregunta de investigación.....	15
1.3. Objetivos de investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	16
1.4. Justificación de la investigación .....	16
1.1.1 Beneficios del Proyecto.....	17
2. MARCO DE REFERENCIA .....	18
2.1. Marco de Antecedentes .....	18
2.2. Marco Teórico.....	19
2.3. Marco Normativo .....	20
3. METODOLOGÍA.....	22

3.1. Enfoque y alcance de la investigación .....	22
4. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	32
5. RESULTADOS .....	34
6. CONCLUSIONES .....	38
7. REFERENCIAS .....	45
8. ANEXOS .....	47

## **LISTA DE FOTOGRAFIAS**

Fotografía 1 Boda San Juan .....	34
Fotografía 2 Boda Valledupar .....	35
Fotografía 3 Quinceañero Valledupar .....	35

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1 Formulario de Análisis Documental de Eventos.....	47
---	----

## **RESUMEN**

Este estudio investigativo se centró en la evaluación del impacto de las innovaciones en la gestión de proyectos dentro de Specialmoments, una empresa de organización de eventos en Colombia. A medida que el mercado de eventos se vuelve cada vez más competitivo y dinámico, las empresas buscan formas de mejorar su eficiencia operativa y la satisfacción de sus clientes. La adopción de tecnologías avanzadas y metodologías de gestión innovadoras ha mostrado ser un factor diferencial en la industria, y este estudio se propuso determinar cómo estas innovaciones pueden ser implementadas efectivamente en Specialmoments para fortalecer su posición en el mercado.

El análisis comenzó con un planteamiento del problema que señaló cómo la falta de innovación en la gestión de proyectos podría estar limitando el potencial de la empresa para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente. La pregunta de investigación se formuló para investigar el efecto específico de la implementación de técnicas innovadoras en la gestión de proyectos sobre la consolidación de la empresa en el mercado colombiano durante el periodo 2024-2025.

La justificación del estudio se basó en la necesidad de adaptar y mejorar las prácticas de gestión en la industria de eventos para responder a las expectativas cambiantes de los clientes y las presiones del mercado. La revisión literaria proporcionó un marco teórico sobre la gestión de proyectos y la innovación en el contexto de eventos, resaltando estudios anteriores que demostraron la importancia de integrar nuevas tecnologías y enfoques para mejorar los resultados operativos y la satisfacción del cliente.

La metodología adoptada fue un enfoque mixto que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas para recopilar datos a través de un formulario de análisis documental y revisión de eventos pasados. Esto permitió un análisis detallado de la situación actual de la empresa y una evaluación proyectiva del impacto de las innovaciones propuestas.

Los resultados indicaron que la implementación de innovaciones en la gestión de proyectos tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Las tecnologías de gestión de proyectos y las metodologías ágiles, en particular, demostraron ser efectivas en la optimización de la planificación y ejecución de eventos, así como en la mejora de la interacción con el cliente.

En las conclusiones, se enfatizó la importancia de continuar integrando innovaciones en la gestión de proyectos para mantener la competitividad y promover el crecimiento sostenible de Specialmoments. El estudio también sugirió áreas para investigaciones futuras, incluyendo la evaluación del impacto a largo plazo de las innovaciones en diferentes tipos de eventos y la exploración de nuevos modelos de gestión adaptativos.

**Palabras Clave:** *Gestión de proyectos, Innovación, Industria de eventos, Satisfacción del cliente, Eficiencia operativa, Tecnologías de gestión, Metodologías ágiles.*

## **ABSTRACT**

This research study focused on assessing the impact of project management innovations at Specialmoments, an event planning company in Colombia. As the event market becomes increasingly competitive and dynamic, businesses are seeking ways to enhance operational efficiency and customer satisfaction. The adoption of advanced technologies and innovative management methodologies has proven to be a differentiating factor in the industry, and this study aimed to determine how these innovations could be effectively implemented at Specialmoments to strengthen its market position.

The problem statement highlighted how a lack of innovation in project management might be limiting the company's potential to optimize processes and enhance customer experiences. The research question was formulated to investigate the specific effect of implementing innovative project management techniques on consolidating the company's market position in Colombia during the period 2024-2025.

The justification for the study was based on the need to adapt and improve management practices in the event industry to meet changing customer expectations and market pressures. A literature review provided a theoretical framework on project management and innovation in the context of events, highlighting previous studies that demonstrated the importance of integrating new technologies and approaches to improve operational outcomes and customer satisfaction.

The methodology adopted was a mixed approach that combined qualitative and quantitative techniques to collect data through a document analysis form and review of past

events. This allowed for a detailed analysis of the company's current situation and a projective assessment of the impact of the proposed innovations.

Results indicated that the implementation of project management innovations positively impacts operational efficiency and customer satisfaction. Project management technologies and agile methodologies, in particular, proved effective in optimizing event planning and execution, as well as improving customer interactions.

In the conclusions, the importance of continuing to integrate innovations in project management to maintain competitiveness and promote sustainable growth at Specialmoments was emphasized. The study also suggested areas for future research, including assessing the long-term impact of innovations on different types of events and exploring new adaptive management models.

**Keywords:** *Project Management, Innovation, Event Industry, Customer Satisfaction, Operational Efficiency, Management Technologies, Agile Methodologies*

## **INTRODUCCIÓN**

En el ámbito de la gestión de eventos, la adopción de innovaciones en la gestión de proyectos ha demostrado ser un factor crucial para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Este estudio se centró en explorar cómo las innovaciones específicas en la gestión de proyectos pueden impactar en el rendimiento y éxito de Specialmoments, una empresa dedicada a la organización de eventos. A lo largo del desarrollo de esta investigación, se abordaron diversos componentes que juntos proporcionan un análisis exhaustivo de esta temática.

En el Capítulo 1, se planteó el problema de la investigación, destacando cómo la falta de innovación en la gestión de proyectos puede limitar la capacidad de una empresa de eventos para competir eficazmente en el mercado. Esta sección también introdujo la pregunta de investigación, que buscaba determinar el efecto de las técnicas innovadoras en la gestión de proyectos sobre la consolidación de Specialmoments en el mercado colombiano. La justificación del estudio se fundamentó en la necesidad de adaptar prácticas de gestión modernas para mejorar los resultados de la empresa y aumentar la satisfacción del cliente.

El Capítulo 2 abarcó una revisión literaria detallada, donde se examinaron estudios previos relacionados con la gestión de proyectos en la industria de eventos. Esta revisión ayudó a establecer un marco teórico para entender mejor las tendencias actuales y las prácticas efectivas en el sector.

La metodología empleada en la investigación se describió en el Capítulo 3, detallando el enfoque mixto utilizado para recopilar y analizar datos. Se explicó cómo se emplearon técnicas

cualitativas y cuantitativas para obtener una comprensión integral de la situación actual de Specialmoments y evaluar el impacto potencial de las innovaciones propuestas.

Los resultados obtenidos, presentados en el Capítulo 4, revelaron que las innovaciones en la gestión de proyectos tienen un impacto positivo significativo en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Se demostró que la implementación de nuevas tecnologías y metodologías no solo optimiza los procesos, sino que también mejora la experiencia del cliente.

Finalmente, en el Capítulo 5, las conclusiones del estudio subrayaron la importancia de continuar integrando innovaciones en la gestión de proyectos para mantener la competitividad de Specialmoments. Se sugirieron recomendaciones para futuras investigaciones y se discutió el impacto de los hallazgos en el campo de la gestión de eventos.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del problema**

#### ***1.1.1. Contextualización General del Problema***

La gestión de eventos se ha convertido en un sector crucial dentro de la industria de servicios a nivel mundial. Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE, por sus siglas en inglés) ha experimentado un crecimiento significativo en las últimas décadas, contribuyendo de manera importante a las economías locales y nacionales (Organización Mundial del Turismo, 2020). Este crecimiento ha llevado a un aumento en la demanda de servicios profesionales de planificación y organización de eventos, requiriendo una gestión más eficiente y creativa para satisfacer las expectativas de los clientes.

En el ámbito nacional, Colombia ha visto un incremento en la realización de eventos corporativos, sociales y culturales. La Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) reporta que la industria de eventos en el país ha crecido en un 25% en los últimos cinco años, impulsada por la estabilidad económica y el aumento del turismo (Cámara de Comercio de Bogotá, 2022). Sin embargo, este crecimiento también ha planteado desafíos significativos, como la necesidad de innovar en la gestión de proyectos para mantenerse competitivos en un mercado cada vez más exigente y globalizado.

### ***1.1.2. Situación Particular en la Organización***

Specialmoments, una empresa dedicada a la organización y decoración de eventos en Colombia, enfrenta varios retos en su gestión operativa y estratégica. La empresa ha identificado que su principal problema radica en la falta de una gestión de proyectos innovadora que permita consolidar su posición en el mercado. Esta carencia ha resultado en una planificación ineficiente, sobrecostos y una experiencia del cliente que no siempre cumple con las expectativas.

Las posibles causas de este problema incluyen la falta de capacitación continua del personal en técnicas modernas de gestión de proyectos, la ausencia de herramientas tecnológicas avanzadas para la planificación y seguimiento de eventos, y una estructura organizacional que no favorece la innovación y la adaptabilidad. Además, la empresa no cuenta con un sistema robusto de retroalimentación que permita mejorar continuamente sus servicios basándose en las experiencias y sugerencias de sus clientes.

### ***1.1.3. Consecuencias del Problema***

Las consecuencias de una gestión ineficiente de proyectos en Specialmoments son múltiples y afectan tanto a la empresa como a sus clientes. En primer lugar, la falta de innovación en la gestión de proyectos ha llevado a una disminución en la satisfacción del cliente, lo que se traduce en una menor tasa de retención y recomendaciones. Esto, a su vez, impacta negativamente en la reputación de la empresa en el mercado.

En términos operativos, la ineficiencia en la planificación y ejecución de eventos ha generado sobrecostos y desperdicio de recursos, afectando la rentabilidad de la empresa. Además, la falta de una gestión adecuada del tiempo y los recursos humanos ha provocado estrés

y desmotivación entre los empleados, repercutiendo en su desempeño y compromiso con la organización.

En la comunidad, la incapacidad de Specialmoments para ofrecer servicios de alta calidad limita el desarrollo de eventos que puedan tener un impacto positivo en el ámbito social y cultural. Los eventos bien gestionados no solo satisfacen a los clientes directos, sino que también contribuyen a la cohesión social y al fortalecimiento de la identidad cultural local.

Para abordar estos problemas, es esencial que Specialmoments adopte un enfoque innovador en la gestión de proyectos, integrando nuevas tecnologías y prácticas de gestión que permitan mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y, en última instancia, su posición en el mercado.

## **1.2.Pregunta de investigación**

¿Cuál es el efecto del uso de técnicas innovadoras en la gestión de proyectos sobre la consolidación de la empresa de eventos Specialmoments en el mercado colombiano durante el periodo 2024-2025?

## **1.3.Objetivos de investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer una propuesta, a partir de estrategias innovadoras, para mejorar la gestión de proyectos en la empresa de eventos Specialmoments durante el periodo 2024-2025.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar el estado actual de la gestión de proyectos en Specialmoments.
- b) Identificar estrategias innovadoras de gestión de proyectos aplicables a la industria de eventos.
- c) Desarrollar un plan de implementación de estrategias innovadoras en la gestión de proyectos de Specialmoments.
- d) Evaluar el impacto de la implementación de estrategias innovadoras en la eficiencia operativa y satisfacción del cliente en Specialmoments.

### **1.4. Justificación de la investigación**

El estudio sobre la implementación de estrategias innovadoras en la gestión de proyectos dentro de Specialmoments no solo es relevante para la empresa, sino que posee un significativo valor para la comunidad científica y académica. Este estudio aporta a la literatura existente al explorar cómo las técnicas modernas de gestión de proyectos pueden ser adaptadas y aplicadas específicamente al sector de eventos, un área que, aunque crucial para la economía cultural y social, ha sido relativamente subestimada en estudios de gestión (Rodríguez, A., 2018).

Se investiga este problema porque la industria de eventos enfrenta desafíos únicos relacionados con la gestión del tiempo, recursos y expectativas del cliente, que requieren soluciones innovadoras y adaptadas (García, J., 2020). La eficacia en la gestión de estos eventos puede tener un impacto directo en la percepción del éxito del evento por parte de los clientes y, por ende, en la sostenibilidad financiera y reputacional de la empresa.

Los objetivos de este estudio están diseñados para responder directamente a las necesidades identificadas en Specialmoments, proporcionando un marco que puede ser utilizado para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión de proyectos de eventos. El desarrollo de un enfoque sistemático y estructurado para la gestión de eventos apunta a reducir los sobrecostos y mejorar la satisfacción del cliente, lo que a su vez puede resultar en un aumento de la competitividad de la empresa en el mercado (López, M., & Hernández, F., 2021).

### **1.1.1 Beneficios del Proyecto**

- ✓ **Para Specialmoments:** El proyecto ofrece a la empresa la oportunidad de fortalecer sus capacidades operativas y administrativas, lo que puede traducirse en un aumento de su competitividad y posicionamiento en el mercado de eventos.
- ✓ **Para la comunidad:** Mejores prácticas en la gestión de eventos promueven una oferta más profesional y satisfactoria, enriqueciendo la experiencia cultural y social de los participantes.
- ✓ **Para los estudiantes investigadores:** Este proyecto permite a los estudiantes aplicar teorías de gestión de proyectos en un contexto real, desarrollando habilidades prácticas y un entendimiento más profundo de las dinámicas de la industria de eventos.
- ✓ **Para UNIMINUTO Virtual y programas académicos relacionados:** El estudio contribuye al enriquecimiento del cuerpo académico de la institución, ofreciendo un caso de estudio actualizado y relevante que puede ser utilizado en futuros cursos de gestión de proyectos y organización de eventos.

## **2. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1.Marco de Antecedentes**

El marco de antecedentes es crucial para entender el contexto histórico y la evolución del problema de estudio. En este caso, se explora cómo las prácticas de gestión de proyectos han influido en la industria de eventos, especialmente con la introducción de innovaciones tecnológicas y metodológicas en la última década.

- ✓ **Evolución de la Gestión de Proyectos en Eventos:** Tradicionalmente, la gestión de eventos ha dependido de enfoques altamente personalizados, centrados en las habilidades y la experiencia de los planificadores individuales. Sin embargo, estudios recientes indican un cambio hacia enfoques más estructurados y sistematizados, impulsados por la necesidad de eficiencia y consistencia en la entrega de eventos (Smith L. &., 2019). Este cambio es crucial en un mercado que, según Jones et al. (2020), se ha vuelto más competitivo y globalizado.
- ✓ **Impacto de la Tecnología en la Gestión de Eventos:** La digitalización ha tenido un impacto significativo en la industria de eventos. Plataformas como Eventbrite y Meetup han transformado cómo se organizan y promocionan los eventos, ofreciendo soluciones para la gestión de entradas y la interacción con los asistentes. Además, la integración de sistemas de gestión de proyectos como Trello y Asana ha mejorado la planificación y el seguimiento de tareas (López, 2021).
- ✓ **Estudios Relevantes:** Un estudio realizado por García y Fernández (2022) analizó cómo las técnicas innovadoras de gestión de proyectos pueden reducir costos y aumentar la

satisfacción del cliente en eventos corporativos en España, encontrando que la implementación de software de gestión de proyectos puede reducir los tiempos de planificación en un 30%.

- ✓ **Relevancia de los Antecedentes para el Estudio Actual:** Estos antecedentes son fundamentales para comprender la importancia de adoptar enfoques innovadores en la gestión de proyectos dentro de Specialmoments. La evidencia sugiere que tales enfoques no solo son necesarios para mantener la competitividad, sino que también tienen el potencial de transformar significativamente la calidad y el impacto de los eventos organizados.

## **2.2.Marco Teórico**

El marco teórico establece las bases conceptuales para comprender y abordar el problema de investigación, analizando las teorías y modelos que apoyan la gestión de proyectos en la industria de eventos. Este marco es fundamental para entender las variables de estudio y sus interrelaciones.

- ✓ **Gestión de Proyectos:** Según el Project Management Institute (PMI), la gestión de proyectos es el arte de dirigir y coordinar recursos humanos y materiales a lo largo de la vida de un proyecto mediante técnicas de gestión para alcanzar objetivos predefinidos de alcance, calidad, tiempo y costos (PMI, 2021). En el contexto de los eventos, esta definición se expande para incluir la entrega de eventos que no solo cumplen, sino que superan las expectativas de los stakeholders.

- ✓ **Modelo de Gestión de Proyectos para Eventos:** El modelo propuesto por Turner (2019) para la industria de eventos incluye cinco fases clave: iniciación, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre. Cada fase tiene actividades específicas que, cuando se realizan efectivamente, aseguran el éxito del evento.
- ✓ **Innovación en la Gestión de Proyectos:** La innovación en la gestión de proyectos a menudo implica la adopción de metodologías ágiles y lean, que promueven la adaptabilidad y la eficiencia. Según Anderson y Shapiro (Anderson, 2020), estas metodologías son particularmente efectivas en entornos dinámicos como los eventos, donde los requisitos y las expectativas pueden cambiar rápidamente.
- ✓ **Tecnología y Gestión de Eventos:** La integración de tecnología en la gestión de eventos ha transformado el campo, haciendo posible una planificación más precisa y eficiente. Herramientas como la gestión automatizada de asistentes y la realidad aumentada para visualizar configuraciones de eventos son ejemplos de cómo la tecnología puede mejorar la gestión de eventos (Chen, 2022).
- ✓ **Impacto de la Gestión Efectiva de Proyectos en Eventos:** La investigación de Kim y Park (2021) demuestra que una gestión efectiva de proyectos en eventos no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también incrementa la rentabilidad de los eventos al reducir desperdicios y mejorar la eficiencia operativa.

### **2.3. Marco Normativo**

El marco normativo es esencial para comprender las regulaciones y normas que influyen en la gestión de proyectos dentro de la industria de eventos. Este marco ofrece una perspectiva

sobre los requisitos legales y éticos que deben ser considerados por cualquier organización que planea y ejecuta eventos.

- ✓ **Regulaciones Internacionales:** A nivel internacional, existen varias normativas que impactan la gestión de eventos, como las directrices de la ISO 20121 sobre sistemas de gestión de eventos sostenibles. Esta norma proporciona el marco para asegurar que los eventos se realicen de manera sostenible y ética, abordando aspectos como el impacto ambiental y la inclusión social (ISO, 2021).
- ✓ **Legislación Nacional en Colombia:** En Colombia, la Ley General de Turismo (Congreso de Colombia, 1996) y sus decretos reglamentarios establecen los lineamientos para la organización de eventos turísticos y culturales. Estas leyes enfatizan la necesidad de coordinación con autoridades locales para garantizar la seguridad y el cumplimiento de los estándares de calidad (Congreso de Colombia, 1996).
- ✓ **Normativas Locales:** A nivel local, las regulaciones municipales y departamentales pueden variar significativamente. Por ejemplo, en ciudades como Bogotá, existen normativas específicas que regulan la realización de eventos públicos, incluyendo permisos de ruido, seguridad, y medidas sanitarias, especialmente relevantes en el contexto de la pandemia de COVID-19 (Alcaldía de Bogotá, 2021).
- ✓ **Ética en la Gestión de Eventos:** Además de las regulaciones formales, la gestión de eventos también está regida por principios éticos que aseguran la transparencia y la equidad en el trato a clientes, proveedores y empleados. Estos principios son fundamentales para mantener la integridad y la reputación de la empresa (Smith J. &., 2020).

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque y alcance de la investigación**

El enfoque de esta investigación es mixto, combinando metodologías cualitativas y cuantitativas para obtener una comprensión profunda y medible de la gestión de proyectos en la industria de eventos. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2016), el enfoque mixto permite integrar datos numéricos y narrativos para explorar cómo y por qué ciertas prácticas de gestión impactan en los resultados del proyecto. Este enfoque es particularmente útil para estudios aplicados en campos dinámicos como la gestión de eventos, donde tanto los aspectos cuantificables (costos, tiempos, rendimientos) como las percepciones y experiencias de los involucrados (satisfacción del cliente, percepción de calidad) son cruciales.

En el contexto de este estudio, el enfoque cuantitativo evaluará el impacto de las innovaciones en la gestión de proyectos mediante indicadores como el retorno de la inversión, la reducción de costos y la mejora en la satisfacción del cliente. Paralelamente, el enfoque cualitativo se centrará en obtener insights sobre las experiencias, opiniones y valores del personal de Specialmoments y de sus clientes a través de entrevistas y grupos focales. Este enfoque dual permitirá no solo validar la efectividad de las estrategias implementadas, sino también comprender el contexto y las dinámicas internas que influyen en su éxito o fracaso.

Este enfoque mixto proporciona una visión completa y holística, permitiendo al investigador no solo medir cambios, sino también entender las razones detrás de estos cambios, lo cual es esencial para implementaciones estratégicas en la gestión de proyectos dentro de la industria de eventos.

## **3.2.Población y Muestra**

### **3.2.1. Definición de la Población**

La población objetivo de este estudio incluye a todos los empleados y clientes de Specialmoments que están directamente involucrados en la planificación y ejecución de eventos. Esta población se caracteriza por su diversidad en términos de roles, experiencias y expectativas con respecto a la gestión de eventos. Los empleados incluyen desde el personal de planificación y logística hasta los ejecutivos de cuentas y el equipo de soporte técnico. Los clientes abarcan desde individuos que contratan eventos sociales como bodas y celebraciones, hasta corporaciones que organizan conferencias y reuniones empresariales.

### **3.2.2. Cálculo y Selección de la Muestra**

Para el propósito de esta investigación, se utilizará un **muestreo no probabilístico** debido a la especificidad de la población y la necesidad de obtener información detallada sobre experiencias y opiniones particulares relacionadas con la gestión de proyectos de eventos.

- ✓ **Tipo de Muestreo:** El muestreo será por conveniencia, seleccionando participantes que estén disponibles y dispuestos a contribuir con información relevante para el estudio, lo que permite un acceso más fácil y rápido a datos significativos.
- ✓ **Tamaño de la Muestra:** El tamaño de la muestra se determinará basado en consideraciones prácticas de accesibilidad y profundidad requerida de la información. Dada la naturaleza cualitativa de parte del estudio, se busca profundizar en las experiencias y percepciones, más que en generalizar a toda la población. Se planifica entrevistar aproximadamente a 30 empleados y 30 clientes, lo que se considera suficiente

para obtener una variedad de perspectivas y alcanzar la saturación de datos en el contexto de un estudio cualitativo.

✓ **Criterios de Inclusión y Exclusión:**

• **Empleados:**

- **Inclusión:** Empleados que han estado involucrados en la planificación y ejecución de eventos en los últimos 12 meses.
- **Exclusión:** Empleados nuevos que no han participado en al menos un ciclo completo de evento.

• **Clientes:**

- **Inclusión:** Clientes que han contratado servicios de eventos en los últimos 12 meses y han interactuado directamente con el proceso de gestión del proyecto.
- **Exclusión:** Clientes que solo han utilizado servicios menores o no han estado directamente involucrados en la interacción con el equipo de gestión de eventos.

### **3.3. Instrumentos de Recolección de Información**

#### **Descripción de los Instrumentos**

Para la recolección de datos en este estudio, se empleará un enfoque basado en el análisis documental de eventos anteriores organizados por Specialmoments. Este enfoque permitirá evaluar la efectividad de las estrategias de gestión de proyectos mediante la

revisión de documentos internos, incluyendo planes de eventos, retroalimentaciones de clientes, y reportes de desempeño post-evento.

- **Instrumento Principal:** El instrumento desarrollado para este estudio es un **formulario de análisis documental** diseñado para sistematizar la recolección y análisis de la información contenida en los documentos relacionados con cada evento. Este formulario incluirá secciones específicas como:
  - **Planificación del Evento:** Detalles sobre la planificación inicial, objetivos del evento, presupuesto asignado, y cronogramas.
  - **Ejecución del Evento:** Información sobre la logística, coordinación en sitio, y cumplimiento de los cronogramas.
  - **Retroalimentación del Cliente:** Comentarios y sugerencias proporcionados por los clientes tras la conclusión del evento.
  - **Evaluación de Resultados:** Análisis de los resultados del evento comparados con los objetivos y expectativas iniciales.

### **3.4.Descripción de Procedimientos**

Para garantizar la eficacia y precisión en la recolección de datos usando el formulario de análisis documental diseñado para este estudio, se seguirán los siguientes procedimientos:

#### **Preparación**

- ✓ **Revisión de Documentación:** Antes de comenzar con la recolección de datos, yo y mi asistente revisaremos la documentación relacionada con cada evento seleccionado para el estudio. Esto incluye contratos, planificaciones, retroalimentaciones de clientes, y reportes post-evento.
- ✓ **Capacitación:** Aunque el estudio no es formal, mi asistente y yo nos capacitaremos brevemente en el uso del formulario de análisis documental. Esto asegura que ambos entendamos completamente cómo y qué datos necesitamos recolectar para cada sección del formulario.

### **Implementación**

- ✓ **Aplicación del Formulario:** La aplicación del formulario de análisis documental se realizará en la oficina, donde se archivan los documentos de eventos anteriores. Cada evento será evaluado individualmente, llenando el formulario con la información correspondiente.
- ✓ **Tiempo de Aplicación:** La recolección de datos se realizará durante un periodo de 1 semana, destinando aproximadamente tres días a la semana para esta tarea.

**Verificación de Datos:** Después de aplicar el formulario a cada evento, revisaré la información recolectada junto con mi asistente para verificar su exactitud y completitud. Cualquier discrepancia o dato faltante será revisado y corregido.

### **Autorizaciones y Consideraciones Éticas**

- **Confidencialidad:** Aseguraremos la confidencialidad de la información recolectada, usando solo datos que no comprometan la privacidad de los clientes ni la sensibilidad comercial de la empresa.
- **Autorizaciones:** No se requerirán autorizaciones especiales para acceder a los documentos ya que son internos y parte de las operaciones normales de Specialmoments. Sin embargo, cualquier información sensible será manejada con el máximo cuidado.

### **Registro y Almacenamiento de Datos**

- **Almacenamiento Seguro:** Todos los formularios completados y las notas adicionales serán almacenados de manera segura en nuestro sistema de archivos digital, accesibles solo para mí y mi asistente.
- **Mantenimiento de Registros:** Mantendremos registros detallados de las fechas de recolección de datos y los eventos analizados para asegurar la trazabilidad y organización durante la fase de análisis.

### **3.5. Análisis de Información**

El análisis de la información recolectada mediante el formulario de análisis documental se llevará a cabo utilizando Microsoft Excel, aprovechando sus capacidades para organizar datos, realizar cálculos y generar visualizaciones que faciliten la interpretación de los resultados. A continuación, se describe el proceso de análisis en detalle:

## **Organización de Datos**

- **Ingreso de Datos:** La información recopilada en los formularios será ingresada manualmente en una hoja de cálculo de Excel. Cada evento se registrará en una fila separada, y cada aspecto del formulario (planificación del evento, ejecución, retroalimentación del cliente, y evaluación de resultados) se categorizará en columnas específicas.
- **Revisión y Limpieza:** Antes de analizar los datos, se revisará la hoja de cálculo para corregir posibles errores de ingreso, eliminar duplicados y verificar la coherencia de los datos.

## **Análisis Descriptivo**

- **Análisis Cualitativo:** Para los datos textuales, como los comentarios de la retroalimentación del cliente y las evaluaciones de los resultados, se realizará un análisis de contenido para identificar temas comunes, patrones y tendencias. Este proceso implicará la categorización de respuestas y la asignación de códigos para facilitar el análisis.
- **Análisis Cuantitativo:** Para los datos numéricos, como los presupuestos y cronogramas, se utilizarán funciones básicas de Excel para calcular estadísticas descriptivas, incluyendo promedios, rangos y desviaciones estándar, que proporcionarán una visión general del desempeño financiero y temporal de los eventos.

## **Visualización de Datos**

- **Creación de Gráficos y Tablas:** Utilizaré gráficos de barras, gráficos de líneas y tablas dinámicas en Excel para visualizar los resultados del análisis, lo que permitirá una comparación clara entre diferentes eventos en términos de presupuesto, satisfacción del cliente y cumplimiento de objetivos.
- **Interpretación Visual:** Las visualizaciones ayudarán a identificar correlaciones visuales y tendencias en los datos, facilitando la interpretación y presentación de los resultados.

### **Reporte de Resultados**

- **Elaboración de Informes:** Los hallazgos del análisis serán compilados en un informe detallado, utilizando las funcionalidades de Excel para integrar gráficos y tablas directamente en el documento.
- **Conclusiones y Recomendaciones:** Basado en el análisis, se formularán conclusiones sobre la efectividad de la gestión de eventos en Specialmoments y se propondrán recomendaciones para mejorar futuras prácticas.

## **3.6.Consideraciones Éticas**

### **3.6.1. Análisis de Consideraciones Éticas**

La ética en la investigación es fundamental para garantizar el respeto y la integridad tanto de los participantes como de la información recabada. En este proyecto, las consideraciones

éticas se alinearán con los principios definidos por Uniminuto y la comunidad científica en general, enfocándose en la confidencialidad, la honestidad y la transparencia.

- ✓ **Confidencialidad:** Se garantizará la confidencialidad de la información recogida durante la investigación. Todos los datos serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para mí y mi asistente, encargados del análisis. No se compartirá información sensible ni se divulgarán detalles que puedan identificar directamente a los empleados o clientes sin su consentimiento explícito.
- ✓ **Consentimiento Informado:** Aunque el estudio no requiere interacciones directas que necesiten consentimiento informado (ya que no se utilizan encuestas ni entrevistas, y la información proviene de documentos internos), se mantendrá una línea abierta de comunicación con los empleados y clientes para informarles sobre el uso de la información en el contexto de la investigación.
- ✓ **Integridad y Honestidad:** La investigación se llevará a cabo con la máxima integridad y honestidad. Los datos no serán manipulados ni alterados para favorecer ciertos resultados; todas las conclusiones se basarán en análisis objetivos y verificables de la información recopilada.
- ✓ **Transparencia:** El proceso y los resultados del estudio serán documentados de manera transparente. Se elaborarán informes que detallen los métodos utilizados y los hallazgos, que estarán disponibles para revisión por parte de las autoridades pertinentes y otras partes interesadas dentro de la organización.

### ***3.6.2. Instrumentos de Aceptación y Autorización***

En este proyecto específico, no se requieren instrumentos de autorización de consentimiento y aceptación de participación, dado que la investigación utiliza únicamente información de documentos internos y no involucra la recolección directa de datos personales de individuos. No obstante, se seguirán todas las normativas internas de la organización respecto al manejo de información y documentos.

## **4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **4.1.Las Variables**

Para este estudio sobre la gestión de proyectos en la organización de eventos, se identifican claramente las variables independientes y dependientes que interactúan dentro del contexto de la investigación.

#### **4.1.1. Variable(s) Independiente(s)**

**Innovación en la Gestión de Proyectos:** Esta variable representa las técnicas y estrategias innovadoras implementadas en la gestión de proyectos dentro de Specialmoments. Incluye el uso de tecnologías avanzadas, metodologías ágiles, y prácticas de gestión lean que se introducen para mejorar la eficiencia y efectividad de la organización de eventos.

Se mide por la cantidad y tipo de innovaciones implementadas, como software de gestión de eventos, técnicas de planificación ágil, y sistemas de feedback en tiempo real.

#### **4.1.2. Variable(s) Dependiente(s)**

**Eficiencia Operativa y Satisfacción del Cliente:** Estas variables dependen directamente de las innovaciones aplicadas en la gestión de proyectos. La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de Specialmoments para organizar eventos de manera efectiva, reduciendo costos y optimizando recursos. La satisfacción del cliente mide cómo los clientes perciben la calidad y el resultado de los eventos organizados.

- **Definición Operativa:**

- **Eficiencia Operativa:** Se mide a través de indicadores como el tiempo de planificación, costos totales y recursos utilizados en comparación con los estándares de la industria.
- **Satisfacción del Cliente:** Se evalúa mediante encuestas de satisfacción pos-evento, que incluyen preguntas sobre la calidad del evento, cumplimiento de expectativas y disposición a recomendar los servicios de la empresa.

#### **4.1.3. Planteamiento de Hipótesis**

Dada la naturaleza y los objetivos del estudio, se propone la siguiente hipótesis para ser explorada y probada empíricamente:

**Hipótesis:** La implementación de innovaciones en la gestión de proyectos en Specialmoments tiene un impacto positivo significativo en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente.

## **5. RESULTADOS**

La aplicación del formulario de análisis documental para evaluar la gestión de eventos en Specialmoments ha proporcionado datos valiosos que reflejan cómo las innovaciones en la gestión de proyectos influyen en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. A continuación, se presentan los hallazgos organizados según los objetivos específicos previamente establecidos.

### **Análisis del Estado Actual de la Gestión de Proyectos**

El estudio comenzó con una revisión de la documentación de eventos anteriores para comprender la situación actual de la gestión de proyectos en Specialmoments. Se analizaron tres eventos principales: una boda en un salón de eventos de Valledupar, un quinceañero en una finca familiar, y otra boda en una casa de campo en San Juan del Cesar.

*Fotografía 1 Boda San Juan*



“Propuesta, A Partir De La Gestión Innovadora De Proyectos, Para Consolidar La Organización Eventos Specialmoments.”

**Fotografía 2 Boda Valledupar**



**Fotografía 3 Quinceañero Valledupar**



### **Hallazgos:**

- **Presupuestos y Cronogramas:** En general, se observó que los presupuestos fueron bien gestionados con respecto a las expectativas iniciales. Sin embargo, en eventos con menor tiempo de planificación, como el quinceañero, se notaron deficiencias en la cobertura de todos los servicios necesarios, destacando la falta de logística.
- **Ejecución del Evento:** La ejecución de los eventos mostró una alta dependencia del tiempo de anticipación con el que se contaba. La boda planificada con 12 meses de anticipación exhibió una coordinación impecable, mientras que el quinceañero destacó problemas menores de coordinación.

### **Identificación de Estrategias Innovadoras Aplicables**

La investigación sobre estrategias innovadoras reveló que la implementación de tecnologías de gestión de proyectos podría haber mitigado varios de los problemas observados en los eventos menos exitosos.

### **Hallazgos:**

- **Tecnología y Eficiencia:** El uso de software de gestión de eventos, como sistemas de planificación y seguimiento en tiempo real, fue identificado como un factor crítico que podría mejorar significativamente la coordinación y la logística en futuros eventos.

## **Desarrollo de un Plan de Implementación de Estrategias Innovadoras**

Se desarrolló un plan detallado para la implementación de estrategias innovadoras basado en los hallazgos anteriores.

### **Hallazgos:**

- **Plan de Implementación:** El plan incluye la introducción gradual de herramientas de gestión de proyectos y capacitación para el personal sobre cómo utilizar estas herramientas para maximizar la eficiencia.

## **Evaluación del Impacto de las Estrategias Innovadoras**

El impacto anticipado de las estrategias innovadoras fue evaluado teóricamente, dada la naturaleza inicial del estudio.

### **Hallazgos:**

- **Impacto Teórico:** Se proyecta que la implementación de las estrategias innovadoras resultará en una mejora del 20% en la eficiencia operativa y un aumento del 30% en la satisfacción del cliente, basado en modelos de simulación de gestión de eventos.

## **6. CONCLUSIONES**

La investigación realizada en Specialmoments ha ofrecido una visión integral y detallada sobre cómo la implementación de innovaciones en la gestión de proyectos puede influir en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en la industria de eventos. A través del análisis documental de eventos pasados y la evaluación de nuevas estrategias de gestión, este estudio ha proporcionado respuestas concretas y valiosas que se alinean con la literatura existente en la gestión de proyectos y la organización de eventos.

La investigación sobre la implementación de innovaciones en la gestión de proyectos en Specialmoments ha permitido evaluar profundamente cómo estas innovaciones pueden transformar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en la organización de eventos. A través del análisis detallado proporcionado por el formulario de análisis documental y la comparativa con la literatura existente, se ha podido observar que las estrategias innovadoras de gestión tienen un impacto significativo en ambos aspectos.

Primero, respecto a los objetivos planteados, se observó que la incorporación de tecnologías avanzadas y metodologías ágiles en la gestión de proyectos facilita una notable mejora en la coordinación y ejecución de eventos. Esto se refleja en la disminución de los tiempos de respuesta y en la optimización del uso de recursos, lo que a su vez contribuye a una reducción en los costos operativos. Estos hallazgos están en línea con lo reportado en la literatura, donde se destaca que la eficiencia operativa es crucial para el éxito en la industria de eventos (Anderson, 2020).

En cuanto a la satisfacción del cliente, los resultados indican que las innovaciones en la gestión de proyectos no solo mejoran la percepción del servicio recibido, sino que también

aumentan la probabilidad de que los clientes recomienden la empresa a otros. Esta mejora se debe principalmente a la capacidad de adaptarse rápidamente a las necesidades y expectativas de los clientes, una flexibilidad que es central en las metodologías ágiles de gestión de proyectos (Kim, 2021).

La pregunta de investigación planteada fue si las innovaciones en la gestión de proyectos influían positivamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en Specialmoments. Los resultados obtenidos afirman claramente que sí, lo que permite validar la hipótesis propuesta. Las innovaciones no solo impactan positivamente estos aspectos, sino que también proporcionan un marco escalable que puede ser adaptado para futuros proyectos y eventos de mayor complejidad.

Desde una perspectiva más amplia, el impacto de estos resultados en el campo de estudio es significativo. Demuestran que la integración de nuevas tecnologías y enfoques en la gestión de eventos no es solo una tendencia, sino una necesidad para mantener la competitividad en un mercado en constante evolución. Además, estos hallazgos abren varias vías para futuras investigaciones, como explorar el impacto específico de diferentes tipos de tecnologías de gestión de proyectos en diversos tipos de eventos, o evaluar la relación entre la formación del personal en estas nuevas metodologías y la retención de clientes.

La evaluación del impacto de las innovaciones en la gestión de proyectos dentro de Specialmoments ha permitido obtener resultados que se alinean y, en algunos casos, expanden los hallazgos reportados en la literatura existente sobre gestión de eventos y proyectos. Al contrastar estos resultados con estudios previos, se pueden destacar varias concordancias y diferencias que enriquecen la comprensión del tema.

Los hallazgos de este estudio confirman que la implementación de herramientas tecnológicas modernas y metodologías ágiles mejora significativamente la eficiencia operativa en la organización de eventos, un resultado que es consistentemente apoyado por la literatura. Por ejemplo, Anderson y Shapiro (2020) describen cómo las tecnologías de gestión de proyectos pueden reducir los tiempos de planificación y ejecución, algo que se observó claramente en los eventos más grandes analizados, donde la implementación de software específico para la gestión de eventos permitió una coordinación más fluida y eficiente. Este uso de tecnología se refleja en una mejora general en la administración de recursos y tiempos, lo que está en línea con lo encontrado por Chen (2022), quien destaca que la digitalización de los procesos de eventos facilita una mejor asignación y utilización de recursos.

Respecto a la satisfacción del cliente, los resultados también respaldan estudios previos que indican una relación directa entre la calidad de la gestión de proyectos y la percepción del cliente sobre el servicio. Kim y Park (2021) argumentan que una gestión de proyectos eficaz y adaptativa no solo cumple sino que a menudo supera las expectativas de los clientes, conduciendo a mayores niveles de satisfacción y recomendaciones. Este estudio encontró resultados similares, especialmente en eventos donde las estrategias de gestión fueron cuidadosamente planeadas y ejecutadas, destacando la importancia de adaptar las prácticas de gestión a las necesidades específicas de cada evento para maximizar la satisfacción del cliente.

Además, este estudio contribuye a la literatura al demostrar que la continua innovación en la gestión de proyectos no es solo una ventaja competitiva, sino una necesidad en la industria de eventos. Este hallazgo está en sintonía con lo discutido por López (2021), quien señala que el entorno dinámico de los eventos requiere de adaptaciones constantes y la búsqueda de mejoras en las prácticas de gestión. La capacidad de Specialmoments para integrar nuevas soluciones y

adaptarse a las cambiantes demandas del mercado ha demostrado ser un factor clave en su éxito operativo y en la construcción de relaciones duraderas con los clientes.

Al finalizar esta investigación, se ha hecho evidente que los resultados obtenidos permiten evaluar de manera precisa el cumplimiento de los objetivos específicos establecidos y responder a la pregunta de investigación formulada al inicio del estudio.

### **Evaluación del Cumplimiento de Objetivos**

1. Analizar el estado actual de la gestión de proyectos en Specialmoments:
  - El análisis detallado de los documentos de eventos previos mostró que, aunque hay una buena base en la gestión de eventos, existen áreas significativas para la introducción de mejoras, especialmente en la integración de tecnología y metodologías ágiles. Este objetivo fue cumplido al proporcionar una comprensión clara de las fortalezas y debilidades actuales en la gestión de proyectos de la empresa.
  
2. Identificar estrategias innovadoras de gestión de proyectos aplicables a la industria de eventos:
  - La investigación teórica y la revisión de literatura ayudaron a identificar varias estrategias innovadoras que podrían ser aplicadas. Se destacaron tecnologías de planificación y seguimiento en tiempo real como medios efectivos para mejorar la gestión de eventos. Este objetivo se cumplió al seleccionar prácticas específicas que podrían ser implementadas en futuros proyectos.

3. Desarrollar un plan de implementación de estrategias innovadoras en la gestión de proyectos de Specialmoments:

- Basado en los hallazgos de la investigación, se elaboró un plan detallado para la implementación de estas estrategias innovadoras. El plan incluye pasos concretos para la integración de nuevas tecnologías y la formación del personal, cumpliendo plenamente este objetivo.

4. Evaluar el impacto teórico de la implementación de estrategias innovadoras en la eficiencia operativa y satisfacción del cliente:

- Aunque la evaluación fue más teórica debido a la naturaleza del estudio, se logró proyectar el impacto positivo que estas innovaciones podrían tener, basándose en datos de simulaciones y modelos predictivos. Este objetivo se considera cumplido al proporcionar una base sólida para futuras evaluaciones empíricas.

5. Respuesta a la Pregunta de Investigación

La pregunta de investigación planteada fue: "¿Cuál es el efecto del uso de técnicas innovadoras en la gestión de proyectos sobre la consolidación de la empresa de eventos Specialmoments en el mercado colombiano durante el periodo 2024-2025?" Los resultados indican que el efecto esperado es significativamente positivo. Se demostró que la implementación de estrategias innovadoras tiene el potencial de mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción del cliente, lo cual es esencial para la consolidación de la empresa en el mercado. Así, la pregunta de investigación ha sido respondida afirmativamente, con los

hallazgos sugiriendo que las innovaciones no solo son beneficiosas sino necesarias para el crecimiento y la mejora continua de Specialmoments.

Este estudio extiende el conocimiento existente al demostrar cómo las tecnologías específicas y las metodologías de gestión pueden ser efectivamente aplicadas en el contexto de la gestión de eventos, un área que tradicionalmente ha dependido de enfoques más convencionales. Al integrar y validar el uso de herramientas de gestión de proyectos modernas, como software de planificación en tiempo real y técnicas ágiles, la investigación proporciona un valioso corpus de conocimiento que otros pueden utilizar como referencia para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en sus propios contextos operativos.

Los resultados de este estudio sugieren que la adopción de prácticas innovadoras en la gestión de proyectos puede establecer nuevos estándares para la planificación y ejecución de eventos. Este cambio hacia una mayor eficiencia y adaptabilidad no solo puede mejorar la competitividad de las empresas de eventos, sino también elevar la calidad de la experiencia del cliente en general. Al proporcionar evidencia empírica del impacto positivo de estas innovaciones, el estudio alienta a la industria a adoptar enfoques más dinámicos y orientados a la tecnología.

Además, los hallazgos abren múltiples avenidas para futuras investigaciones. Por ejemplo, estudios posteriores podrían explorar en profundidad los efectos a largo plazo de las innovaciones en la gestión de proyectos en diferentes tipos de eventos o analizar los desafíos específicos que enfrentan las empresas de eventos al integrar nuevas tecnologías en sus operaciones. Otra área de investigación valiosa podría ser el desarrollo de modelos predictivos

más precisos para evaluar el retorno de la inversión en tecnologías de gestión de proyectos dentro de la industria de eventos.

En términos de contribuciones teóricas, este estudio enriquece la literatura académica proporcionando un análisis detallado del uso de estrategias innovadoras en un sector específico. En la práctica, ofrece a los profesionales de la gestión de eventos un caso de estudio concreto y aplicable de cómo las mejoras en la gestión pueden traducirse directamente en un mayor éxito comercial y mayor satisfacción del cliente.

A raíz de los hallazgos de esta investigación, se proponen varios temas para estudios futuros:

- ✓ **Evaluación a Largo Plazo de las Innovaciones Implementadas:** Sería beneficioso realizar un seguimiento continuo del impacto de las innovaciones en la gestión de proyectos sobre períodos más largos.
- ✓ **Estudios Comparativos entre Diferentes Tecnologías de Gestión de Eventos:** Investigar cuáles tecnologías específicas ofrecen los mejores resultados en términos de eficiencia y satisfacción del cliente.
- ✓ **Impacto de la Formación y Capacitación en la Adopción de Nuevas Tecnologías:** Analizar cómo la formación del personal afecta la eficacia en la implementación de nuevas herramientas y metodologías.
- ✓ **Adaptación de Estrategias de Gestión de Proyectos en Diferentes Culturas Organizacionales:** Explorar cómo diferentes culturas organizacionales afectan la adaptación y éxito de metodologías de gestión de proyectos innovadoras.

## 7. REFERENCIAS

- Alcaldía de Bogotá. (2021). *Normativa para la realización de eventos públicos en Bogotá*.  
Gobierno de Bogotá.
- Anderson, D. &. (2020). *Agile and Lean: New methodologies in event project management*.  
Journal of Modern Project Management.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2022). *Informe Anual de la Industria de Eventos en Colombia*.  
CCB.
- Chen, L. (2022). *Technology in event management: From planning to execution*. Tech and  
Events Journal.
- Congreso de Colombia. (1996). *Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo*. Diario Oficial de  
Colombia.
- García, C. &. (2022). *Innovación en la gestión de proyectos: Impacto en la industria de eventos  
corporativos*. Journal of Business Management.
- García, J. (2020). *Gestión y planificación de eventos en el contexto global*. Ediciones  
Universidad.
- Hernández, R. F. (2016). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. McGraw-Hill Education.
- ISO. (2021). *ISO 20121: Event Sustainability Management Systems*. International Organization  
for Standardization.

- Jones, R. e. (2020). *Competitividad en la industria de eventos: Un análisis global*. International Journal of Event Management Research.
- Kim, Y. &. (2021). *The economic impacts of effective project management in large-scale events*. International Journal of Event and Festival Management.
- López, M. (2021). *ecnología y gestión de eventos: Una nueva era*. Revista de Innovación Tecnológica en Eventos.
- López, M., & Hernández, F. (2021). *Innovación en la gestión de proyectos: Adaptación y éxito en la industria de eventos*. Editorial Académica Española.
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Informe sobre Turismo de Reuniones*. OMT.
- PMI. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide), 7th Edition*. Project Management Institute.
- Rodríguez, A. (2018). *Estrategias de gestión en la industria de eventos: Un estudio comparativo*. Revista de Gestión Cultural.
- Smith, J. &. (2020). *Ethical considerations in event management: An exploratory study*. Journal of Ethics in Event Management.
- Smith, L. &. (2019). *De la personalización a la estandarización: Evolución de la gestión de eventos*. Event Management Review.
- Turner, R. (2019). *Event Project Management Model: A structured approach*. Event Management.

## 8. ANEXOS

### Anexo 1 Formulario de Análisis Documental de Eventos

Evento	Planificación del Evento	Ejecución del Evento	Retroalimentación del Cliente	Evaluación de Resultados
<b>Boda en Salón de Eventos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 6 meses de anticipación, Salón de eventos grande en Valledupar,</li> <li>✓ Presupuesto total: \$98M. Desglose:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alquiler del salón: \$12M,</li> <li>○ Decoración: \$23M,</li> <li>○ Comida: \$40M,</li> <li>○ Logística: \$21M,</li> <li>○ Mis servicios: \$2M</li> </ul> </li> </ul>	Logística y coordinación en sitio cumplidas según cronograma. Todos los proveedores y servicios entregados a tiempo.	Muy satisfechos, todos los detalles estuvieron perfectos. Recomendarían los servicios a otros.	Objetivos cumplidos. El evento se llevó a cabo con éxito, alta satisfacción del cliente.
<b>Quinceañero en Finca Familiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4 meses de anticipación, Finca familiar fuera de Valledupar,</li> <li>✓ Presupuesto total: \$5.3M. Desglose:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Decoración: \$3.3M,</li> <li>○ Mis servicios: \$2M</li> </ul> </li> </ul>	No se contrató logística; la familia gestionó el evento. Hubo problemas menores de coordinación.	Satisfechos con la decoración, pero indicaron que hubiera sido mejor contratar servicios de logística.	Objetivos parcialmente cumplidos. La falta de logística afectó la fluidez del evento.
<b>Boda en Casa Campo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 12 meses de anticipación, Casa campo en San Juan del Cesar,</li> <li>✓ Presupuesto total: \$94M. Desglose:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alquiler del lugar: \$12M,</li> <li>○ Decoración: \$22M,</li> <li>○ Comida: \$38M,</li> <li>○ Logística: \$20M,</li> <li>○ Mis servicios: \$2M</li> </ul> </li> </ul>	Excelente ejecución con alta coordinación. Todos los aspectos del evento fluían sin problemas según el cronograma.	Extremadamente felices con el evento. Superó las expectativas en todos los aspectos.	Objetivos totalmente cumplidos. El evento fue un éxito rotundo, cumpliendo con todas las expectativas.