

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PLANEACIÓN Y EJECUCION DE
EVENTOS
EN LA UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS REGIONAL SOACHA**

**JHON DAVID PALOMINO ESPINOSA
RAUL RODRIGUEZ CHALA**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE INGENIERIA
TECNOLOGIA EN LOGISTICA
SOACHA2.009**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PLANEACIÓN Y EJECUCION DE
EVENTOS
EN LA UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS REGIONAL SOACHA**

**JHON DAVID PALOMINO ESPINOSA
RAUL RODRIGUEZ CHALA**

**TESIS DE GRADO PARA OBTENER EL TITULO DE
TECNOLOGO EN LOGISTICA**

**DIRECTOR
WILSON ACEVEDO SUAREZ**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE INGENIERIA
TECNOLOGIA EN LOGISTICA
SOACHA
2.009**

ACEPTACION

Firma del director(a)

Firma del jurado

Firma del jurado

Soacha, Cundinamarca. 20 de Octubre de 2.009

DEDICATORIA

Raúl

Dedico este proyecto y mi carrera en primer lugar DIOS por el camino recorrido.

A mis padres por su amor y apoyo en los años de estudio.

A la corporación Universitaria minuto de DIOS y personas que nos brindaron ayuda y asesoría para la elaboración de esta tesis.

A la dueña de mi corazón durante este proceso.

Finalmente a todas las personas que se cruzaron en este camino y que me dieron palabras de aliento y apoyo.

Jhon

Dedico este proyecto y mi carrera en primer lugar DIOS por el camino recorrido.

A mi madre por su amor su sacrificio y apoyo en los años de estudio.

A la corporación Universitaria minuto de DIOS y personas que nos brindaron ayuda y asesoría para la elaboración de esta tesis.

A mi hijo y mi esposa que son mi principal motivación.

Finalmente a todas las personas que se cruzaron en este camino y que me dieron palabras de aliento y apoyo.

"Nunca en ningún momento se presentaron con tantas pruebas y obstáculos, con seguridad podemos decir que los aprendizajes obtenidos en este proceso marcarán nuestro camino de hoy en adelante."

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que nos apoyaron e influyeron positivamente para que esta idea se hiciera realidad, las cuales queremos hacer partícipes de nuestro triunfo, porque para nosotros es un logro importante alcanzar esta meta, preámbulo de nuestra carrera profesional, que aunque tuvo momentos difíciles en ningún momento renunciamos a ella.

En primer lugar agradecemos a Dios nuestro señor, por brindarnos esta oportunidad, a nuestras familias, que sin su apoyo y sus buenas enseñanzas, no lo hubiéramos logrado.

Un agradecimiento muy especial a nuestros docentes, a la profesora Mery Elizabeth Chávez, por su colaboración desinteresada en todo momento, a nuestro tutor el docente Wilson Acevedo, a Juliana Molano nuestra Coordinadora y a las docentes Mayerly Medina y Rosaura Cortina por su apoyo.

LISTA DE FIGURAS

Sede académica Regional Soacha.	37
Eventos Musicales.	38
Figura 2. Jornadas de salud.	38
Jornadas audiovisuales.	39
Entrada sede académica Universidad Minuto de Dios, Regional Soacha	57
Colegio Bolívar	57
Casona.	58
Jornadas de salud.	58
Jornadas Audiovisuales.	59
Evento musical.	59
Publicidad Expotalento.	60
Expotalento.	60
Eventos Musicales.	61
Jornadas Deportivas.	61
Jornadas académicas	62
Jornadas deportivas.	62

ANEXOS

Encuesta a los estudiantes	66
Entrevista a encargados de la Organización actual.	67
CD's con entrevistas a los encargados de los procedimientos	

CONTENIDO

1. RESUMEN.	9
2. RESUMEN EN INGLES.	10
3. MARCO TEÓRICO.	11
✚ Manual de procedimientos.	13
✚ Organización Inteligente.	14
✚ Diseño del manual.	15
✚ Planeación logística.	19
✚ La calidad y competitividad empresarial.	21
✚ Políticas de calidad.	22
✚ Visión de la política del servicio al cliente.	23
✚ Atención amable.	24
✚ Logística general.	29
✚ Consejos para una buena organización.	30
✚ Perfil del organizador.	32
✚ Logística de la comunicación.	36
✚ Planificar el orden de la selección.	38
4. OBJETIVOS.	40
5. METODOLOGÍA.	41
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	46
7. CONCLUSIONES.	59
8. FIGURAS	61
9. ANEXOS	67
10. BIBLIOGRAFIA	69

RESUMEN

Diseñar un manual de procedimientos para eventos logísticos en la Universidad Minuto de Dios fue una idea que surgió a raíz de los comentarios y actitudes que se observaban y escuchaban en cada uno de los eventos realizados por la universidad Minutos de Dios, regional Soacha.

El Manual de Procedimientos para los eventos logísticos de la Universidad. Fue creado para optimizar los recursos con los que cuenta la universidad y mejorar la logística de eventos. Este manual quiere convertirse en una pauta para los estudiantes y empleados de la universidad.

El Manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades a seguir en el desempeño de las funciones logísticas para eventos propios de la universidad. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Además busca convertirse en una carta de navegación logística para Uniminuto. El manual aborda cuatro aspectos de la logística que se implementaron durante todo el proceso, como lo fueron: procesos administrativos, planeación logística, logística de servicio al cliente y sistemas de información gerencial.

La aplicación de este proyecto fue viable dentro de la institución, ya que con la implementación de este tipo de documentos, estamos contribuyendo con los procesos de mejoramiento de la calidad en los eventos institucionales.

PALABRAS CLAVES: Procedimiento, funciones, implementación, logística, eventos, calidad, universidad, optimizar, responsabilidad, estudiantes.

ABSTRACT

Design a manual of procedures for logistical events Minuto de Dios University, was an idea that grew out of comments and attitudes that are watched and listened to each of the events held by the university Minutes of God, regional Soacha.

The Procedures Manual for the University logistical events. It was created to optimize the resources available to the university account and improve the logistics of events. This manual is to become a guideline for students and university employees.

The Procedures Manual is a document that contains the description of activities to follow in the performance of logistics functions for events of the university. It allows to know the inner workings with regard to job description, location, requirements and positions responsible for implementation. It also seeks to become a road map for Uniminuto logistics. The manual focuses on four aspects of logistics that were implemented throughout the process, as were administrative, logistical planning, logistics, customer service and management information systems.

The implementation of this project was viable within the institution, and that with the implementation of these documents, we are contributing to processes of quality improvement in the institutional events.

KEY WORDS: Procedures, functions, implementation, logistics, events, quality, college, optimize, responsibility, students.

INTRODUCCION

En la institución Universitaria Minuto de Dios regional Soacha, ubicada en la carrera 7 No. 12-24, se desarrollan varios programas tecnológicos como lo son: comunicación grafica, costos y auditoria, informática, trabajo social y Tecnología en Logística.

Dentro de su currículo se establecen varias actividades y eventos que son organizados por el grupo de trabajo social y bienestar universitario en los cuales se busca la integración entre las diferentes facultades, en algunas de estas actividades cada facultad presenta sus mejores trabajos y proyectos ante la comunidad estudiantil y algunos invitados del municipio.

Entre las actividades más representativas que se desarrollan en la universidad están la semana de la salud, la fiesta de integración, el festival de música y danzas, pero para nuestro concepto y manera de ver en su contenido y aporte a la universidad la actividad más importante es Expo talento.(Figura 10 y 11).

En el desarrollo de estas actividades se escuchan comentarios continuamente tendientes hacia la logística de los eventos y se observan actitudes de abandono temprano y desinterés en las actividades.

Como estudiantes de logística al percibir esta situación surgió la idea de poner en práctica nuestro conocimiento, al servicio de la universidad, diseñando un Manual de procedimientos para eventos en la universidad Minutos de Dios, regional Soacha, para actividades culturales, ya que se observa en este tipo de eventos que por su importancia, para los estudiantes, merecen conocer como se realiza la planeación y organización de estas actividades y como se lleva la trazabilidad de los mismos, de esta forma se busca integrar al estudiante en la organización de los eventos de la universidad.

En la actualidad la calidad juega un papel muy importante en el desarrollo industrial y económico de nuestro país, para los estudiantes como futuros empresarios es de vital relevancia evidenciar este tipo de procesos dentro de la institución en la cual se están formando. Esto se logrará aplicando los conocimientos logísticos adquiridos en la universidad y la experiencia diaria laboral en cuanto a manejo de grupos, planeación, manejo de actividades procedimentadas mediante manuales.

La aplicación de este proyecto es viable dentro de la institución ya que con la implementación de este tipo de documentos estamos aportando a la mejora continua de la institución, al final del proyecto se espera entregar el manual a la universidad la cual se encargará de su ejecución.

1. MARCO TEORICO

Cuando se tienen procesos internos en una organización, se busca una mejor optimización de los recursos, una estandarización de cada uno de estos procesos que facilite la evacuación del ciclo RPR (Recurso, proceso, resultado), esta tarea se hace más fácil cuando esta estandarización se tiene documentada mediante un manual de procedimientos que sirve como herramienta para optimizar cada parte de los procesos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es la expresión analítica y descriptiva de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía de trabajo para el cumplimiento de las funciones a cabalidad, es una guía muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso, la implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos al realizar su trabajo (Chruden y Sherman 1987).

Pero ¿Por que se deben elaborar manuales de políticas y procedimientos? por que es una de las mejores herramientas para administrar una organización, sirve para transmitir completa y efectivamente la cultura organizacional a todo el personal de nuevo ingreso y documenta la experiencia acumulada por la organización a través de los años en beneficio de la misma. (Álvarez ,1996).

La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal convirtiéndose en punto trascendente de los cambios actitudinales de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos

en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo (Chruden y Sherman 1987).

Por lo anterior podríamos decir que el secreto de las organizaciones exitosas se debe a la antigüedad en el mercado, la fuerza de ventas, a sus sistemas de comercialización, a lo avanzado de su maquinaria, a la innovación constante de productos, a la cobertura que tiene en el mercado o simplemente a la buena suerte. Para Álvarez (1996), al analizar con mayor detenimiento estas y otras respuestas encontramos que todas las empresas tienen un factor común y medular que las hace ser exitosas: “La capacidad permanente de aprender a aprender”.

ORGANIZACIÓN INTELIGENTE

Una organización que aprende a generar dinero, una organización de labor social que aprende a conseguir donativos, una organización que aprende a exportar su tecnología, una organización que aprende a integrar a la familia de sus colaboradores con el desarrollo de la organización, siempre podrá salir adelante por que a aprendido a aprender. Si algo no sabe la organización, esta dispuesta a investigar y aprender lo que sea necesario para enfrentar los retos y situaciones que se le presentan.

Para aprender, es necesario en primer lugar estar dispuesto a cambiar y a vencer el miedo a experimentar. Por supuesto, la experiencia debe ser controlada para medir y evaluar los resultados y factores que contribuyen al éxito.

La organización requiere aprender a utilizar de manera selecta y práctica la tecnología directiva que existe y esta disponible en el mercado. Esta tecnología directiva se esta generando continuamente por las universidades, por consultores especializados, y sobre todo, por las propias organizaciones.

Hoy en día vemos la acelerada evolución de la economía mundial, cada día el sector laboral es mucho más competitivo y por consiguiente mucho mas exigente esto nos obliga a ser uno profesionales íntegros, para esto las instituciones universitarias recurren constantemente ala mejora continua y buscan la perfección de sus actividades procedimentandolas bajo unos estándares y normas de calidad establecidas globalmente, buscando que el estudiante se familiarice con este tipo de normas para que al llegar a ser parte del sector industrial su empalme hacia estos procesos sea mucho mas sencillo y dentro de sus competencias el estudiante logre tener la facilidad de analizar los problemas que encuentre en la industria y no solo busque una solución a estos, si no también logre una estandarización de ese proceso logrando documentarlo en un manual según sea la necesidad.

El objetivo de elaborar un manual de procedimientos es satisfacer algunas necesidades fundamentales; Garantizar una rígida uniformidad de tratamiento de las actividades periódicas, reducir los errores operativos al máximo posible, reducir el periodo de adiestramiento de los nuevos empleados, facilitar la introducción de los empleados a los nuevos trabajos, facilitar el mantenimiento de un buen nivel organizacional. (Rodríguez 2002).

DISEÑO DE UN MANUAL

Una regla respecto al contenido de manuales es que estos solo deben contener los elementos necesarios para el logro de los objetivos previstos.

La práctica nos puede dar una serie de elementos que deberían aparecer casi siempre en todos los manuales como por ejemplo:

1. Índice.
2. Introducción
 - Objetivos del manual
 - Alcance
 - Como usar el manual
 - Revisiones y recomendaciones
3. Organigrama
4. Gráficas
 - Diagrama de flujo
5. Estructura procedimental
 - Descripción narrativa de los procedimientos
6. Formas
 - Instructivos

El empleo en mayor o menor escala de cada uno de los apartados anteriormente depende de los procedimientos de que se trate, de la preferencia o experiencia de especialistas que lo elaboren (Rodríguez 2002).

Por otro lado para Álvarez (1996), las opciones para que la elaboración de manuales sea una práctica común, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los empresarios, directivos y colaboradores puedan dominar las técnicas y metodologías en un manual. ¿Como? Leyendo los capítulos de su interés, utilizando los

procedimientos maestros y analizando los ejemplos correspondientes.

- Que los empresarios y directivos reconozcan la importancia de usar manuales dentro de la organización. ¿Como? Visitando organizaciones que tengan registro de certificación con las NORMAS ISO 9000, descubriendo los factores clave del éxito de empresas líderes y analizando la relación “ Manuales-resultado del negocio”
- Que los directivos apoyen y faciliten su elaboración. ¿Como? Entrenando a sus colaboradores y definiendo la elaboración de Manuales como un objetivo de negocio.
- Que los empresarios y directivos aprovechen el trabajo en equipo, permitiendo que los involucrados en políticas y procedimientos se reúnan periódicamente para su elaboración, revisión, aprobación y difusión. ¿Cómo? Reuniéndose en grupo una a dos horas por semana, uno o dos días por mes y dando la libertad a cada área para que los elabore de acuerdo a un programa previamente definido.

Los manuales de procedimientos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir a la persona acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Cooperar en la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

- Interviene en la consulta de todo el personal.

- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

-Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos. (Fernández 1980)

De igual forma alrededor de los términos administración, manual, encontramos La administración de personal, como la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a las personas que laboran en una empresa para alcanzar los objetivos de las dos partes. (Wayne et al. 1997).

En conclusión, dado que el ser humano es social por naturaleza, con una tendencia natural a organizar y a administrar sus asuntos, los manuales de políticas y procedimientos pueden facultarle a la organización el cumplimiento de sus propósitos y objetivos de manera efectiva y ordenada.

Además, toda organización esta regida por políticas y procedimientos formales o informales, por lo que al elaborar un Manual simplificara la vida de la organización y de todos los colaboradores (directivos, empleados y sindicalizados).

Cuando se quiere procedimentar una actividad lo primero que se deba tener en cuenta es la planeación, quien sabe planear se le facilita ejecutar y controlar ya que la planeación es el punto de partida para cualquier proceso.

PLANEACION LOGISTICA

La planeación es vital al momento de organizar cualquier tipo de evento y que se dice que el ordenamiento militar es una de las actividades humanas mas completas , aunque no la más deseable en lo que hace al proyecto y realización de un emprendimiento en el que deben intervenir miles de hombres. Allí, entre muchos otros aspectos se hace un planteo estratégico de largo alcance, una planificación, para ejecutar tácticas en lo inmediato y se apoya todo en una estructura de medios y recursos llamada Logística. (Sánchez 2.000).

Cuando tenemos una planeación deficiente siempre desembocan en deficiencias dentro del proceso, originando insatisfacción ante el cliente y pérdidas de dinero por ineficiencia en el desarrollo de las actividades.

Algunas de las causas de la ineficiencia de las tareas de formación en el puesto de trabajo son:

La falta de tiempo del jefe o colega que debe encargarse del a formación. Con demasiada frecuencia, se supone que la formación en el puesto de trabajo no exige tiempo adicional, en consecuencia, no hay calendarios formales y se convierte en algo subordinado al cumplimiento de la programación.

La serie constante de interrupciones en el lugar de trabajo(Es difícil aprender entre llamadas telefónicas y otro tipo de interrupciones, muy frecuentes en el lugar de trabajo).

La creencia de que uno aprende saltando de crisis en crisis (Los mandos veteranos piensan que una formación básica ardua es lo mejor para el nuevo emplead; sin embargo es una experiencia dolorosa de aprendizaje que provoca un bajo nivel de motivación y una alta tasa de rotación). (Browser 2001).

La calidad hoy en día juega un papel muy importante en la industria mundial, vemos como el objetivo de los manuales de procedimientos es asegurar la calidad de en la industria mundial buscando una satisfacción total de cliente sin importar la procedencia del producto.

Christopher y Rodríguez (1999), en años recientes ha habido una transformación importante en la actitud hacia el servicio y la calidad. Los clientes se han vuelto mas exigentes, mas conocedores y mas complejos y dispuestos a elegir con decisión. A través de todos los secretos de la industria la búsqueda de la excelencia el servicio se ha convertido en una preocupación avasalladora. Ahora los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente; así mismo e igualmente importante, al servicio ha venido a ser un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores.

Muchos mercados son ahora más sensibles al servicio que a los precios. Esto no quiere decir que el precio haya dejado de ser importante, más bien sugiere que en la actualidad el servicio ha asumido un nuevo significado para los clientes. Por ejemplo, para un fabricante que utiliza el enfoque de justo a tiempo, una entrega confiable es tan importante como el precio y la calidad del producto, de manera similar, el comerciante que busca maximizar la productividad de sus espacios de venta, busca un nivel equivalente de confiabilidad en los tiempos de entrega.

LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.

De una forma particular, la calidad de servicio al cliente debe ser considerada como uno de los aspectos mas importantes de la calidad empresarial. (Pérez 2002).

También es muy importante destacar que para la calidad algo en que se debe priorizar es “La gestión de los recursos”. Que incluye el cuidado que se debería tener en relación de los recursos humanos y los materiales de la organización, como fuente esencial para el logro de los objetivos de la calidad. Primero es necesario contar con la provisión de recursos que permitan implementar y mantener el sistema de calidad, también se incluyen los recursos humanos, en personal que a través del trabajo en equipo logran los mejores resultados, y que con su participación creativa y su voluntad de cambio las organizaciones son mejores. (Nava y Jiménez 2005).

Para Lleras (2001) las políticas y procedimientos de calidad, en el marco de del sistema de calidad implementado se establece las líneas generales de actuación basadas en la consecución de los objetivos de calidad perseguidos; a lo que es lo mismo, se establecen las políticas de calidad.

POLITICAS DE CALIDAD

Una política de calidad es, por tanto, la definición al más alto nivel, de la posición y las pretensiones de la empresa en materia de calidad, las políticas serán definidas y divulgadas por la alta dirección, que deberá asegurarse de que todos los estamentos de la empresa las conocen.

Las acciones concretas para alcanzar las pretensiones de la empresa en materia de calidad contempladas en las políticas diseñadas se desarrollan mediante un conjunto de procedimientos establecidos a tal fin. Un procedimiento es un método creado para la ejecución de una tarea, al igual que el “ Manual de Calidad” debe hacer referencia a la política general de la empresa en materia de calidad, los procedimientos tendrá su base documental en los llamados “ Manuales de Procedimientos” que también forma parte de la documentación del sistema de calidad.

La utilización de estos manuales debe ser evaluada periódicamente mediante por auditorias tanto internas, como externas buscando como primera medida la certificación del proceso, y la calidad en el mismo, por otro lado el proceso de auditoria de personal tiene como objetivo comprobar si todas las funciones y actividades del personal se ajustan a los objetivos de los programas establecidos para sugerir cambios y mejoras para el mejor cumplimiento de los fines (Miranda 1992).

Cuando se realizan proyectos que involucran control y servicio a clientes no se puede dejar a un lado la gestión de calidad en cualquier clase de proceso nos dicen que en la mejora continua se debe disponer de un mecanismo de resolución de problemas que se han detectado a lo largo del ejercicio, gracias básicamente al análisis de las desviaciones, también tiene por objeto iniciar medidas preventivas que tomamos precisamente para evitar que ocurran problemas (Modest et al. 2000).

VISION DE LA LOGISTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

Frente a este tema, se hizo un análisis prospectivo recogiendo ideas de lo que debería ser el SERVICIO en mediano plazo. (Camargo 2005)

- El SERVICIO debe ser de calidad.
- Quienes prestan algún servicio debe ser conocedor de los procesos en forma integral.
- Se debe contar con herramientas informáticas modernas y procesos sistematizados integrados.
- El servicio debe ser equitativo, transparente, regido por normas.
- Debe contribuir al desarrollo sostenible de la organización.
- Se debe planificar la presentación del servicio en forma eficiente, eficaz y productiva.
- El aprendizaje dirigido a mejorar el servicio debe ir acorde con las necesidades de la organización donde hay auto-capacitación permanente.
- Se debe procurar reducir asta donde sea posible, las quejas y reclamos en el servicio.
- Disponer de una infraestructura que permita hacer más funcional y oportuna la presentación del servicio.
- Debe existir una política corporativa claramente definida en materia de servicio.

Se debe buscar al máximo la satisfacción del cliente.

LA ATENCION AMABLE

Para Camargo (2005), la atención amable es sinónimo de cordialidad, sencillez, amor y agrado para realizar cualquier tipo de actividad que involucre a quienes prestan un servicio y para ello se requiere:

Conocer integralmente las funciones y procedimientos que permitan al cliente externo recibir clara y oportunamente la información solicitada.

- Ser cordial y respetuoso en todo momento.
- Capaz de brindar soluciones a las inquietudes de los clientes.
- Creativo, positivo, entusiasta y responsable.
- Capaz de aceptar errores y enmendarlos.
- Puntual y disciplinado en el trabajo.
- Capaz de mantener el interés en el trabajo que realiza, sintiendo que es importante tanto para el como para los demás.
- Saber escuchar al cliente cuando exponga su caso, suministrando Información veraz y oportuna.
- Saber informar al cliente o espectador.
- Tener la capacidad de abordar a los espectadores y orientarlos.
- Mantener apropiadamente los medios de comunicación.
- Debe ser un conocedor del manejo de las herramientas informáticas que están a su disposición.
- Ser ágil y recursivo.
- Atento a cualquier cambio en los procedimientos actualizándose permanentemente.

- Manejar situaciones complejas en la relación con los clientes.
- Tener sentido de identidad y pertinencia.
- Control de si mismo bajo presión.
- Seguro de si mismo.
- Saludar al cliente externo con gentileza, utilizando un tono de voz apropiado.
- Debe preguntar el motivo de su presencia en el lugar.
- Respetar los turnos correspondientes.
- Aclara inquietudes, recibir solicitudes o indicar si puede resolver su caso o quien hacer lo.
- Despedirse con amabilidad.
- Debe mantener la política institucional en lo referente al mejoramiento del servicio.
- Se hace necesario un ambiente físico y laboral conveniente.
- Una adecuada señalización para identificar la prestación de los servicios.
- Se necesita que los procesos fluyan normalmente (integrados y secuenciales).
- Comodidad y seguridad para el cliente o espectador.
- Ofrecer servicios complementarios.
- Se requiere una planta de individuos previamente y suficientemente capacitados en el servicio.

- Conformar un grupo interdisciplinario que tenga aptitudes en materia de servicio, de acuerdo con perfiles previamente establecidos.
- En el trabajo debe haber profesionales involucrados y no pensar que es un trabajo solo para auxiliares.

Cuando se realizan actividades dentro de una institución debemos tener en cuenta que vaya dirigido, tanto al cliente interno como externo, ya que este tipo de actividades lo que buscan es vender una imagen positiva de la institución. (Figura 6).

Scanner (1997), nos habla de la importancia del marketing al momento de dar a conocer un nuevo producto o servicio de la siguiente manera: Marketing es el análisis, planeamiento, la puesta en marcha y el control de programas concebidos para llevar a cabo los intercambios elegidos, con el fin de alcanzar los objetivos de una organización, se basa esencialmente sobre la concepción de una oferta en términos de necesidades y sobre la elaboración de un precio, una comunicación y una distribución, aptos para informar, motivar y atender al mercado.

Dado lo anterior la organización de un evento no puede ser imprevista, sin una buena planeación el objetivo de este evento puede no llegarse a transmitir al usuario final ya que las inconsistencias en este tipo de procesos son la principal causa del fracaso de los mismos.

En su libro ABC de eventos toma como referencia importante, letras representadas con figuras humanas, y el hombre es el hacedor de todos los eventos y también es aquel a quien están dirigidos todos estos actos,

no puede haber evento sin organizador y a la vez, tampoco existiría eventos sin público, ya sea la concurrencia a un espectáculo, los participantes a un congreso o los invitados a una fiesta. (Jijena 2004).

Según Musumeci y Bonina (2001), todo evento implica comunicación y vida de relación dentro de la sociedad organizada y una invitación al diálogo en un ambiente agradable y distendido.

Apuntando a ello los organizadores deben tener en cuenta los siguientes puntos en la planificación de un evento:

- Clasificación del evento.
- Organizadores
- Lugar de realización
- Fecha de evento
- Tiempo de organización
- Objetivos
- Planificación de actividades
- Actividades recreativas del evento
- Evaluación del evento

Y además del seguimiento en los últimos detalles, no resta decir, que siempre que se trabaje de forma ordenada, respetando ciertas pautas y en especial, cuidando a nuestros expositores tanto como al público, lograremos un auténtico éxito en nuestra exposición. Recordaremos que esta no será nuestra única exposición a realizar, por lo que si queremos continuar con la organización de eventos debemos brindarnos por completo en cada uno que realicemos, por que esta será nuestra mejor publicidad para cualquier acto futuro que emprendamos (Murumaca y Bonina 2.001).

Por otro lado para Fuentes (2005), el mundo de la organización de actos ha evolucionado muchísimo en los últimos años, hasta el punto de que las clásicas reglas de protocolo, los conocimientos básicos para llevar a cabo un evento y las normas y tradiciones que se aplicaban hasta hoy ya no son suficientes para culminar con éxito cualquier tipo de celebración. Por ello, este Manual pretende aportar nuevas propuestas y actualizar técnicas y teorías obsoletas para meterse de lleno por los derroteros de la comunicación, el diseño, las nuevas tecnologías, la producción, la 'arquitectura' de los escenarios o la escenografía, las cuales marcan pautas imprescindibles para conseguir los objetivos que en estos tiempos buscan las instituciones, ya sean públicas o privadas, cuando organizan sus actos.

Ramos (2.008), en el congreso Internacional de protocolo, celebrado en roma en Noviembre de 2.007 Carlos Fuente de la Escuela internacional de protocolo de los premios príncipe de Asturias, reconocida autoridad, por tanto, en esta materia, presento una novedosa teoría sobre el concepto mismo del Protocolo y la organización de actos . Esta teoría ha sido ampliada y científicamente desarrollada en obra protocolo para eventos. Técnica de organización de actos Fuente (2007), sostiene que para organizar algo es partir del caos hacia un objetivo. No siempre se parte del caos, si no que con frecuencia lo que ordenamos son estructuras que pre existen, pero salvada esta discrepancia, estamos de acuerdo con sus acertados juicios.

Lo que mas nos interesa es que Fuente (2007), considera superada la vieja concepción del protocolo es que el concepto "Organización" (de eventos) se considera enmarcado dentro de un triangulo compuesto por tres vértices: Comunicación, Protocolo y Seguridad. Esta formula estaría

obsoleta en función de la propia evolución de la sociedad, de los recursos empleados y de las técnicas y medios de organización de actos. El triángulo se convierte en cuadrilátero al que se debe añadir un nuevo elemento: Producción.

Pero tampoco se halla la respuesta definitiva a las demandas. Carlos da en el blanco al formular “la teoría de la diana”, mediante una sencilla formulación:

Cuando organizamos un evento, cuando realizamos alguna acción humana perseguimos obviamente un objetivo. Ese objetivo es el centro de la diana. Y para alcanzarlo hemos de disponer una serie de medios: producción, Protocolo, comunicación, creatividad... y algunos mas. Solamente podremos alcanzar el centro de la diana, el objetivo, si hemos construido adecuadamente el conjunto de anillos que rodean el núcleo o centro. (Ramos 2008)

A esta conclusión llega Fuente después de exponer los siguientes puntos:

- El mundo de la organización de actos ha experimentado cambios sustanciales.
- Otras ciencias y artes comunicativas adquieren un papel determinantes sobre el Protocolo tradicional, rígido y poco flexible.
- El Protocolo cambia y adquiere nuevas formas (Transversal, integral...)
- Las nuevas tecnologías se convierten en herramienta imprescindible.
- Los escenarios cambian: lo virtual sustituye a lo intangible.
- Se replantea y mejora el uso de los escenarios naturales.

- Aparece un Protocolo social como nuevo producto y con ello empresas especializadas en ofrecerlo desde el catering de una boda a cualquier tipo de acontecimiento, incluido un velatorio.
- Aparecen nuevas empresas de servicios integrales.
- Se rompen o relajan las reglas que hasta ahora se respetaban, lo que es especialmente grave en el caso del protocolo oficial de Estado o en el Protocolo internacional.

Tras estas reflexiones, en su nueva teoría, Fuente viene a decirnos que hay que mirar hacia el centro de esa diana y poner los medios para alcanzarla.

Como dice nuestro autor Fuente (2007), “El éxito de un acto ya no reside en el cumplimiento eficaz de las reglas técnicas, normas y costumbres que están en un severo peligro de extinción de corregirse determinadas pautas, sino de la organización global”. Dicho de otro modo, en la organización de un evento, todo es importante y nada más que otro: desde la determinación del escenario a las invitaciones, desde la colocación de los invitados al regalo de empresa.

Fuente (2005), el mundo de la organización de actos ha evolucionado muchísimo en los últimos años, hasta el punto de que las clásicas reglas de protocolo, los conocimientos básicos para llevar a cabo un evento y las normas y tradiciones que se aplicaban hasta hoy ya no son suficientes para culminar con éxito cualquier tipo de celebración. Por ello, este Manual pretende aportar nuevas propuestas y actualizar técnicas y teorías obsoletas para meterse de lleno por los derroteros de la

comunicación, el diseño, las nuevas tecnologías, la producción, la 'arquitectura' de los escenarios o la escenografía, las cuales marcan pautas imprescindibles para conseguir los objetivos que en estos tiempos buscan las instituciones, ya sean públicas o privadas, cuando organizan sus actos.(Figura 7y8)

LOGÍSTICA GENERAL

Cualquier tipo de actividad organizada en la vida comienza con un programa, un plan general. Es una visión global para el desarrollo de un acontecimiento y responde a este esquema a partir de una serie de previsiones de salida (Ramos 2.008).

Descripción del acontecimiento.

- a. Cronograma: lugar de celebración, día, hora, duración prevista, desarrollo de secuencias del acto.
- b. Autoridades a invitar.
- c. Enlaces y elementos de coordinación y confirmación de autoridades e invitados especiales.
- d. Invitados en general. Listados y confirmaciones.
- e. Difusión del acto. Invitaciones a la prensa.
- f. Colocación de cámaras y micrófonos. Sistemas de distribución de señal de video y audio. En su caso, previsiones sobre el sistema pool para medio (seleccionar a los autorizados).
- g. Libro de rutas (en su caso)
- h. Señalización externa e interna).
- i. Presupuesto.

- j. Estrategia interna (funciones del equipo).
- k. Alquileres, atrezzo, decoración.
- l. Personal auxiliar.
- m. Papelería y grafismo (invitaciones, carteles, etc.)
- n. Ceremonial, Protocolo y etiqueta del acto.
- o. Agasajo, Directorio, Menús, minutas.
- p. Documentación.
- q. Obsequios (en su caso).
- r. Seguridad y atención a invitados especiales.
- s. Discursos.

CONSEJOS PARA UNA BUENA ORGANIZACIÓN:

Fuente (2000), desde su autorizada experiencia, traza estos consejos esenciales para una buena organización para una buena organización:

1. El programa debe cerrarse con antelación suficiente a la ejecución del acto. Se debe estudiar detenidamente que datos del programa ofrecer a los medios de comunicación y en que momento, especialmente si esta prevista la asistencia de autoridades. El programa, y con él el cronograma y sus anexos, se constituyen en el principal documento de cada acto, en el que se refleja paso a paso lo previsto desde la organización, haciendo especial

referencia a la organización interna y la política con los medios de comunicación.

2. Es un documento que en su integridad conservan los responsables de Protocolo y su equipo, y es sometido para su aprobación definitiva y remitido posteriormente al invitado de honor, si este se tratara de una personalidad muy relevante o de un excepcional invitado de honor. Del conjunto del programa se extrae el mini-programa o programa de bolsillo, que se reparte no solo entre la organización sino los principales protagonistas del acto, adecuando cada uno de ellos a sus singulares.
3. Los actos con una cierta complejidad deben ser previamente ensayados por la organización, y si tuvieran cobertura televisiva, en presencia del realizador y sus cámaras. En la medida de lo posible, en los ensayos han de estar presentes los protagonistas para facilitarles su comprensión y dominio de la escena. De no ser posible, debería acudir a medios de soporte audiovisual especialmente preparados para remitir a los interesados.
4. La introducción de nuevas tecnologías en los escenarios es inevitable y, con ellas, los técnicos correspondientes.
5. La iluminación se ha convertido en clave, introduciéndose luces no frontales que eliminen sombras incómodas. Se utilizaran distintos juegos de luces, según el desarrollo del acto, posibilitando la

iluminación parcial y el ensombrecimiento de zonas no protagonistas en momentos determinados.

6. En salas donde se celebren habitualmente muchos actos será necesario realizar la preinstalación para los medios de comunicación y, en algunas ocasiones, dotarse de señal televisiva propia para su distribución a los medios. (convenientemente asesorados los técnicos en esta materia).

PERFIL DEL ORGANIZADOR

Muchos se preguntan como debe ser un organizador de eventos:

¿Puedo ser yo? ¿Qué características debo poseer? ¿Cuanto capital necesito? ¿Debo adquirir un local? ¿Y la edad? ¿Que estudios requiero?

¡Cuántas conjeturas!

Hablemos del organizador, del perfil profesional y humano que lo define o que debería tener.

Aunque es fácil tipificar a un ser humano en función de algo, si podemos asegurar que en lo general el organizador de eventos indudablemente debe poseer creatividad.

Si pensamos desde el punto de vista de lo ideal en el aspecto humano sería que tuviera características tales un natural manejo de las relaciones

publicas, y virtudes tan contrapuestas como auditoria paciencia, disciplina y pasión, ala vez que fuera minucioso y exigente pero conservando siempre un perfecto autodominio.

Según Jijena (2003), además el organizador de eventos en muchas situaciones afrontara factores emotivos del cliente que requiera su contención. Si nosotros somos los profesionales, los expertos, si sabemos los pormenores de este mundo y de quienes lo integran pues entonces seremos quienes debemos asesorarlo sobre los pasos a seguir y las precauciones a tomar cada caso. También serán importantes los recursos psicológicos cuando se tenga que considerar las reacciones del público ante determinados mensajes y propuestas.

En el aspecto profesional debería capacitarse para conocer las técnicas de la organización de eventos, así como la dinámica de la conducción de grupos o equipos de trabajo. Debería aspirarse a ser líder aunque antes tendrá que ser individuo disciplinado acto para interpretar y ejecutar directivas, sobre todo si trabaja en empresa. Si quiere trabajar en forma independiente e iniciarse en esta actividad, lógicamente lo recomendable es que lo haga poco a poco, adquiriendo una cartera de antecedentes y lo importante de valiosas experiencias (jijena 2003).

En cuanto a la edad, no hay límites. Un jubilado puede organizar eventos para sus congéneres de la tercera edad con mejor conocimiento que otros más jóvenes, y un muchacho podrá iniciarse preparando originales fiestas y recitales con mejor anda que muchos adultos.

Para Xifra (2007), la creación y organización de acontecimientos o eventos es unánimemente considerada como una técnica genuina de las relaciones públicas, cuyo tratamiento erudito suele traducirse en el análisis de actos más que de acontecimientos (congresos, asambleas, ferias, conferencias, convenciones, foros, jornadas, simposios, mesas redondas, paneles e, incluso, conferencias de prensa, entre otros), sin detenerse en un estudio de la producción de acontecimientos culturales, políticos, sociales para llamar la atención de los medios informativos, como una de las funciones primordiales de las relaciones públicas y como función exclusiva de la publicidad.

Un evento o acontecimiento especial de relaciones públicas es toda iniciativa, acción o manifestación que realiza una persona, grupo u organización en el marco de sus objetivos propios, cuya finalidad es establecer una relación con los públicos directos (los asistentes y los medios de comunicación) y, a través de este, con un público indirecto (la comunidad en sentido amplio), para consolidar, mejorar o crear la percepción pública del promotor del evento. Son ejemplos de eventos especiales: las jornadas de puertas abiertas, las ferias, las juntas generales de accionistas, los congresos, una inauguración o lanzamiento de un producto.

LOGISTICA DE LA COMUNICACIÓN

Según Otero (2009). la importancia de la definición del mensaje, si un evento no se justifica jamás por sí mismo, es por que la mera perfección de las formas no conduce más que a volcar nuestras energías y recursos en un presionismo estético que hoy resulta difícilmente

justificable en términos organizacionales. Hemos precisado con anterioridad la necesidad de proceder a fijar nuestros objetivos, pero tampoco nos basta con haberlos identificado, es necesario materializarle el mensaje que queremos transmitir con la mayor nitidez posible, prestando mayor atención a dos niveles comunicativos:

1. El material de comunicación verbal, oral o escrito (discursos, folletos, carteles, memorias, invitaciones, proyecciones, etc.). Han de revisarse los contenidos a través de su redacción, niveles de legibilidad o vocabulario utilizado, como los aspectos puramente formales y estéticos de carácter gráfico o audiovisual, la creatividad, la identidad de los soportes o la idoneidad del transmisor y sus características técnicas (luz, sonido, etc.). Siempre han de estar orientados hacia públicos específicos a los que nos dirigimos.
2. La definición espacio-temporal de comunicación no verbal (ceremonial, etiqueta y protocolo). La elección de un espacio-contenedor del acto de aspecto minimalista o barroco, con música clásica o flamenca, etiqueta formal o informal, con una o varias presidencias y todos los demás elementos conformaran un ámbito exclusivo e individual que actuara como soporte del mensaje que queremos transmitir.

Hemos de ser conscientes de que las ceremonias suelen servir a distintas finalidades y que pueden difundir mensajes muy variados. Entre otros:

- Festejar (conmemoraciones)
- Legitimar socialmente actos jurídicos.
- Difundir públicamente cambios de estatus (bodas, bautismo, etc.)

Sin embargo, lo que las singulariza y las convierte en un instrumento especialmente valioso es que afectan a los registros más sentimentales, emotivos y afectivos de los públicos, puesto que no apelan a la reflexión intelectual o racional. El reconocimiento de esta circunstancia nos resulta especialmente útil para crear ámbitos relacionales idóneos entre los interlocutores dejan a un lado enfrentamiento y conflictos para centrarse en su carácter lúdico o festivo, en un ambiente amable y propiciador de confianza.

PLANIFICAR EL ORDEN DE LA SECCION

Según Seekings y Ferrer (2000), el orden de cada sesión es un tema particularmente importante. Una vez decidimos los tipos de sesiones, hay que saber como introducirlos en el programa. Unas Sesiones se celebran de manera natural, después que otro pero siempre existe un grado de flexibilidad. Es mejor llevar a cabo ciertas actividades después del descanso, especialmente aquellas que requieran cierta preparación o reflexión previa por parte d los participantes. Otras no conviene realizarlas al iniciar la jornada, por ejemplo, si el programa empieza por una conferencia importante, sin que los delegados de empresa hayan tenido tiempo para preparase, esto podrá repercutir negativamente ala totalidad del acto. Asimismo. No seria de extrañar que el resumen y las

conclusiones de una jornada demasiado larga no estuvieran no estuvieran lo debidamente bien atendidas. Es importante imaginarse la actitud del público con respecto a cada uno de los temas a tratar, el factor cansancio, la relación con otros temas del programa. Los recursos que se necesitan para cada sesión y los métodos y tipos de sesión elegidos. La decisión de cómo programar cada sesión puede tomarse respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿En que parte del programa puede encajar mejor este tema? ¿Que viene antes y que viene después?
- ¿Cual será el grado de interés del público?
- ¿Qué importancia da la organización este tema? ¿Y el público?
- ¿Tiene el público conocimiento en esta materia?
- ¿Cuál es la actitud del público con respecto a este tema?
- ¿Qué grado de participación se requiere del público? ¿Ayudara esta participación a que el grupo extraiga sus “propias” conclusiones?
- ¿Seria mejor hacer esto con la totalidad del grupo o con grupos mas reducidos? ¿Por qué?
- ¿Qué recursos se necesitan para cada sesión?
- ¿Hay que mostrar algún tipo de material?
- ¿Se debe reforzar el interés por medio del estudio de casos?
- ¿Qué tipo de materia audiovisual se va a utilizar?
- ¿Tiene que prepararse los participantes con antelación?
- ¿Es mejor celebrar la sesión por la mañana que por la tarde?

Al tener en cuenta preguntas como las anteriores ayudara al éxito de la organización de un evento.

Además a tener en cuenta en la organización de eventos es; “Lo que el pasado enseña”

De manera previa a la tarea de organizar eventos u otras actividades que sean identificadas como tales, es importante mencionar que todo cuanto se haga, es la materia que nos preocupa, constituye acciones, comunicacionales y, por lo tanto será interesante de manera breve mencionar algunos antecedentes históricos, por que, lo que hoy hacemos o tardamos de organizar no es algo que se nos hay ocurrido ayer, sino que viene desde muy remotos ayeres. (Núñez 2.001).

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procedimientos para eventos logísticos en la Universidad Minuto de Dios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Crear las pautas para que los alumnos de próximos semestres puedan seguir desarrollando la idea o mejorarla.
- Optimizar los recursos con los que cuenta la Universidad Minuto de Dios sede Soacha.
- Mejorar la logística de eventos en la Universidad Minuto de Dios sede Soacha.

METODOLOGIA



Figura 1. Sede académica Regional Soacha.

Para cumplir los objetivos propuestos, se llevaron a cabo cuatro etapas:
a) Examinar las características del problema escogido. b) Investigación metodológica y planteamiento del problema, c) Trabajo de investigación en campo, d) El diseño del manual de procedimientos.

La muestra poblacional fue de 150 estudiantes, se realizaron entrevistas a las personas involucradas en la organización de los eventos y por ultimo se documento el procedimiento actual, se encontró una buena aceptación por parte de las personas involucradas en el proceso y una buena disponibilidad por parte de los estudiantes.(Figura 4y5)



Figura 2. Eventos Musicales.

La metodología que se trabajó en este proyecto fue de tipo descriptivo, los investigadores no se limitaron solo a la recolección de datos, si no que además se hizo seguimiento a los eventos tomándose fiel nota de lo que se observaba y escuchaba, para luego pasar a la etapa de análisis de la información a fin de buscar las alternativas que ayudaran a solucionar el problema.

Este trabajo se desarrolló en su totalidad en la Universidad Minuto de Dios regional Soacha en sus tres sedes. A través de observación directa interna, buscando una recopilación de información, trabajo de campo, mediante encuestas a los estudiantes y entrevistas a los encargados actuales del proceso, los investigadores participaron en varias de las actividades realizadas por la universidad en el 2009.



Figura 2. Jornadas de salud.

También se acudió al archivo histórico que tenían las personas encargadas de la organización de estos eventos.



Figura 3. Jornadas audiovisuales.

El desarrollo del proyecto se ejecuto básicamente con cuatro elementos de la logística que se implementaron durante todo el proceso del mismo, dichos elementos son:

- Procesos Administrativos.
- Planeación Logística.
- Logística de Servicio al cliente.
- Sistemas de información gerencial.

En la parte teórica se trabajó con base en los textos de los autores Rosario Jijena, María Teresa Otero entre otros quien en cada uno de sus textos demuestran un amplio conocimiento de lo que abarca la organización de eventos, por otro lado, para el diseño del manual como tal, se trabajó con la **ISO 9001** versión **2001**, ya que esta certificación es el reconocimiento oficial ante el mundo, que realiza una entidad acreditada internacionalmente, acerca de la conformidad del SGC de una institución con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001. El proceso de preparar, obtener y mantener la certificación nos sirve para consolidar y mejorar nuestra Gestión de Calidad para hacer realidad nuestros principios, compromisos y objetivos de calidad.

Para el desarrollo de este trabajo se siguieron unas etapas las cuales fueron claves en el éxito de este trabajo. Las cuales se describirán brevemente a continuación:

- Examinar las características del problema escogido:

En esta etapa se determinó si el problema planteado tenía las características que se buscaban para la propuesta del anteproyecto.

- Investigación metodológica y planteamiento del anteproyecto.

Mediante observación y trabajo de campo se determinaron las necesidades y características del proyecto y se propuso la metodología a seguir y se planteó el cronograma de actividades.

- Elección de temas y fuentes apropiadas para el trabajo.

En esta etapa teniendo en claro las características del proyecto se investigo que tipo de autores coincidían con las necesidades que se habían planteado y se determino específicamente bajo que textos se iba a basar la investigación.

- Diseño del manual de procedimientos.

Como resultado de la investigación se documento el procedimiento a seguir para la elaboración de este tipo de eventos en el cual se plasmo toda la información recopilada durante el proceso de elaboración del proyecto logrando así crear una herramienta para la universidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con base en el trabajo de campo de participación y observación directa de las actividades realizadas en el primer semestre de 2009. Se pudo obtener información valiosa que redundó en la producción del Manual de Procedimientos de Eventos para la Corporación Universitaria Minuto de Dios, regional Soacha.

Esta información arrojó resultados en dirección a los siguientes tópicos:

En primera instancia permitió hablar acerca de la PLANEACIÓN, que aunque hay una aceptable planeación para ese tipo de eventos, muchos de los asistentes y un porcentaje del personal que participa en la misma organización del evento desconoce cuales son los requerimientos y los pasos a seguir, antes de la ejecución del mismo; es decir se evidenció la falta de un protocolo, que defina el alcance de la actividad.

El segundo tópico fue LA PARTICIPACIÓN de los estudiantes a partir de la primera actividad se realizó seguimiento al tipo de divulgación que se maneja dentro de la universidad y a la calidad de la comunicación entre las áreas de la misma, no obstante, el objetivo primordial era identificar ¿por qué la poca participación de los estudiantes en la primera actividad?, se comenzaron a evidenciar las falencias en el tipo de comunicación utilizada para la invitación a estos eventos, en general esta invitación es poco percibida por los estudiantes y no describen el objetivo claro de la actividad.

Por otro lado otro factor determinante es TIEMPO, el horario en el que se desarrollan las actividades, ya que mientras un porcentaje de los estudiantes participaba de las actividades, la gran mayoría asistía a clases normalmente.

En cuanto a la Distribución de espacios se observó que en algunas actividades era muy notoria la poca disponibilidad de espacio para el desarrollo de la misma, a pesar de que la participación era baja, para asistentes los espacios no eran lo suficientemente cómodos, para poder disfrutar de mejor manera el evento.

Basados en las experiencias adquiridas en la etapa de observación, se elaboró una encuesta, la cual fue dirigida a los estudiantes y tenía como objetivo, determinar el punto de vista de ellos frente a esta clase de actividades.

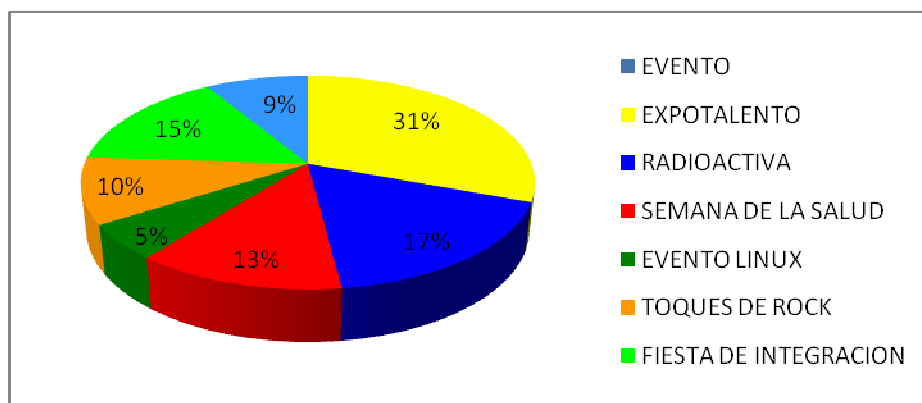
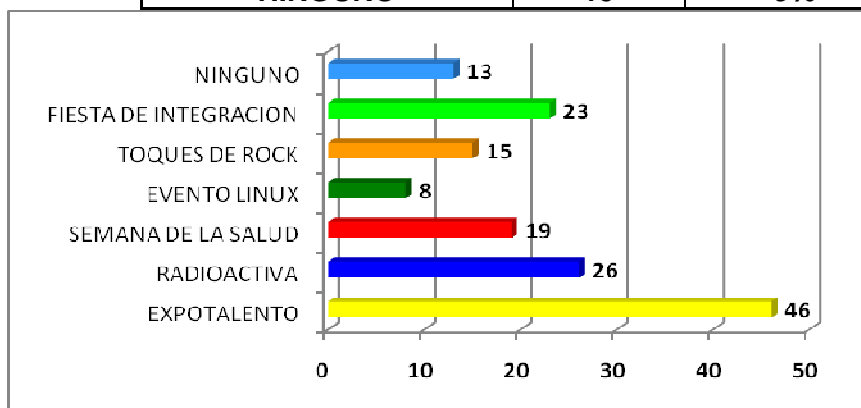
El diseño bajo el cual se realizó la encuesta fue el siguiente. (Anexo 2)

Para esta encuesta se tomó una muestra representativa de 25% de un total de 600 estudiantes que se encuentran entre tercer y sexto semestre, de las tecnologías en Logística, Costos y Auditoría, Informática, Comunicación Gráfica y Licenciaturas, ya que los estudiantes de los primeros semestres no tenían la suficiente experiencia en estos eventos. El total de observaciones fue de 150, trabajamos con un margen de error del 5% y una confianza del 95%. El total de observaciones realizadas se definió después de hallar el intervalo de confianza.

Con los resultados de las mismas, se determinó lo siguiente:

¿Que eventos de la Universidad recuerda usted?

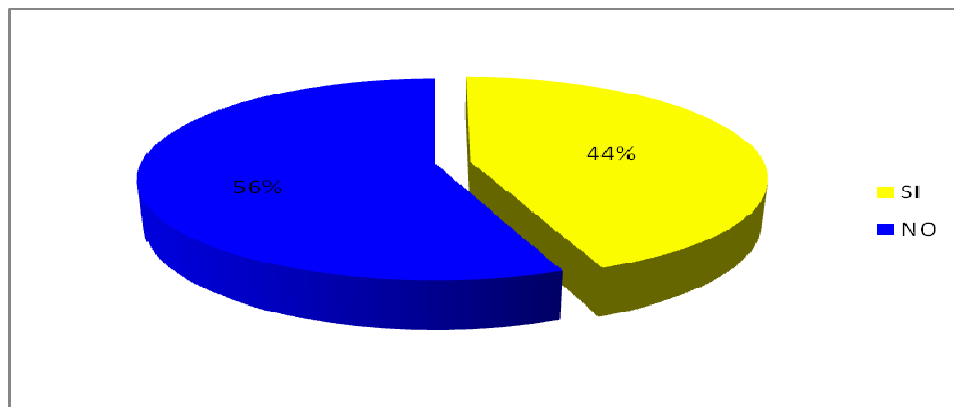
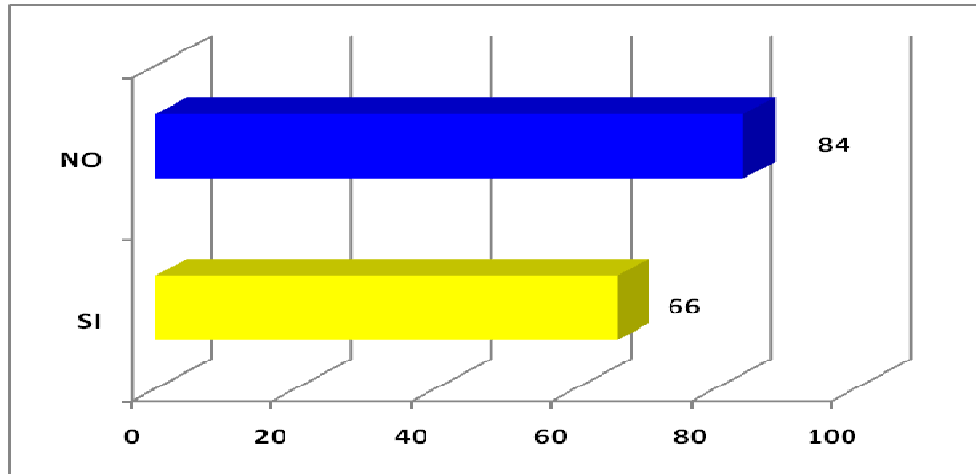
EVENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXPOTALENTO	46	31%
RADIOACTIVA	26	17%
SEMANA DE LA SALUD	19	13%
EVENTO LINUX	8	5%
TOQUES DE ROCK	15	10%
FIESTA DE INTEGRACION	23	15%
NINGUNO	13	9%



Con la anterior pregunta se buscaba identificar el nivel de evocación de los eventos entre los estudiantes, en primer lugar encontramos EXPOTALENTO, es lógico ya es de los eventos en que mayor grado de participación se tiene, puesto que, en este se exponen los mejores trabajos de cada facultad. En segundo lugar el evento de radioactiva que a pesar de su poca asistencia tiene un buen nivel de recordación en los estudiantes, por el tipo de evento que fue del gusto de los estudiantes, al igual que la fiesta de integración que ocupó el tercer lugar.

¿Participa regularmente en los eventos de la universidad?

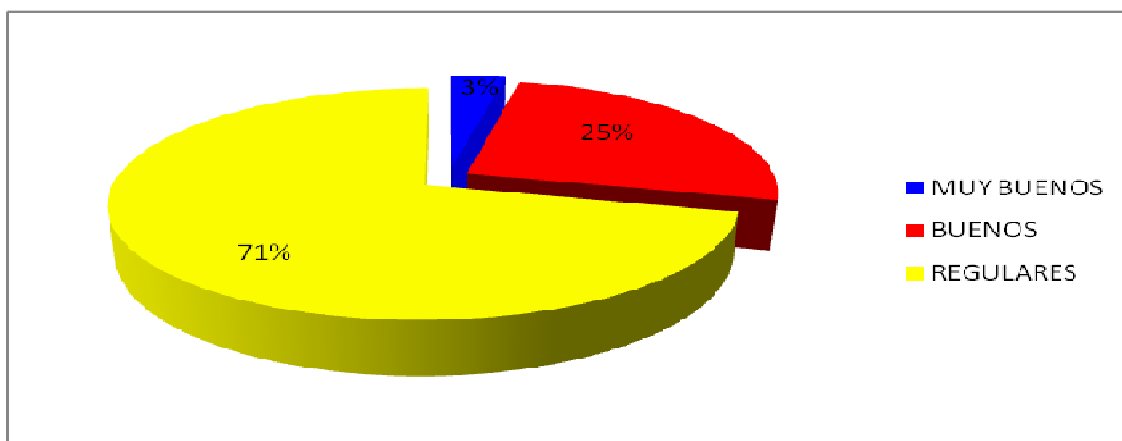
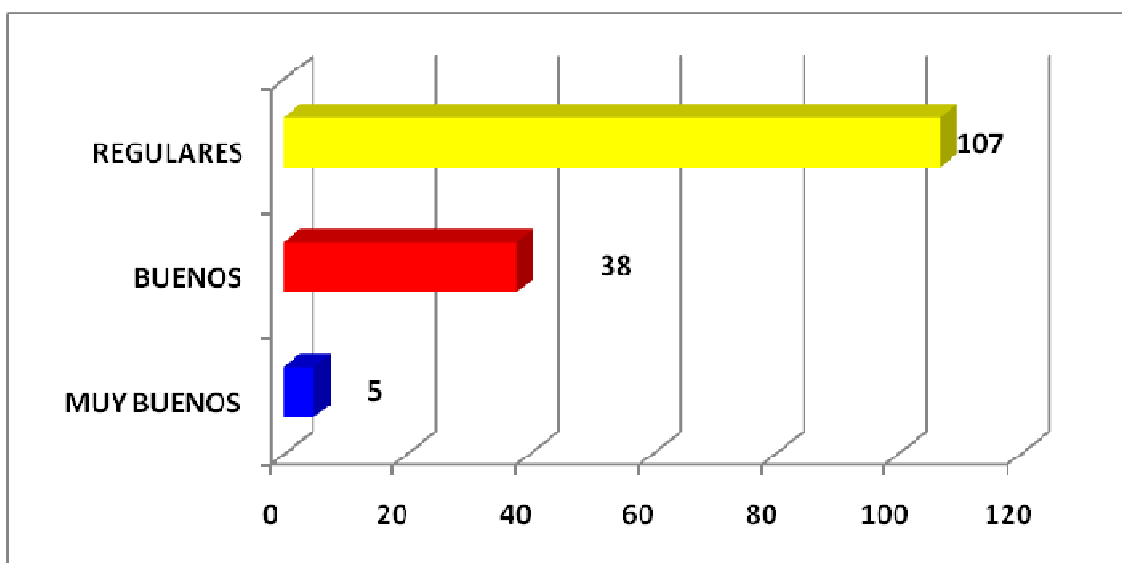
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	66	44%
NO	84	56%



En esta pregunta se quiso medir la participación por parte de los estudiantes en los eventos, al evaluar la información, muestra que aunque el nivel de participación es muy bajo, en realidad este análisis es preocupante, puesto que en este tipo de eventos, hay una inversión de tiempo, trabajo logístico, dinero, entre otros, que a la postre, por la baja asistencia se convertirían en esfuerzos innecesarios. Convirtiéndose en uno de los aspectos más importantes para mejorar, hay que trabajar en pro del ascenso del porcentaje, del nivel de participación.

¿Como le han parecido los últimos eventos culturales que se han realizado en la universidad?

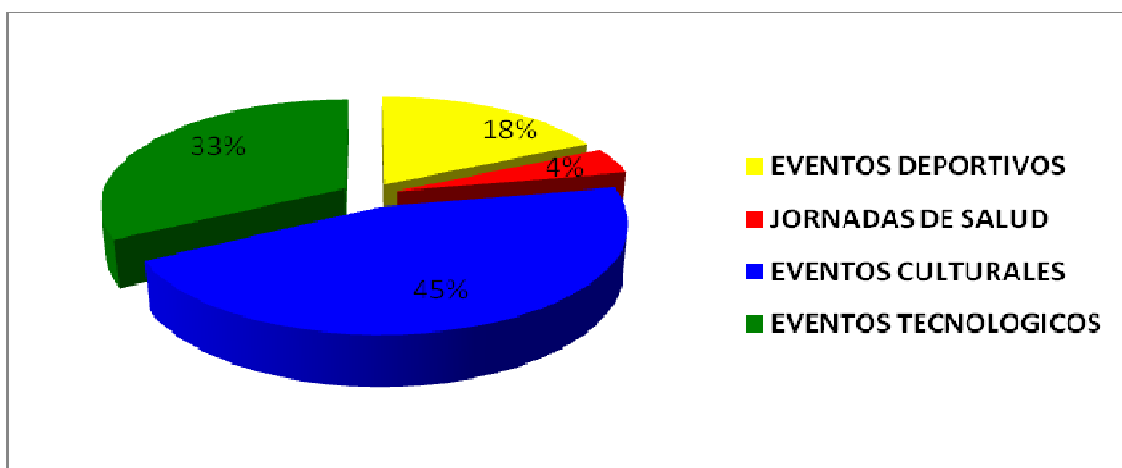
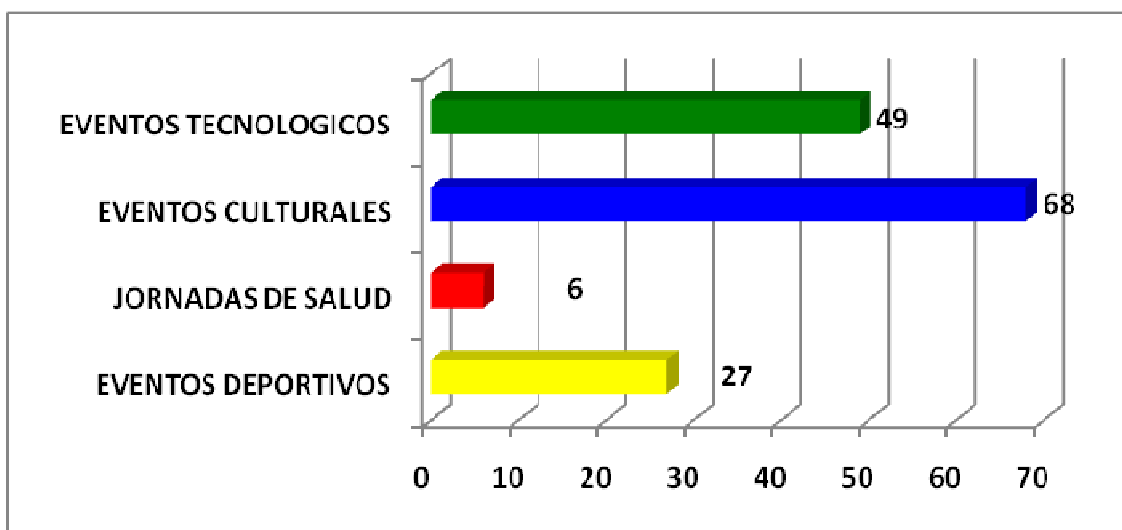
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENOS	5	3%
BUENOS	38	25%
REGULARES	107	71%



En esta pregunta se evidencia que el nivel de expectativa que tiene el estudiante frente a las actividades que se desarrollan en la universidad, no se ha logrado cubrir.

¿Que tipo de actividades le gustaría que se realizaran en la institución?

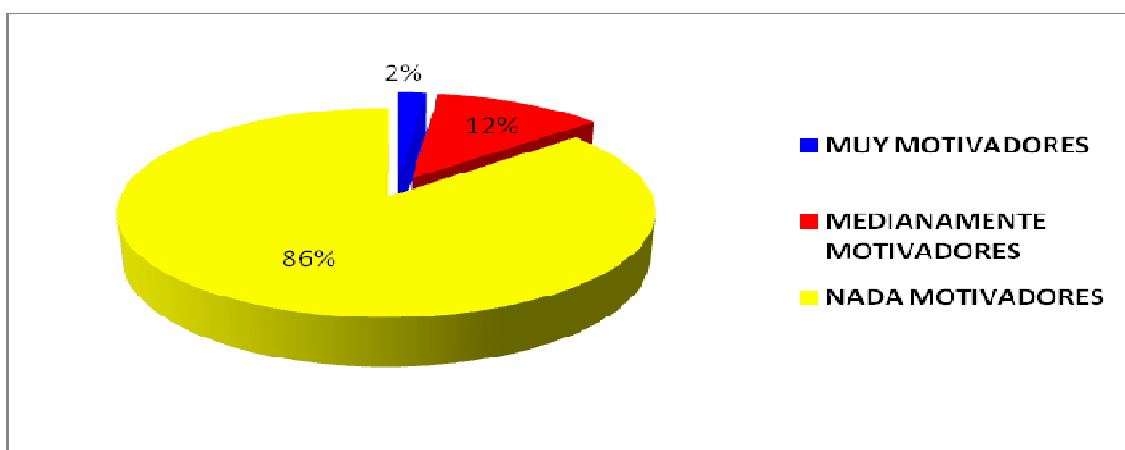
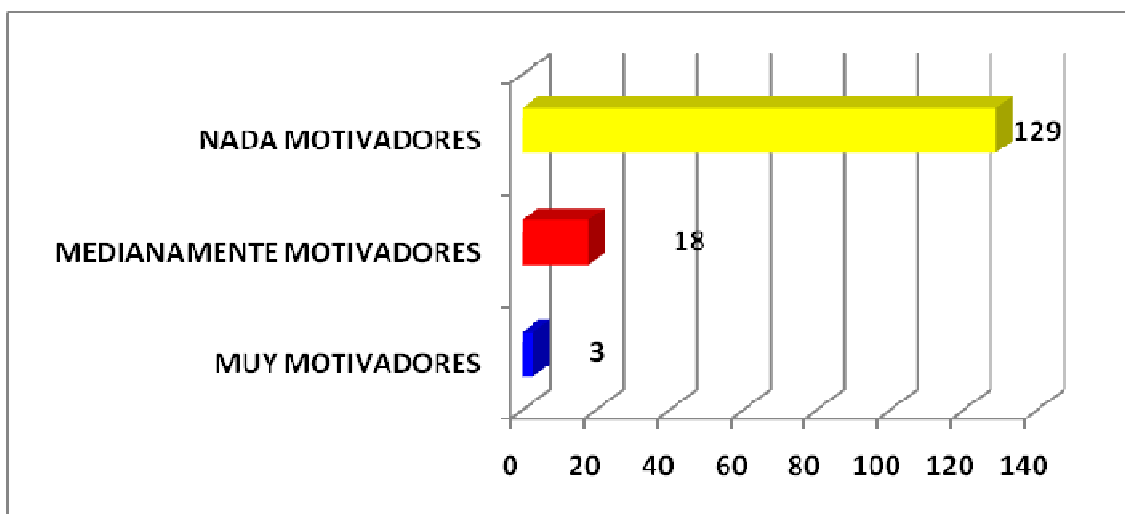
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EVENTOS DEPORTIVOS	27	18%
JORNADAS DE SALUD	6	4%
EVENTOS CULTURALES	68	45%
EVENTOS TECNOLOGICOS	49	33%



Esta pregunta nos ayuda a visualizar que el enfoque que espera el estudiante que se de las actividades, en primer lugar es el cultural entre el cual tenemos conciertos, cuenteria , exposiciones de Fotografia. En segundo lugar los eventos tecnológicos, ya que hoy en día, la tecnología es fundamental para el desarrollo de cualquier profesional.

¿Como le han parecido los medios para la divulgación de las actividades?

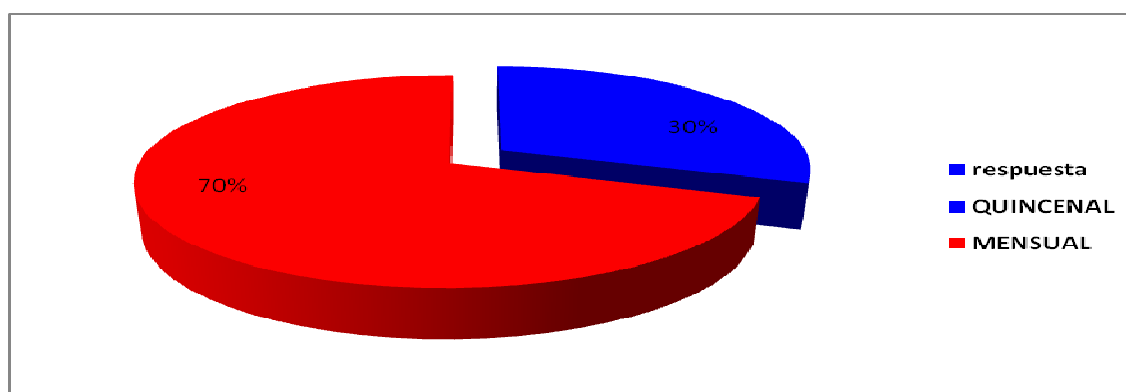
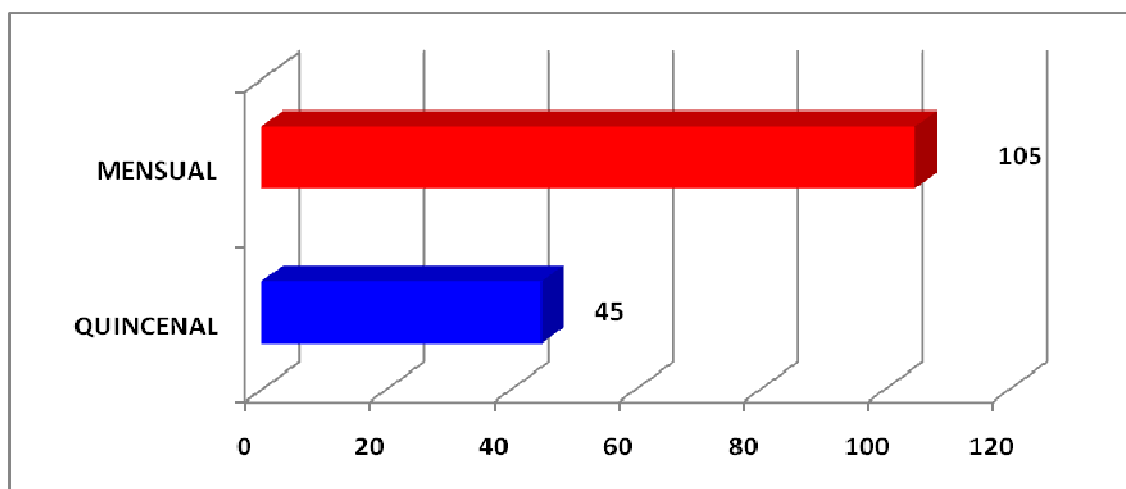
Respuesta	cantidad	PORCENTAJE
MUY MOTIVADORES	3	2%
MEDIANAMENTE MOTIVADORES	18	12%
NADA MOTIVADORES	129	86%



Aquí se detectó una de las razones por la cual tenemos poca asistencia en las actividades, el porcentaje de estudiantes para los que no es motivadora la forma de divulgación de las actividades es bastante amplio, esto se debe a que la divulgación que se está haciendo actualmente, no es lo suficientemente impactante y nos deja como conclusión que se debe reevaluar la estrategia utilizada para este fin.

¿Con qué regularidad de tiempo cree usted que se debería realizar las actividades en la universidad?

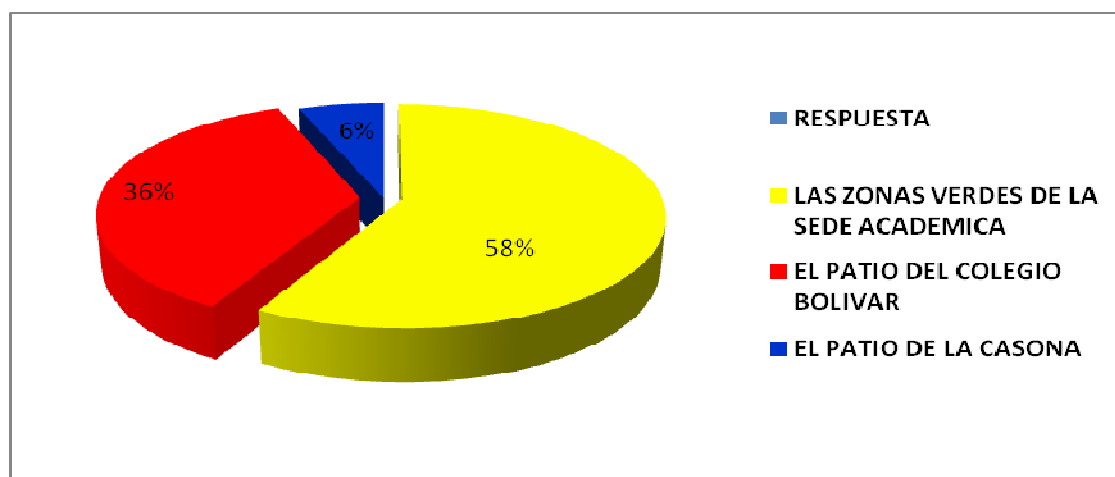
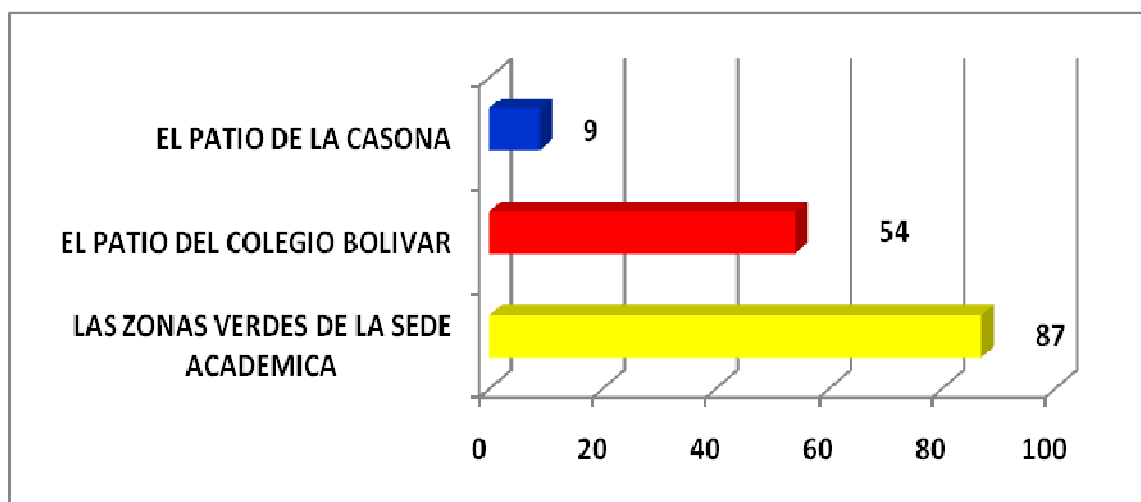
Respuesta	Cantidad	PORCENTAJE
QUINCENAL	45	30%
MENSUAL	105	70%



Esta pregunta ayuda a visualizar de alguna manera que los estudiantes tampoco quieren tener eventos con poca periodicidad, este tema particularmente se cree que se esta llevando de la mejor manera.

¿Cual cree usted que es el mejor espacio para el desarrollo de estas actividades?

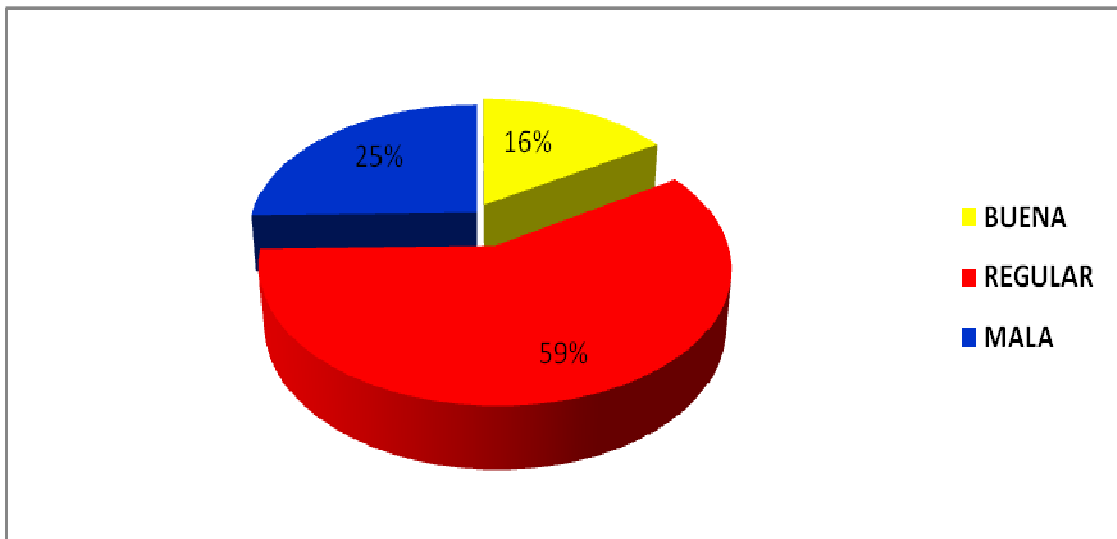
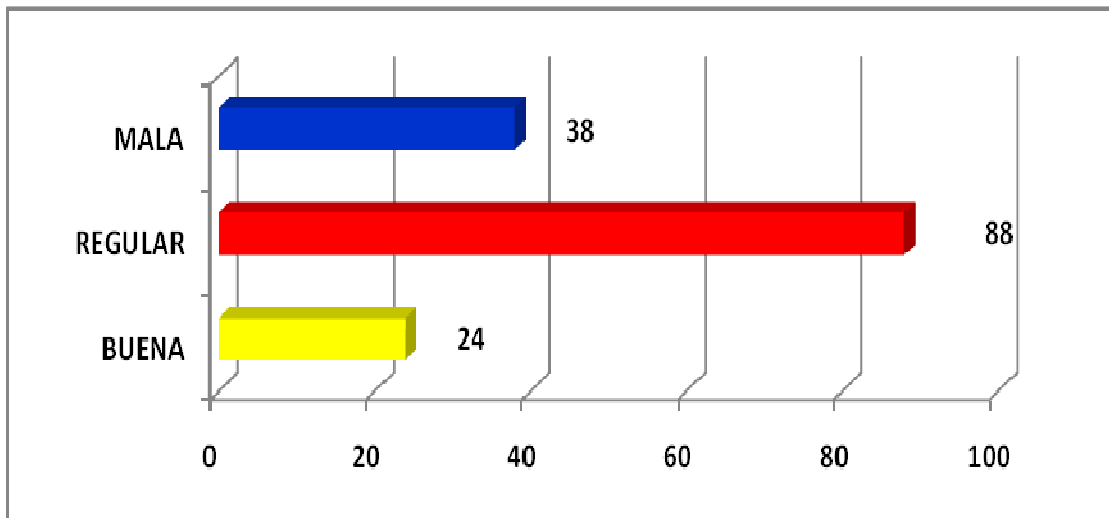
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
LAS ZONAS VERDES DE LA SEDE ACADEMICA	87	58%
EL PATIO DEL COLEGIO BOLIVAR	54	36%
EL PATIO DE LA CASONA	9	6%



Aunque la institución no cuenta con muchos espacios para el desarrollo de estas actividades, vemos que la aceptación de las zonas verdes de la sede académica es la mayor, este escenario es bueno para eventos al aire libre, pero la universidad no cuenta con un espacio óptimo para realizar actividades en áreas cerradas.

¿Como le ha parecido la calidad del sonido en los eventos?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENA	24	16%
REGULAR	88	59%
MALA	38	25%

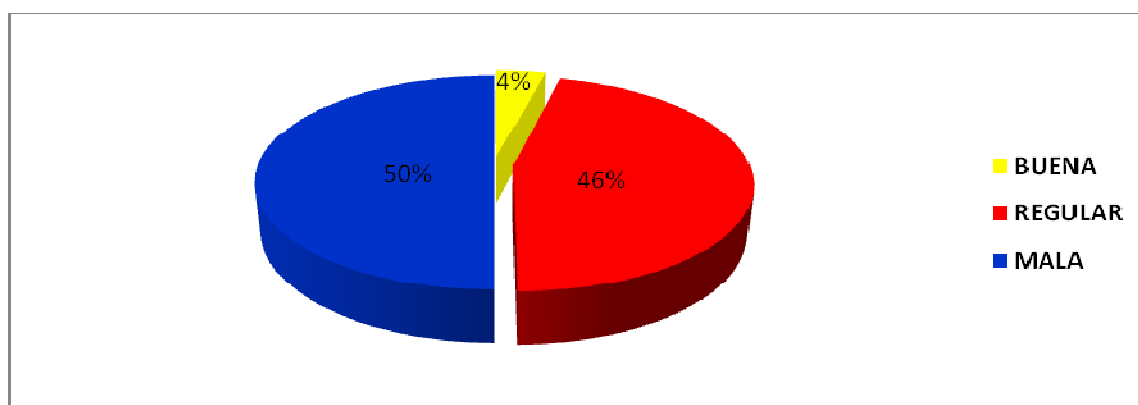
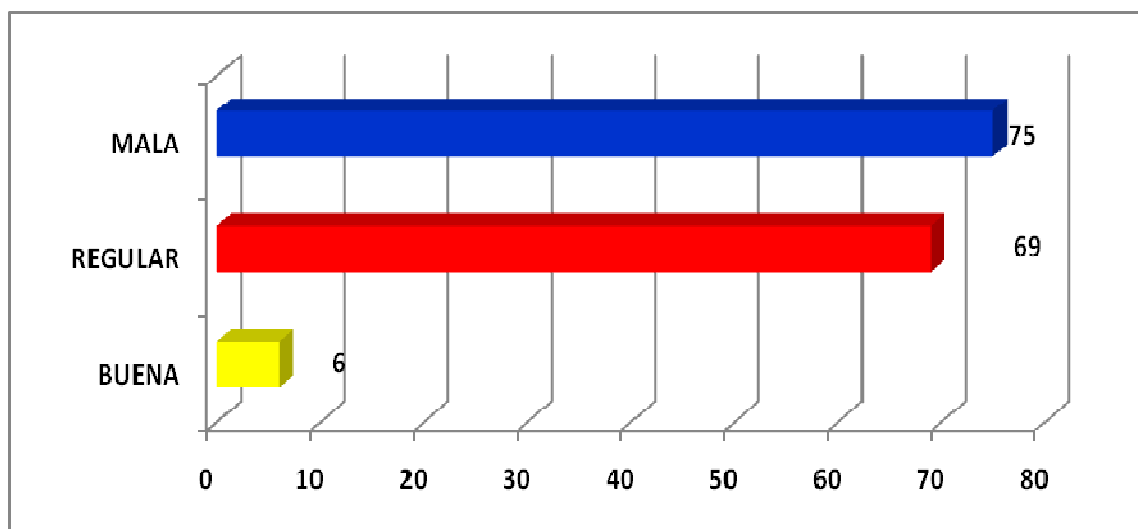


Para la mayoría de los estudiantes el sonido es regular, esto se debe principalmente a la distribución del espacio en la actividad ya que como lo

veíamos en las interpretaciones de las anteriores graficas el manejo del espacio es deficiente por la disponibilidad del mismo.

¿Como considera usted que es la asistencia de los estudiantes a los eventos realizados por la universidad?

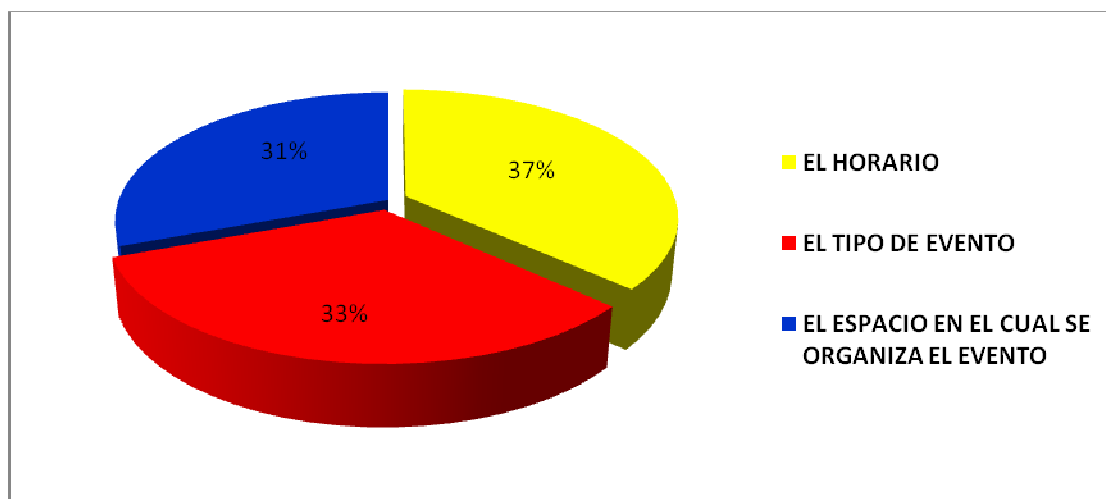
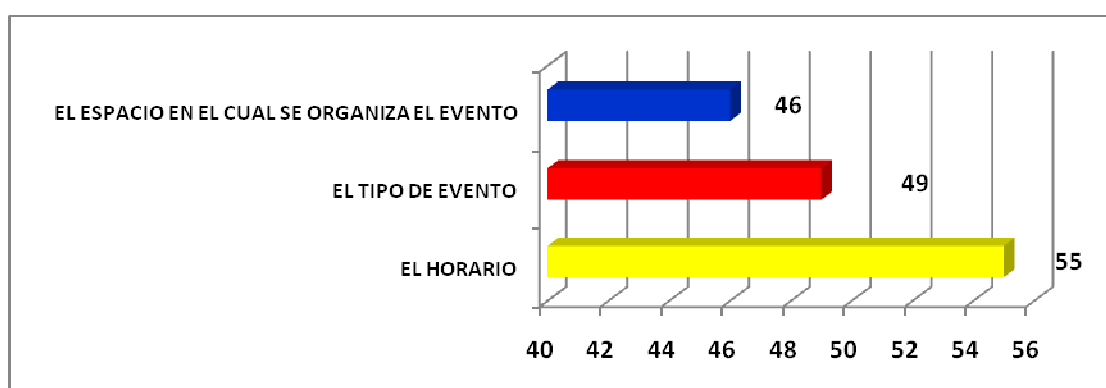
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENA	6	4%
REGULAR	69	46%
MALA	75	50%



En esta la respuesta se evidencia, que el estudiante es consciente, que la asistencia a los eventos por parte de ellos no es la mejor, en la mayoría de las actividades la asistencia es baja, hay algunas que es casi que nula.

¿Cual cree usted que debería ser la estrategia para aumentar la asistencia de los estudiantes a las actividades de la universidad?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EL HORARIO	55	37%
EL TIPO DE EVENTO	49	33%
EL ESPACIO EN EL CUAL SE ORGANIZA EL EVENTO	46	31%



En respuesta fue la que estuvo más pareja en cuanto a porcentaje, lo cual nos hace concluir que los tres motivos impactan casi de igual manera en la poca asistencia a los eventos, de estas tres opciones se ven viables para trabajar dos de ellas, pero el horario es muy complicado

llegar a modificarlo, ya que se dispone de la disponibilidad de tiempos muertos de cada facultad.

Teniendo la información recogida de los conceptos tomados mediante la encuesta a los estudiantes y basados en la misma se desarrollo una encuesta que se realizo a manera de entrevista a los encargados de la organización de estos eventos en la universidad. (Anexo 1)

CONCLUSIONES

Como una de las conclusiones importantes de esta entrevista tenemos que la preocupación por la calidad de los eventos y por la participación de los estudiantes en los mismos es generalizada, a pesar que el grupo de divulgación cuenta con unas estrategias definidas para lograr una buena comunicación entre la universidad y los estudiantes no se ha logrado conseguir que el estudiante tenga un mayor sentido de pertenencia hacia la universidad, y así participe activamente de estas actividades y aporte de una manera positiva en el desarrollo de estas.

Es claro para los involucrados en este proceso la necesidad del conocimiento de este procedimiento por parte de los estudiantes y de los grupos universitarios buscando así, que se integren hacia este tipo de actividades generando una mayor calidad en los mismos, además en el momento en que se plantea el diseño de un manual de procedimientos, no se quiere crear un nuevo procedimiento, lo que se busca es documentar este actual proceso y brindar una herramienta a la universidad, esperando que a futuro otro grupo se interese en el desarrollo de esta idea y proponga mejoras y cambios al procedimiento actual

El estudio preliminar del presente trabajo fue una base de información recopilada a lo largo de una carrera tecnológica sumado a la experiencia laboral por lo cual estamos convencidos de lo que estamos realizando

de acuerdo a las expectativas y herramientas que me nos brindo la CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.

Mediante este trabajo cumplimos con el objetivo personal que nos trazamos al comenzar el proyecto, el cual era dejar una herramienta a la universidad en muestra de nuestro agradecimiento con la institución y el sentido de pertenencia con la misma.

Como conclusiones de las entrevistas realizadas a la coordinadora de Bienestar universitario (Mayerly: Medina) y la coordinadora del centro de educación para el desarrollo (Rosaura Cortina) se evidencio que actualmente se cuenta con un procedimiento definido por parte de las personas involucradas en el proceso y el personal administrativo de la universidad, se cuenta con un cronograma de actividades y cada actividad tiene un objetivo especifico. (Anexo2)

FIGURAS



Figura 4. Entrada sede académica Universidad Minuto de Dios, Regional Soacha



Figura 5. Colegio Bolívar



Figura 6. Casona.



Figura 7. Jornadas de salud.



Figura 8. Jornadas Audiovisuales.



Figura 9. Evento musical.



Figura 10. Publicidad Expotalento.



Figura 11. Expotalento.



Figura 12. Eventos Musicales.



Figura 13. Jornadas Deportivas.



Figura 14. Jornadas académicas



Figura 15. Jornadas deportivas.

1.

2. Encuesta

ANEXO

1. Encuesta a los estudiantes



LA SIGUIENTE ENCUESTA SE REALIZA CON EL OBJETIVO, DE LOGRAR UNA MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES QUE REALIZA LA UNIVERSIDAD EN EL AREA DE LOGISTICA DE EVENTOS CULTURALES Y OBTENER UNOS RESULTADOS CON LOS CUALES, PODAMOS APORTARLE A INTITUCION PROCESOS DE CALIDAD QUE SIRVAN A LA MEJORA DE LA IMAGEN Y DE LA CALIDAD DE NUESTRA INSTITUCION.

- | | |
|--|--|
| 1. ¿Que eventos de la Universidad recuerda usted?
<hr/> | 6. ¿Con que regularidad de tiempo cree usted que se deben realizar actividades en la universidad?

Quincenal
Mensual |
| 2. ¿participa regularmente en los eventos de la universidad?

Si
No | 7. ¿Cuál cree usted que es el mejor espacio para el desarrollo de estas actividades?

Las zonas verdes de la sede académica.
El patio del colegio Bolívar.
El patio de la casona. |
| 3. ¿Como le han parecido los últimos eventos culturales que se han realizado en la Universidad?

Muy buenos
Buenos
Regulares | 8. ¿Cómo le ha parecido la calidad del sonido en los eventos?

Buena
Regular
Mala |
| 4. ¿Que tipo de actividades le gustaría que realizara la Institución?

Eventos deportivos
Jornadas de salud
Eventos culturales
Eventos tecnológicos | 9. ¿Cómo considera usted que es la asistencia de los estudiantes a los eventos realizados por la universidad?

Buena
Regular
Mala |
| 5. ¿Como le han parecido los medios utilizados para la divulgación de las actividades?

Muy motivadores
Medianamente motivadores
Nada motivadores | 10. ¿Cuál cree usted que debería ser la estrategia para aumentar la asistencia de los estudiantes a las actividades de la universidad?

El horario
El evento
El espacio en el cual se organiza el evento |

3. Entrevista a encargados de la Organización actual.



Coop - Uniminuto

LA SIGUIENTE ENTREVISTA SE REALIZA A LAS PERSONAS DIRECTAMENTE INVOLUCRADAS EN EL PROCESO ACTUAL CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS CON LOS CUALES LA UNIVERSIDAD ORGANIZA Y DESARROLLA LOS EVENTOS CULTURALES. CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA IMAGEN DE LA UNIVERSIDAD.

1. ¿Quiénes son los encargados de la organización y realización de los eventos en la universidad?
2. ¿De dónde provienen los recursos?
3. ¿Si quiero organizar un evento cuáles son los pasos a seguir?
4. ¿Cuántos estudiantes hay actualmente?
5. ¿Quién se encarga de realizar, controlar y aprobar el presupuesto para la organización de los eventos?
6. ¿Cómo se miden los resultados de cada actividad?
7. ¿Qué tanta participación tienen los estudiantes en la organización de este tipo de eventos?
8. ¿Se tiene trazabilidad de todos los eventos?
9. ¿Cuándo se planea una actividad que se tiene en cuenta?
10. ¿Cree usted que la participación de los estudiantes es la adecuada?
11. ¿Bajo qué parámetro se decide el lugar y el tiempo para cada actividad?
12. ¿Cuál cree usted que es la mayor falencia en la organización de eventos?
13. ¿Consideran que la frecuencia con que se realizan los eventos es la indicada?
14. ¿Cómo es el proceso de divulgación de estas actividades?
15. ¿Cómo participa la facultad de la tecnología en LOGÍSTICA en la organización de estos eventos?
16. ¿Para la financiación y organización de estos eventos se busca el apoyo de la alcaldía?
17. ¿En qué se basan para definir el tipo de actividades que se presentan en estos eventos?
18. ¿Cree usted que estas actividades deberían ser procedimentadas?
19. ¿En la planeación de las actividades se tiene en cuenta seguridad de los participantes?
20. ¿Cuál es el objetivo primordial de realizar estas actividades?
21. ¿Cree usted que se está cumpliendo con este objetivo?

Álvarez m. 1996. Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Publicado por panorama editorial. México, distrito federal. 141 p.

Bonina a. 2001. Cómo organizar eventos. Publicado por Valletta ediciones srl. Argentina, buenos aires. 110 p.

Boswsher j. 2001. Como incrementar al máximo el rendimiento del personal. Ed. Centros de estudios ramón areces, s.a. Madrid, España. 301 p.

Camargo d, f. 2005. Servicio al cliente un compromiso. Ediciones dafra. Bogotá, Colombia. 49p.

Christopher m.; Rodríguez m. 1999. Logística aspectos estratégicos. Editor limusa. México, distrito federal. 237 p.

Chruden; sherman.1987. Administración de personal. Editorial south-western publishing. Estados unidos, Oklahoma. Pág.220.

Illeras c. 2001. Aspectos estratégicos de la dirección de producción. Editor editorial ramón areces, España, Madrid. 388 p.

Fernández m. 1980. Diccionario de recursos humanos, organización y dirección. Editorial Díaz de santos. España, Madrid. 1069 p.

Fuente c. 2000. La necesaria renovación en la forma de organizar los actos” actas del III congreso internacional de protocolo. Valencia, 2000. Secretaria técnica de la escuela internacional de protocolo.

Fuente c. 2005. Manual práctico para la organización de eventos. Técnicas de organización de actos. Volumen 7 de área de formación. Ediciones protocolo.

España, Madrid. 463p.

Jijena r. 2000 rosario, organización de eventos, problemas e imprevistos, soluciones y sugerencias. U Germán editor. Argentina, buenos aires. 164 p.

Jijena r. 2003. Eventos como organizarlos con éxito/ How Organizing Them Successfully. Editor Nobuko, 2003. Buenos aires, argentina. 176 p.

Jijena r. 2004. ABC de eventos. Editor Nobuko. Buenos aires, argentina.180p.

Jijena r. 2004. Organización de eventos. Editor u Germán editor. Buenos aires, argentina. 217p.

Juran m, 1987. Manual de control de calidad. Ed. Reverte. Barcelona, España. 1509 p.

Miranda, j.1992. Gestión de proyectos. Mm editores. Distrito federal, mexico.527 p.

Modest g, f.; Modest g.; Joseph m. 2000. Instrumentos para la gestión de la formación continúa con criterios de calidad ISO 9000. Edición: illustrated publicado por ediciones Díaz de santos, Madrid, España. P. 200.

Moore a. 1985. Manual de operaciones para sistemas de ares protegidas. Ed. FAO. Roma, Italia. 110 p.

Murumaca g.; bonina a. 2001. Cómo organizar eventos. Publicado por Valletta ediciones srl. Buenos aires, argentina. P.17 y18. *Ibíd.*, p.99.

Nava, v.m.; Jiménez, a. 2005. ISO 9000: 2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. Publicado por editorial limusa. México, distrito federal. 139p.

Núñez i. 2001. Relaciones públicas. Publicado por ril editores. Santiago de Chile. 2.001.101p

Otero t, 2.009. Protocolo y organización de eventos. Editorial, uoc. Barcelona, España.202 p

Pérez j, f. 2002. Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total. Publicado por esic editorial. España, Madrid .298 p.

Ramos f. 2008 .el protocolo de empresa. Editor netbiblo. La Coruña, España.282p.

Rodríguez j. 2002. Como elaborar y usar los manuales administrativos. Ed. Ecafsa Thompson learning. México, distrito federal.179 p.

Rodríguez j.2007. Administración moderna de personal. Ed. Ecafsa. Distrito federal, México 426 p.

Seekings d; Ferrer j. 2000. Cómo organizar eficazmente conferencias y reuniones. Editor fc editorial. Madrid, España. 606p.

Schneer, s. 1997. Marketing de servicios profesionales: construyendo la práctica profesional. Publicado por ediciones granica s.a. argentina, buenos aires.147p.

Wayne r., Mondy y Noé, Robert m.1997 administración de recursos humanos. México, distrito federal. 254 p.

Xifra j. 2007. Técnicas de las relaciones publicas .editorial uroc. Barcelona, España.308 p.