

Manual para la organización de eventos corporativos en la Clínica
Mederi de Bogotá Administrado por Sodexo

Alejandra Varela Luque

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Administración Hotelera y Gastronómica

Trabajo de Grado

Lenyd Angelica Riaño Martinez

Ruby Angélica Ruge Rodríguez

Alexander Balzan

Bogotá D.C

2024

Índice de Contenido

Índice de Contenido.....	2
1. Introducción.....	4
2. Revisión de la Literatura.....	5
3. Contextualización De La Empresa.....	8
4. Justificación.....	10
5. Planteamiento Del Problema.....	11
6. Objetivos.....	12
6.1 Objetivo General:.....	12
6.2 Objetivos Específicos:.....	12
7. Marco Teórico.....	13
7.1 Conceptualización de Eventos: Definición y Fundamentación Teórica.....	13
7.2 Modelo PMI y Técnicas para la Gestión del Tiempo: Aplicaciones, Beneficios, Herramientas y Técnicas en la organización de eventos.....	21
7.3 Protocolo y Etiqueta en la Organización de Eventos Corporativos.....	25
8. Marco Metodológico.....	28
8.1 Enfoque Metodológico.....	28
8.2 Tipo de Investigación.....	28
8.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos.....	28
8.4 Procedimiento.....	29
8.5 Validez y Confiabilidad.....	30
9. Manual para la Organización de Eventos Corporativos en la Clínica Mederi - Administrado por Sodexo.....	31
Índice de Contenido.....	31
9.1. Introducción.....	32
9.2. Objetivos Generales y Específicos.....	32
9.3. Normativas y Estándares de Calidad.....	32
9.4. Estructura del Proceso de Organización.....	33
9.5. Roles y Responsabilidades.....	38
9.6. Protocolos de Seguridad y Cumplimiento Normativo.....	39
9.7. Logística y Proveedores.....	39
9.8. Evaluación Post-Evento.....	42
9.9. Gestión del Tiempo y Herramientas de Organización.....	43

1. Introducción

La organización de eventos trasciende las celebraciones tradicionales como bodas y cumpleaños, abarcando un espectro mucho más amplio de 7 tipos de eventos (WTC Zaragoza., s.f.). Según Getz, los eventos son experiencias únicas y temporales, limitadas a un espacio específico y sujetas a una planificación rigurosa (Protocolo IMEP, s.f.). Esta exigencia de adaptación a un espacio y tiempo determinado, junto con la necesidad de una planificación meticulosa, explica la diversidad de formatos y temáticas que pueden adoptar los eventos.

Cada evento requiere una planificación personalizada que considere las necesidades específicas de los asistentes y los objetivos de los organizadores, dando así la oportunidad a entidades como La Clínica Mederi de introducirse en este medio. Dentro de los eventos más frecuentes se encuentran los corporativos. (Healthcare Business Today, 2023)

El presente proyecto busca elaborar un manual para definir el protocolo para la coordinación, ejecución y evaluación de eventos corporativos con catering en la Clínica Mederi, ubicada en Bogotá. La investigación de antecedentes revela que, en el ámbito de la organización de eventos, tanto las empresas de catering como las instituciones que los contratan a menudo enfrentan dificultades en la planeación. Esto incluye la gestión del tiempo, la coordinación entre proveedores y la adaptación a las necesidades específicas de cada evento. Estas situaciones evidencian la necesidad de un manual práctico que facilite la organización de eventos, permitiendo a los practicantes aprender a manejar estos retos de manera efectiva.

Como resultado se pretende desarrollar un manual estructurado, que defina el paso a paso para la planeación, ejecución y evaluación del evento, enfocado desde la prestación y servicio del lugar, así como la logística y disposición del catering para el mismo, teniendo en cuenta que es administrado por Sodexo.

Es importante precisar que la planeación estratégica es un pilar que se emplea en cualquier proceso que implique ejecución de presupuesto y optimización de recursos, siendo este un factor que determine el éxito del desarrollo de eventos.

2. Revisión de la Literatura

Para desarrollar el proyecto, se llevó a cabo una revisión de la literatura disponible en las bases de datos académicas, con el objetivo de identificar estudios relevantes en las áreas de la organización de eventos corporativos en el sector hospitalario, el trabajo colaborativo con proveedores externos como Sodexo y la planificación estratégica de eventos. La búsqueda de artículos se realizó en bases de datos de acceso académico, tales como DIALNET, EBSCO, EMERALD, SCOPUS y JSTOR, utilizando combinaciones de palabras clave como "organización de eventos corporativos", "eventos en hospitales", "Sodexo", "planificación estratégica de eventos" y "colaboración hospitalaria". En total, se revisaron 75 artículos, de los cuales 13 fueron seleccionados por su mayor relevancia y pertinencia para el desarrollo de este proyecto.

DIALNET: Esta base de datos arrojó 18 artículos relacionados con la organización de eventos corporativos en el contexto hospitalario. De estos, 4 fueron considerados útiles debido a su enfoque en la logística y las regulaciones que deben seguirse al planificar eventos en un hospital. Estos artículos resaltan la importancia de asegurar el cumplimiento de normativas sanitarias y de seguridad, aspectos esenciales cuando se organizan eventos en entornos de salud, donde la seguridad de los pacientes y la eficiencia operativa son cruciales.

EBSCO: En esta base de datos se encontraron 15 artículos, de los cuales 3 resultaron ser los más cercanos al tema del proyecto. Estos estudios discutían la importancia de la planificación estratégica y cómo la participación de proveedores externos como Sodexo puede optimizar la ejecución de eventos. Un hallazgo clave fue que la externalización de

servicios en eventos corporativos en hospitales permite a las instituciones centrarse en sus operaciones principales, delegando aspectos logísticos a expertos externos.

EMERALD: Se identificaron 20 artículos, pero solo 2 se consideraron relevantes para este proyecto. Estos artículos abordaban la externalización de servicios en hospitales y su impacto positivo en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio ofrecido en eventos corporativos. Aunque muchos de los artículos revisados en esta base de datos eran tangenciales al tema, los seleccionados proporcionaron información valiosa sobre cómo la colaboración con proveedores como Sodexo puede mejorar significativamente la gestión de eventos.

SCOPUS: De los 10 artículos identificados en esta base de datos, 3 se destacaron por su enfoque en la automatización y eficiencia en la planificación y gestión de eventos en hospitales. Estos estudios destacan cómo el uso de tecnología, como herramientas de gestión de eventos y plataformas digitales, puede mejorar la coordinación entre los equipos, reducir errores logísticos y garantizar que los eventos se ejecuten de manera más eficiente, lo cual es relevante en un entorno hospitalario donde la precisión es fundamental.

JSTOR: En esta base de datos se encontraron 12 artículos, de los cuales 1 fue considerado útil. Este artículo discutía el impacto de los eventos corporativos en la reputación institucional. En el contexto de un hospital, la organización de eventos exitosos puede mejorar la percepción pública de la institución, aumentar la moral de los empleados y fortalecer las relaciones con socios corporativos.

A través de esta revisión, se identificaron varias tendencias clave en la literatura revisada. En primer lugar, existe un consenso general sobre la importancia de una colaboración estratégica entre instituciones hospitalarias y proveedores externos, como Sodexo, para garantizar la calidad y eficiencia en la organización de eventos. Los estudios revisados sugieren que la externalización de servicios permite a los hospitales enfocarse en su

misión principal, mientras que empresas especializadas se encargan de la logística de los eventos.

Además, se destaca la necesidad de cumplir con normativas específicas al organizar eventos en entornos hospitalarios, lo cual fue un tema recurrente en los estudios analizados. La seguridad y el bienestar de los pacientes son siempre una prioridad en estos entornos, lo que requiere una planificación rigurosa y una coordinación estrecha con los proveedores de servicios.

Otra tendencia importante fue el uso de tecnología y digitalización para mejorar la organización y gestión de eventos. El uso de plataformas digitales para la gestión de eventos permite una mejor coordinación entre los equipos y una ejecución más eficiente, algo que es fundamental en un entorno tan complejo como un hospital.

Por último, los estudios también sugieren que la organización de eventos corporativos bien ejecutados puede tener un impacto positivo en la reputación institucional. Esto es particularmente relevante en el contexto del proyecto, ya que la Clínica Mederi busca mejorar su imagen y fortalecer sus relaciones con socios clave a través de la organización de eventos.

Tabla 1.

Bases de datos y artículos relevantes encontrados

BASES DE DATOS	ARTÍCULOS ENCONTRADOS	ARTÍCULOS RELEVANTES
DIALNET	18	4
EBSCO	15	2
EMERALD	20	2
SCOPUS	10	3

JSTOR	12	1
TOTAL	75	13

Nota: Datos tomados de la revisión de la literatura realizada, Elaboración propia.(2024)

3. Contextualización De La Empresa

Sodexo, anteriormente conocida como Sodexho Alliance, es una multinacional con sede en Issy-les-Moulineaux, París, Francia. Es una de las principales empresas a nivel mundial en servicios de alimentación y gestión de instalaciones, operando en 34,000 sitios en 80 países.

La empresa presta sus servicios a diversos sectores, incluidos corporaciones privadas, agencias gubernamentales, instituciones educativas desde primaria hasta nivel universitario, hospitales, clínicas, residencias asistidas, bases militares e instalaciones penitenciarias.

La organización en Colombia se enfoca en convertirse en líder en alimentación sostenible y en brindar experiencias valiosas en cada etapa de la vida, ya sea en el trabajo, la recuperación, el aprendizaje o el entretenimiento. Su objetivo es ofrecer comidas saludables y deseables, fomentar un entorno laboral eficiente y seguro, proporcionar experiencias de servicio únicas, y ayudar a las personas a encontrar un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. (Sodexo, s.f.)

Misión

Desde su creación, la misión de la empresa ha sido mejorar la calidad de vida tanto de sus empleados como de las personas a las que sirve. Sodexo se compromete a contribuir al progreso económico, social y medioambiental de las comunidades en las que opera, buscando generar un impacto positivo a través de sus acciones (Sodexo, s.f.)

Visión

La visión de Sodexo Colombia está alineada con la visión global de la compañía, que se centra en mejorar la calidad de vida de las personas mediante la prestación de servicios integrales. Estos servicios incluyen soluciones de alimentación, limpieza y gestión de instalaciones, siempre con un enfoque en la sostenibilidad y el bienestar. La empresa aspira a ser líder en servicios que promuevan el bienestar y la productividad, fomentando prácticas responsables en todos los ámbitos de operación (Sodexo, s.f.).

En cuanto a los servicios que ofrece en Colombia, la empresa proporciona servicios de alimentación de alta calidad y sostenibles, adaptados a las necesidades de las empresas y sus equipos de trabajo. Además, su oferta de *facility management* abarca una amplia gama de servicios, desde limpieza con tecnología avanzada e ingeniería de equipos, hasta la gestión energética y la provisión de servicios que promueven el cuidado del medio ambiente.

Los valores fundamentales de la organización incluyen un espíritu de servicio, que se manifiesta desde el primer día en el trabajo hasta la creación de instalaciones cómodas para la recuperación; el trabajo en equipo, en el cual se prioriza la formación mutua, el apoyo y la valorización de la diversidad; y un espíritu de progreso, que se traduce en la búsqueda continua de mejoras y el aprendizaje a partir de los errores, con el objetivo de apoyar a las empresas y mejorar día a día. (Sodexo, s.f.)

4. Justificación

El presente proyecto, titulado “Manual para la organización de eventos corporativos en la Clínica Mederi de Bogotá a través del servicio de catering administrado por Sodexo”, se desarrolla con el objetivo de cubrir la necesidad de establecer lineamientos claros y estructurados para la planeación, ejecución y supervisión de eventos corporativos. Bajo la premisa de estandarizar procesos de calidad y mejorar la eficiencia, este manual busca optimizar la gestión de dichos eventos en el hospital.

El hospital Mederi, reconocido por su compromiso con la atención de calidad, realiza diversos eventos corporativos que incluyen conferencias, capacitaciones y encuentros de networking. La correcta organización de estos eventos es crucial no solo para la imagen institucional de la clínica, sino también para el fortalecimiento de relaciones con socios estratégicos, empleados y la comunidad.

La colaboración con Sodexo, empresa líder en gestión de servicios, permite ofrecer un nivel de calidad y profesionalismo que se alinea con los estándares del hospital Mederi. Sin embargo, la ausencia de un protocolo estandarizado puede dar lugar a desafíos en la coordinación, gestión de recursos y logística, lo que podría resultar en experiencias insatisfactorias para los participantes. En este contexto, la implementación de un manual detallado se convierte en una necesidad para asegurar que cada evento cumpla con las expectativas de los asistentes.

El manual busca mejorar la eficiencia de la organización de eventos, optimizar la utilización de los recursos disponibles en cada actividad. Además, la estandarización de procesos permitirá que el personal involucrado en la planificación y ejecución de los eventos cuente con directrices claras, facilitando su trabajo y promoviendo un ambiente de colaboración.

Por otra parte, un sistema estructurado en la gestión de eventos ayudará a identificar y abordar posibles áreas de mejora, permitiendo una evaluación continua de las actividades realizadas, este ciclo de retroalimentación es fundamental para el crecimiento y la evolución de los servicios ofrecidos por el hospital Mederi y Sodexo, promoviendo que ambos estén a la vanguardia de las mejores prácticas en la organización de eventos en el sector salud.

Finalmente, la creación de este manual contribuirá a la mejora continua en la realización de los eventos corporativos y al fortalecimiento de la cultura organizacional del hospital Mederi.

5. Planteamiento Del Problema

En el Hospital Mederi de Bogotá, la organización de eventos corporativos requiere una coordinación precisa, especialmente en un entorno hospitalario donde la logística y los servicios de catering deben cumplir con altos estándares de calidad. Ante esta situación, surge la necesidad de diseñar un plan que facilite la coordinación y ejecución de los eventos.

La colaboración con Sodexo, que administra estos servicios, es fundamental para el éxito de los eventos. Sin embargo, la falta de un plan estructurado puede llevar a descoordinaciones que afectan tanto la calidad como la experiencia de los asistentes. Por ejemplo, una planificación inadecuada puede resultar en problemas logísticos, insatisfacción del cliente y una disminución en la reputación de la organización. Estudios han demostrado que una buena planificación es crucial para el éxito de eventos en el sector salud, donde la atención al detalle y la satisfacción del cliente son esenciales (Harrison D'Arcy, 2023). Además, los impactos negativos de la descoordinación pueden repercutir en diferentes actores involucrados, desde los organizadores hasta los proveedores de servicios y los asistentes, lo que resalta la necesidad de un enfoque estructurado en la gestión de eventos.

Además, como señala Fernández (2019), la adecuada planificación de eventos corporativos en instituciones complejas como los hospitales puede mejorar la cohesión

organizacional y optimizar los recursos disponibles. Esto implica no solo coordinar el servicio de catering y logística, sino también asegurar una alineación estratégica con los objetivos institucionales, lo que incrementa la efectividad de los eventos y fortalece las relaciones con los socios y aliados clave. Un plan estructurado permite a las organizaciones proyectar una imagen más profesional y garantizar la satisfacción de los asistentes.

¿De qué manera se pueden integrar los eventos corporativos generados en la clínica Mederi de Bogotá, a través del servicio de catering administrado por Sodexo?

6. Objetivos

6.1 Objetivo General:

Elaborar un manual detallado que defina el protocolo para la realización de eventos corporativos en la Clínica Mederi de Bogotá, a través del servicio de catering administrado por Sodexo.

6.2 Objetivos Específicos:

1. Identificar las etapas clave del proceso de organización de eventos corporativos en la Clínica Mederi de Bogotá.
2. Estructurar las fases que integran el servicio de catering en el protocolo de eventos corporativos.
3. Generar el manual.

7. Marco Teórico

7.1 Conceptualización de Eventos: Definición y Fundamentación Teórica

Un evento se define como una actividad planificada con un propósito específico, que puede involucrar actividades sociales, culturales, empresariales o de entretenimiento. Según Shone y Parry (2013), los eventos son experiencias temporales diseñadas para comunicar mensajes, celebrar ocasiones o proporcionar entretenimiento y aprendizaje a un grupo de personas. Estos eventos pueden variar en tamaño y alcance, desde pequeñas reuniones hasta grandes conferencias o celebraciones multitudinarias.

Los eventos se pueden clasificar según su análisis topológico como se muestra a continuación:

Tabla 2.

Tipos de eventos.

Tipos de Eventos	Características
Social	Son aquellos orientados al ámbito privado y familiar, teniendo en cuenta siempre las relaciones sociales, estos pueden celebrar acontecimientos sociales, promoviendo un vínculo afectivo entre quien lo lleva a cabo y sus invitados.(COE, s.f.)
Deportivos	Un evento deportivo se refiere a una actividad organizada capaz de atraer un número significativo de visitantes, ya sea para participar o asistir como espectadores. Estos eventos no solo son una oportunidad

	<p>para el turismo, sino que también impulsan el desarrollo socioeconómico local al crear empleos y mejorar la infraestructura, además de contribuir a la visibilidad y proyección de las ciudades que los albergan (Alles, M. T. F. 2014).</p>
<p>Académicos</p>	<p>Un evento académico es una actividad organizada dentro del ámbito educativo que busca el intercambio de conocimientos entre expertos y asistentes sobre un tema específico. Estos eventos pueden tomar la forma de congresos, seminarios, simposios, jornadas, entre otros, y su organización sigue pautas específicas para asegurar la adecuada realización antes, durante, y después del evento(Universidad Remington 2018)</p>
<p>Espectáculos</p>	<p>Un evento académico es una actividad organizada dentro del ámbito educativo con el objetivo de fomentar el intercambio de conocimientos y experiencias entre expertos y participantes, generalmente sobre temas específicos de interés</p>

	<p>académico. Estos eventos incluyen congresos, seminarios, y simposios, entre otros. (Euroinnova. s. f.)</p>
<p>Culturales</p>	<p>Un evento cultural es una actividad o celebración que promueve la expresión de tradiciones, costumbres, arte, música, danza, literatura, y otras manifestaciones de la cultura de un grupo o comunidad. Estos eventos pueden incluir festivales, exposiciones, conciertos, ferias, y conferencias, y suelen tener como objetivo fomentar la apreciación cultural, la cohesión social y el intercambio de ideas entre los participantes. (Folgado et al., 2014)</p>
<p>Recaudación de fondos con causa</p>	<p>Es una iniciativa destinada a obtener recursos financieros implica la participación de un conjunto de individuos con el propósito de obtener fondos destinados a respaldar tanto al grupo en sí como a sus programas. (La Caja de Herramientas Comunitarias , s.f.)</p>

Corporativos	<p>Evento social y profesional organizado por la compañía para congregar a un público específico, con el propósito de fortalecer vínculos, generar oportunidades y promover los intereses de la organización.</p> <p>(Borja, 2022)</p>
--------------	--

Nota: Información tomada de diferentes fuentes presentes dentro de la tabla. Elaboración propia (2024).

En el ámbito empresarial, los eventos se convierten en una herramienta fundamental para generar conexiones, fortalecer relaciones y transmitir mensajes clave a una audiencia específica. La planificación de eventos corporativos requiere un enfoque estructurado que combine logística, protocolo, gestión de recursos y una clara comprensión de los objetivos organizacionales. Estos eventos, que pueden incluir desde reuniones ejecutivas hasta lanzamientos de productos, tienen como propósito mejorar la comunicación, el posicionamiento y la imagen de la empresa. Según Getz (2005), el éxito de un evento radica en su capacidad para alinearse con los valores y metas de la organización, creando una experiencia coherente para los asistentes.

Por otra parte, los eventos corporativos desempeñan un papel crucial en la consolidación de relaciones comerciales, el fortalecimiento de equipos de trabajo y la promoción de productos o servicios. Empresas de diversos sectores utilizan los eventos para establecer contactos, compartir conocimientos y generar un impacto positivo en su público objetivo. Como señalan Tum et al. (2006), los eventos corporativos permiten a las organizaciones comunicarse eficazmente con sus partes interesadas, reforzando su reputación y posición en el mercado.

La industria de eventos ha experimentado un crecimiento vertiginoso a nivel global, impulsada por la diversificación de los formatos de eventos y el auge de sectores como el turismo de negocios y las conferencias internacionales. Según Allied Market Research (2021), se espera que el mercado global de eventos alcance un valor de 1552.9 mil millones de dólares para 2028, con una tasa de crecimiento anual del 11.2%. Este crecimiento no solo ha generado importantes ingresos económicos, sino que también ha tenido un impacto transversal en áreas como la creación de empleo, el desarrollo de infraestructura y el fortalecimiento de las economías locales.

El impacto social de los eventos también ha sido significativo. Han servido como plataformas para el intercambio cultural y la cohesión social, conectando a comunidades internacionales y promoviendo la integración de ideas y conocimientos en distintos sectores. Además, los avances tecnológicos, como la adopción de eventos híbridos y virtuales, han ampliado el alcance de estas experiencias, permitiendo que personas de diferentes partes del mundo participen sin las limitaciones geográficas habituales.

Por otro lado, el impacto ambiental de los eventos también ha ganado relevancia, incentivando la adopción de prácticas más sostenibles en la organización, como la reducción de residuos y el uso de energías renovables (Gössling et al., 2020).

En Colombia, la industria de eventos ha crecido significativamente en las últimas décadas, especialmente en el contexto corporativo. Este crecimiento está vinculado al aumento de la inversión extranjera, el dinamismo empresarial y el auge de sectores como el turismo de negocios.

De acuerdo con el informe de ProColombia (2022), el país se ha consolidado como un destino competitivo para la realización de eventos internacionales y corporativos, gracias a su infraestructura, conectividad y diversidad cultural. Ciudades como Bogotá, Medellín y

Cartagena se han convertido en epicentros de convenciones y eventos de gran escala, reflejando la importancia estratégica de este sector en el desarrollo económico del país.

En el contexto específico de la Clínica Mederi de Bogotá, administrada por Sodexo, la organización de eventos corporativos adquiere una dimensión particular. Esta clínica, destacada por su servicio integral en el sector salud, requiere eventos que refuercen las relaciones con sus socios y aliados estratégicos, fomentando un entorno colaborativo y profesional. La planificación de estos eventos, parte del plan propuesto en este trabajo de grado, tiene como objetivo garantizar que cada encuentro esté alineado con los estándares de calidad y eficiencia que caracterizan tanto a la Clínica Mederi como a Sodexo.

La correcta organización de estos eventos es crucial para proyectar la imagen de la clínica y su capacidad para innovar en el sector salud, fortaleciendo además la relación con sus socios corporativos.

Fenich (2022) subraya que la clave del éxito de un evento corporativo radica en su capacidad para ofrecer experiencias significativas a los asistentes, asegurando que los objetivos organizacionales sean claros y se cumplan de manera efectiva. El "Manual para la organización de eventos corporativos en la Clínica Mederi de Bogotá, administrado por Sodexo" tiene como finalidad no solo implementar estrategias efectivas para la gestión de estos eventos, sino también podría ayudar a enfocar los valores corporativos, mantener una comunicación abierta y efectiva con los socios y, en última instancia, contribuir al crecimiento y posicionamiento de la clínica en el sector salud.

Este enfoque se alinea con las tendencias actuales en la gestión de eventos corporativos, que valoran tanto la precisión logística como la creación de experiencias memorables coherentes con los objetivos institucionales.

Es importante precisar, que dentro del escenario de los eventos corporativos existe un lineamiento normativo, que establece los parámetros para la correcta ejecución de los

mismos, de forma tal que se protejan los intereses del público asistente, de las entidades que organizan y los diferentes proveedores que intervienen en la cadena de acción.

En Colombia, la organización de eventos se rige por un marco normativo exhaustivo que vela por la seguridad, el bienestar de los participantes y el cumplimiento de altos estándares de calidad. En el siguiente cuadro se detallan las principales normativas, legislaciones y certificaciones ISO aplicables, especificando su alcance e importancia en el contexto operativo de la Clínica Mederi:

Tabla 3.

Marco Regulatorio para Eventos Corporativos en un Entorno Clínico

Norma/Ley/ISO	Descripción	Relevancia para la Clínica Mederi
Código Nacional de Policía y Convivencia (Ley 1801 de 2016)	Regula los eventos masivos, estableciendo requisitos para permisos y medidas de seguridad.	Garantiza la seguridad de los asistentes, personal y pacientes durante eventos, evitando sanciones y asegurando el cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana. Define los requisitos para obtener los permisos necesarios y establece los protocolos de seguridad a seguir.
Ley de Espectáculos Públicos (Ley 1493 de 2011)	Establece normas para la venta de boletos, control de aforo y otros aspectos relacionados con la gestión de eventos.	Es relevante para el control de asistencia a eventos y la prevención de incidentes.

Código Sanitario Nacional (Ley 9 de 1979)	Regula la manipulación de alimentos y bebidas, así como las condiciones sanitarias en establecimientos que ofrecen servicios de alimentación.	Es crucial para garantizar la seguridad alimentaria en eventos que incluyen servicios de catering.
Decreto 400 de 2014 (Bogotá)	Regula los eventos masivos en Bogotá, estableciendo requisitos específicos para la ciudad.	Es aplicable a los eventos organizados en la Clínica Mederi, ubicada en Bogotá, y garantiza el cumplimiento de las normativas locales.
ISO 20121:2012 (optativa)	Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión sostenible de eventos.	Promueve la sostenibilidad y la responsabilidad social en la organización de eventos, alineada con los valores de la clínica.
ISO 9001:2015 (optativa)	Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.	Garantiza la calidad en todos los procesos relacionados con la organización de eventos, contribuyendo a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

Nota: Información tomada de diferentes fuentes, basada en la normativa vigente. |

Elaboración propia (2024)

Con esto se puede observar que la organización de eventos en la Clínica Mederi está estrictamente regulada para garantizar la seguridad, calidad y sostenibilidad. El cumplimiento de normas nacionales e internacionales posiciona a la clínica como un referente en el sector, fortaleciendo su imagen y brindando confianza a sus clientes

7.2 Modelo PMI y Técnicas para la Gestión del Tiempo: Aplicaciones, Beneficios, Herramientas y Técnicas en la organización de eventos.

La planificación de eventos corporativos en un entorno hospitalario como la Clínica Mederi exige la aplicación de modelos de gestión bien estructurados que permitan coordinar eficientemente los recursos, garantizar la seguridad de los asistentes y evitar cualquier interferencia con la operación hospitalaria diaria.

Uno de los modelos más ampliamente aceptados y utilizados en la planificación de eventos es el Modelo de Gestión de Proyectos del Project Management Institute (PMI), que proporciona un marco sólido para gestionar eventos desde la fase inicial hasta su finalización. (Project Management Institute, 2017)

El PMI establece cinco fases clave en la gestión de proyectos: iniciación, planificación, ejecución, monitoreo/control y cierre. Estas fases pueden aplicarse de manera efectiva en la organización de eventos corporativos en la Clínica Mederi, teniendo en cuenta las particularidades del entorno hospitalario, donde se deben respetar protocolos estrictos de seguridad y no interrumpir los servicios médicos. (Project Management Institute, 2017)

Tabla 4

Fases del PMI aplicadas a la organización de eventos en Clínica Mederi

Fase	Descripción	Consideraciones para la Clínica Mederi
Iniciación	Definición del propósito y objetivos del evento.	Clarificar cómo el evento se alineará con la misión y visión de la clínica, identificar los stakeholders clave (médicos, pacientes,

		personal administrativo) y establecer los resultados deseados.
Planificación	Elaboración de un cronograma detallado, asignación de recursos y definición de tareas.	Considerar los horarios de atención médica, la disponibilidad de espacios y equipos, y establecer protocolos de seguridad para evitar interferir con los servicios clínicos.
Ejecución	Implementación de las actividades planificadas.	Asegurar que el personal involucrado en el evento esté capacitado en las normas de seguridad del hospital y que el evento se desarrolle sin interrumpir la atención a los pacientes.
Monitoreo y Control	Supervisión del desarrollo del evento y ajuste de planes según sea necesario.	Implementar un sistema de seguimiento en tiempo real para identificar cualquier problema y tomar medidas correctivas de manera rápida.

Cierre	Finalización del evento, desmontaje y evaluación.	Realizar una evaluación exhaustiva del evento, incluyendo encuestas a los participantes, análisis de costos y beneficios, e identificación de áreas de mejora para futuros eventos.
--------	---	---

Nota: Información tomada de (Project Management Institute, 2017). Elaboración propia (2024)

La aplicación del Modelo de Gestión de Proyectos del PMI en la planificación de eventos en la Clínica Mederi podría dar viabilidad para que los eventos corporativos se realicen de manera eficiente, respetando el entorno hospitalario. Las fases de iniciación, planificación, ejecución, monitoreo y cierre proporcionan una estructura clara para organizar eventos que cumplan con los objetivos institucionales, sin afectar negativamente el funcionamiento del hospital.

En adición, cuando se habla de modelos que permiten optimizar la organización de eventos, se debe hablar de una teoría que puede llegar a facilitar la toma de decisiones ágiles, la planeación y ejecución del proyecto.

La Teoría de la Gestión del Tiempo de Stephen Covey, introducida en su obra *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva* (1989), resalta la importancia de priorizar tareas y gestionar el tiempo de manera eficiente para alcanzar objetivos personales y organizacionales. Covey propone que la clave para una gestión efectiva del tiempo radica en centrarse en las actividades que aportan valor a largo plazo, en lugar de atender exclusivamente las urgencias cotidianas. Para ayudar en esta priorización, Covey desarrolló

la conocida *Matriz de Gestión del Tiempo*, que divide las tareas en cuatro cuadrantes según su urgencia e importancia:

Figura 1.

Matriz de Gestión del Tiempo

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	HACER Hacerlo ahora	DECIDIR Destinar hora para hacer las tareas
<u>NO</u> IMPORTANTE	DELEGAR ¿Quién puede hacerlo por ti?	ELIMINAR Borrar estas tareas por completo

Nota: Imagen tomada de “Los 4 cuadrantes de Stephen Covey para gestionar el tiempo (2023)

1. Cuadrante I: Urgente e Importante. Son las tareas que requieren atención inmediata y que tienen un impacto significativo. En la gestión de eventos, esto podría incluir resolver imprevistos de último minuto.
2. Cuadrante II: No Urgente pero Importante. Covey sostiene que este cuadrante es clave para el éxito a largo plazo. Se refiere a la planificación estratégica y la mejora continua, actividades esenciales para la organización eficaz de eventos corporativos.
3. Cuadrante III: Urgente pero No Importante. Son tareas que parecen urgentes pero no son esenciales. Delegarlas o minimizarlas puede liberar tiempo para actividades más productivas.

4. Cuadrante IV: No Urgente ni Importante. Representa actividades que generan distracción y que no aportan valor. En un entorno profesional, evitarlas es crucial para optimizar el tiempo.

En el contexto de la organización de eventos, como los que se realizan en la Clínica Mederi, es fundamental que los organizadores se concentren en las actividades del Cuadrante II, que, aunque no siempre son urgentes, son cruciales para la planificación a largo plazo y el éxito del evento.

Herramientas como los diagramas de Gantt y la técnica PERT (Program Evaluation and Review Technique) son esenciales para aplicar esta teoría en la gestión de eventos. El diagrama de Gantt permite visualizar las tareas en un cronograma, ayudando a identificar qué actividades deben realizarse y en qué plazos, mientras que la técnica PERT facilita la identificación de las rutas críticas y la evaluación de los tiempos más óptimos para ejecutar las diferentes fases del evento.

Estas herramientas, combinadas con el enfoque de Covey, permiten que los gestores de eventos puedan no sólo reaccionar ante urgencias, sino planificar y ejecutar con eficiencia, asegurando que los objetivos principales se cumplan sin contratiempos. (La Mente es Maravillosa. 2022)

7.3 Protocolo y Etiqueta en la Organización de Eventos Corporativos

La teoría del protocolo se refiere al conjunto de normas y reglas que regulan el comportamiento en eventos formales, especialmente en el ámbito empresarial, gubernamental y diplomático. Estas normas no solo tienen un carácter ceremonial, sino que buscan facilitar la interacción y comunicación entre personas, reforzando la imagen y la identidad de una organización. El protocolo se basa en principios de cortesía, respeto y jerarquía, elementos

esenciales para mantener una convivencia armoniosa y profesional entre los participantes de un evento.

Según Patricia Rossi (2014), el protocolo es un componente clave de la comunicación no verbal que se manifiesta en gestos, actitudes y comportamientos, influyendo directamente en la percepción de la empresa u organización por parte de los asistentes. Un protocolo bien ejecutado puede reforzar la imagen corporativa, proyectando profesionalismo y seriedad.

Además, establece un marco de interacción que permite una mayor eficacia en las relaciones empresariales, ya que minimiza malentendidos y asegura un ambiente de respeto mutuo. El protocolo abarca aspectos como la organización del espacio, el trato a los invitados y la presentación personal, todos ellos fundamentales para la correcta ejecución de eventos formales (Rossi, 2014).

El protocolo empresarial también tiene implicaciones en la estructura jerárquica dentro de un evento, asignando roles y asegurando que se respeten las posiciones de autoridad y responsabilidad de cada asistente. En muchos casos, el protocolo se considera un reflejo de la cultura organizacional, y por tanto, su correcta aplicación puede fortalecer la reputación y la imagen pública de la empresa (Universidad del Tolima., 2018).

En el contexto de la Clínica Mederi, donde se realizan eventos corporativos que involucran a socios estratégicos y autoridades del sector salud, el protocolo juega un papel vital para mantener la formalidad y el respeto en cada interacción. El cumplimiento de las normas de protocolo asegura que los eventos no solo se desarrollen de manera fluida, sino que también refuercen las relaciones con los socios y fortalezcan la imagen institucional del hospital. Al estar involucrado en un entorno sanitario, es especialmente importante que el protocolo garantice un ambiente profesional y alineado con los valores éticos de la institución.

La gestión de eventos en un entorno hospitalario como la Clínica Mederi requiere una combinación de planificación estratégica, cumplimiento normativo y sensibilidad hacia el entorno clínico. Desde la conceptualización y clasificación de los tipos de eventos, hasta la aplicación de normativas locales y estándares internacionales, cada etapa es fundamental para lograr un desarrollo exitoso de los eventos.

La aplicación del modelo PMI en la gestión de eventos permite una estructura clara que facilita la coordinación de recursos y el cumplimiento de objetivos específicos. Asimismo, la gestión del tiempo y el protocolo juegan roles fundamentales para garantizar que cada evento se alinee con los estándares de calidad y seguridad que caracterizan a la clínica.

En conclusión, los eventos organizados por la Clínica Mederi no solo son una herramienta clave para fortalecer relaciones estratégicas y mejorar la comunicación institucional, sino que también representan una oportunidad para proyectar su imagen corporativa y promover sus valores organizacionales.

8. Marco Metodológico

Este estudio tiene como objetivo diseñar un manual detallado que defina el protocolo para la organización de eventos corporativos en la Clínica Mederi de Bogotá, administrado por Sodexo. Se adoptará un enfoque cualitativo, basado en la recopilación de información documental y observación directa de los eventos, para identificar y estructurar las etapas del proceso.

8.1 Enfoque Metodológico

El enfoque cualitativo es apropiado para este estudio, ya que se busca comprender los procesos actuales de organización de eventos y estructurar un protocolo detallado. Este enfoque permitirá captar las experiencias y observaciones del personal involucrado, así como la revisión de fuentes bibliográficas y documentales actualizadas (ISD Fundación, 2018).

8.2 Tipo de Investigación

La investigación será de tipo aplicada y descriptiva. La investigación aplicada busca resolver problemas prácticos a través de la implementación de teorías y conocimientos. En este caso, el objetivo es estructurar un manual que sea útil para la planificación de eventos corporativos en el contexto de la Clínica Mederi. La investigación descriptiva permitirá mapear y documentar cada etapa del proceso (Universidad Veracruzana, s.f.).

8.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizaron las siguientes fuente de información para la realización de este documento:

Fuentes Primarias:

- **Entrevista Abierta:** Se realizó una entrevista como metodología cualitativa a los líderes de las áreas de mercadeo, comunicación y catering de la Clínica Mederi de Bogotá, quienes son los encargados de llevar a cabo la organización de los eventos. (Revisar anexos A y B)
- **Observación Directa:** Se observaron eventos corporativos realizados en la Clínica Mederi para documentar las etapas clave. La observación permitió identificar mejoras en los procesos actuales, con el fin de integrarlas en el manual (ATLAS.ti, s.f.).

Fuentes Secundarias:

- **Revisión Documental:** La recopilación de datos se basó en fuentes bibliográficas relacionadas con la planificación de eventos en instituciones de salud y la gestión de catering corporativo. Estudios recientes han destacado la importancia de una logística eficiente y una correcta implementación del servicio de catering para garantizar el éxito de los eventos corporativos (Healthcare Business Today, 2023).

8.4 Procedimiento

1. **Identificación de etapas clave:** Se identificará cada una de las fases del proceso de planificación de eventos, incluyendo la logística, el manejo de catering y el protocolo del evento. La observación directa permitirá una mejor comprensión del flujo operativo en el contexto específico de la Clínica Mederi.
2. **Estructuración de las fases del servicio de catering:** Se organizan las fases específicas del servicio de catering para eventos, desde la planificación del menú hasta la disposición de los alimentos.

- 3. Generación del manual:** Finalmente, con la información obtenida, se elaborará un manual que contemple todos los aspectos relevantes, organizados en secciones prácticas. Este manual proporcionará directrices claras para la ejecución eficiente de eventos corporativos en la clínica.

8.5 Validez y Confiabilidad

La validez del estudio se garantiza mediante el uso de fuentes confiables y actualizadas sobre la planificación de eventos. Además, el manual será revisado por el personal de Sodexo para asegurar su aplicabilidad en el contexto de la Clínica Mederi.

**9. Manual para la Organización de Eventos Corporativos en la Clínica Mederi -
Administrado por Sodexo**

Índice de Contenido

9. Manual para la Organización de Eventos Corporativos en la Clínica Mederi - Administrado por Sodexo.....	30
Índice de Contenido.....	30
9.1. Introducción.....	31
9.2. Objetivos Generales y Específicos.....	31
9.3. Normativas y Estándares de Calidad.....	32
9.4. Estructura del Proceso de Organización.....	33
9.5. Roles y Responsabilidades.....	37
9.6. Protocolos de Seguridad y Cumplimiento Normativo.....	38
9.7. Logística y Proveedores.....	39
9.8. Evaluación Post-Evento.....	42
9.9. Gestión del Tiempo y Herramientas de Organización.....	43

9.1. Introducción

Este manual establece los procedimientos para la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de eventos corporativos en la Clínica Mederi, asegurando una operación efectiva bajo la administración de Sodexo. Se estructura para que cualquier persona pueda utilizarlo, independientemente de su área, logrando así que todos los involucrados comprendan y sigan los lineamientos para una organización exitosa.

9.2. Objetivos Generales y Específicos

Esta sección presenta los objetivos que guiarán la organización de eventos en la Clínica Mederi. Define un marco general que respalda el cumplimiento de estándares y garantiza la integración eficiente de los servicios ofrecidos por Sodexo, en cada fase del proceso, promoviendo una alineación clara con las expectativas del cliente y la institución.

General:

- Establecer un protocolo detallado y estandarizado para la organización de eventos corporativos.

Específicos:

- Identificar y estructurar cada fase clave del proceso de organización.
- Integrar el servicio de catering y logística de Sodexo en cada fase del proceso.
- Crear un manual que facilite la comprensión y ejecución a todos los involucrados, sin importar su área.

9.3. Normativas y Estándares de Calidad

Dada la importancia de la seguridad y la calidad en los eventos corporativos, esta sección detalla las normativas aplicables y los estándares de calidad que guiarán cada proceso. Estas directrices aseguran la conformidad regulatoria y la excelencia operativa,

garantizando que todos los eventos se realicen con el más alto nivel de seguridad y profesionalismo.

Tabla 1

Normativas y Aplicaciones en la Organización de Eventos

Normativa	Descripción	Aplicación en Eventos
Ley 1801 de 2016	Establece requisitos de seguridad y permisos para eventos masivos.	Control de aforo, gestión de permisos.
Ley de Espectáculos Públicos	Normas para control de boletos y aforo.	Registro de invitados y control de ingreso.
Código Sanitario Nacional	Regula manipulación de alimentos.	Aplicación de normas de higiene alimentaria.
ISO 20121:2012 (optativa)	Norma para la gestión sostenible de eventos.	Sostenibilidad y responsabilidad social.
ISO 9001:2015 (optativa)	Norma para el sistema de gestión de calidad.	Procesos de mejora continua y satisfacción.

Nota: Normas clave para garantizar seguridad, calidad y cumplimiento legal en eventos.

9.4. Estructura del Proceso de Organización

Aquí se describe un enfoque sistemático para la planificación y coordinación de eventos, que abarca desde la identificación de objetivos hasta la logística final. Esta estructura estandarizada permite a los equipos involucrados optimizar cada paso del proceso, asegurando la eficiencia y la satisfacción del cliente.

- **A. Planificación del Evento**

Tabla 2

Cronograma de Actividades para la Organización de Eventos

Actividad	Responsable	Descripción	Plazo
Establecer plazos de solicitud	Mercadeo y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse de que los eventos se soliciten con un mínimo de un mes de anticipación para garantizar una planificación adecuada. - Evitar aceptar solicitudes con menos de una semana de aviso, salvo en casos excepcionales. 	Desde el inicio
Definir el propósito y objetivos	Mercadeo y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el tipo de evento (formal, educativo, social, etc.). - Determinar el público objetivo. - Establecer los objetivos del evento. - Incluir requisitos específicos como gestión de proveedores y atención de emergencias. 	30 días antes (idealmente)
Confirmar fecha y lugar	Logística de la Clínica	<ul style="list-style-type: none"> - Consultar disponibilidad de los espacios en el calendario interno. - Verificar que el lugar seleccionado cumpla con las necesidades del evento. - Confirmar la reserva. 	28 días antes
Asignar presupuesto	Finanzas, Mercadeo y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Estimar costos totales del evento (espacios, catering, tecnología, decoración, personal, etc.). - Validar que el presupuesto esté disponible. 	25 días antes

		- Aprobar los recursos financieros necesarios.	
Plan de logística	Logística y Catering	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los equipos necesarios (proyectores, micrófonos, iluminación, etc.). - Confirmar mobiliario y disposición del espacio. - Coordinar el soporte de limpieza antes y después del evento. - Verificar salidas de emergencia y establecer protocolos de atención en caso de emergencias. 	20 días antes
Confirmar servicios de catering	Sodexo	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar el menú basado en las necesidades del evento (alergias, preferencias dietéticas, etc.). - Establecer el tipo de servicio (buffet, servido, autoservicio). - Ajustar requerimientos específicos de alimentos y bebidas. 	18 días antes

Nota: Este cronograma detalla las actividades clave, responsables y plazos recomendados para garantizar una planificación y ejecución efectiva de los eventos.

- **B. Coordinación**

1. **Reuniones Iniciales:** Coordinar reuniones entre Sodexo y los responsables del evento.
2. **Asignación de Roles:** Designar responsables para cada aspecto logístico (catering, audio, video, etc.).
3. **Líneas de Comunicación:** Establecer canales de comunicación clara entre los equipos de logística y catering.

- **C. Ejecución del Evento**

Tabla 3

Actividades Previas y de Inicio de Eventos

Actividad	Responsable	Detalles	Hora previa
Preparación del espacio	Logística y Aseo	Montaje de mobiliario y limpieza del área.	3 horas
Instalación de equipos audiovisuales	TICS	Configuración de proyectores, micrófonos, altavoces.	2 horas
Supervisión del catering	Sodexo	Montaje y disposición de estaciones de alimentos y bebidas.	1.5 horas
Recepción de asistentes	Seguridad y Servicio al cliente	Registro y orientación de los asistentes hacia el evento.	1 hora
Inicio del evento	Coordinador	Asegurar el cumplimiento del programa de apertura.	Hora 0

Nota: Tareas clave, responsables y tiempos estimados para garantizar la preparación y apertura exitosa del evento.

- **D. Evaluación y Retroalimentación**

Tabla 4

Actividades Post-Evento y Plazos de Seguimiento

Actividad	Responsable	Descripción	Plazo post-evento
Encuestas de satisfacción	Servicio al Cliente	Realizar encuestas de evaluación a los asistentes.	El mismo día del evento o máximo al día siguiente.
Informe de evaluación	Coordinador de Eventos	Crear informe detallado con resultados de encuestas y observaciones del equipo.	3 días
Reunión de retroalimentación	Todos los involucrados	Reunión post-evento para discutir áreas de mejora y acciones futuras.	5 días
Actualización del Manual	Coordinador de Eventos	Incorporar cualquier cambio relevante en procesos o protocolos.	7 días

Nota: Detalla las actividades y plazos para el seguimiento y mejora continua tras la realización del evento.

9.5. Roles y Responsabilidades

En esta sección se especifican los roles clave dentro del equipo organizador, delimitando responsabilidades para cada función en la organización de eventos. Este esquema claro de asignación permite una colaboración efectiva y asegura que cada aspecto del evento esté cubierto de forma profesional y puntual.

Tabla 5

Roles y Responsabilidades en la Organización de Eventos

Rol	Responsable	Responsabilidades clave
Coordinador de Eventos	Coordinador General	Lidera la planificación, coordina con Sodexo y asegura el cumplimiento de objetivos.
Equipo de Catering	Sodexo	Garantiza la calidad y seguridad de alimentos y bebidas.
Logística Clínica	Equipo de Logística	Asegurar la disponibilidad de espacio, equipo y soporte técnico.
Equipo de Comunicación	Departamento de Comunicación	Maneja la divulgación del evento y la comunicación interna entre áreas involucradas.
Seguridad	Personal de Seguridad	Control de acceso y seguridad durante el evento.

Nota: Define los roles clave y responsabilidades asignadas para una ejecución exitosa del evento.

9.6. Protocolos de Seguridad y Cumplimiento Normativo

La seguridad es una prioridad para todos los eventos corporativos organizados en la Clínica Mederi. Esta sección detalla los protocolos y normas de cumplimiento que garantizan el bienestar de los asistentes, el personal y los proveedores, alineándose con las normativas vigentes y las mejores prácticas del sector.

Tabla 6

Aspectos de Seguridad y Normativas en Eventos

Aspecto de Seguridad	Normativa Aplicada	Acciones Específicas en Eventos
Control de aforo	Ley 1801 de 2016	Monitorear el número de asistentes y cumplir con el límite de aforo del espacio.
Medidas de bioseguridad	Código Sanitario Nacional	Implementar protocolos de higiene en estaciones de catering y áreas de reunión.
Protocolos de alimentos y bebidas	Código Sanitario Nacional, ISO 22000	Asegurar la inocuidad de los alimentos y respetar las condiciones de almacenamiento.
Prevención de riesgos laborales	Normas de Salud y Seguridad en el Trabajo	Capacitar al personal en medidas de emergencia y procedimientos en caso de incendio.

Nota:Regulación y acciones específicas para garantizar la seguridad y bienestar de los asistentes y el personal durante el evento.

9.7. Logística y Proveedores

La seguridad es una prioridad para todos los eventos corporativos organizados en la Clínica Mederi. Esta sección detalla los protocolos y normas de cumplimiento que garantizan

el bienestar de los asistentes, el personal y los proveedores, alineándose con las normativas vigentes y las mejores prácticas del sector.

Tabla 7

Servicios y Contactos para la Organización de Eventos

Tipo de Servicio	Proveedor	Función Específica	Contactar con
Alimentos y Bebidas	Sodexo	Suministro de catering y menús especiales según requerimiento.	mabel.araujo@sodexo.com
Audio y Video	TICS	Configuración y operación de equipos audiovisuales.	kemer.amaya@mederi.com.co
Limpieza y Mantenimiento	Servicios Generales	Disposición y limpieza del lugar antes, durante, y después.	jefe10.proyecto@casalimpia.com.co
Mercadeo	Promoción y publicidad	Desarrollo de estrategias de promoción y publicidad de eventos.	jenny.guzman@mederi.com.co
Comunicación	Comunicación Interna y Externa	Creación de contenido y difusión de eventos en canales internos y externos.	raul.cely@mederi.com.co
Seguridad	Seguridad	Supervisión, control de acceso y gestión de riesgos durante el evento.	coordinadorseguridadhum@mederi.com.co
Activos Fijos	Activos Fijos	Supervisión y gestión de equipos y recursos materiales del evento.	activosfijos@mederi.com.co

Nota: Información sobre proveedores, funciones específicas y contactos clave para la correcta coordinación de servicios durante el evento.

Checklist de Logística:

Tabla 8

Checklist de Planificación y Ejecución del Evento

Categoría	ítem	Confirmación
Información General	Nombre del evento	
	Fecha del Evento	
	Lugar del evento	
	Area Solicitante	
Logística y Montaje	Montaje General	
	Extensiones Eléctricas	
	Atril	
	Señalizador	
	Mesa de registro	
	Cantidad de asistentes	
Servicios de Alimentación	Servicios de alimentación	
	Almuerzo	
	Cóctel	
	Desayuno	
	Estacion de Cafe	
	Refrigerio	
Tecnología y equipos	Apoyo tecnológico	
	Computador	
	Audio y video	
	Pantalla de bienvenida	
	Video Beam	
Comunicacion y Promocion	Invitaciones	
	Lista de asistencia	

	Mesa principal - Habladores	
	Pendon	
	Video Institucional	
Seguridad y Autorizaciones	Autorizaciones de seguridad	
	Video de emergencias	
	Acceso a plataformas TICS	
Responsabilidad y Supervisión	Responsable del evento	
	Maestro de ceremonias	
Otros Servicios	Aseo	
	Avisos de reservado	
	Recorrido de áreas	
	Banderas	
	Muestra comercial (stands)	
	Acompañamiento Externo - Industria	
Conexiones y Equipos Técnicos	WIFI	
Aprobaciones y Validaciones	Aval de dirección científica	
	Fecha de aval	

Nota: Esta checklist organizada por categorías facilita el seguimiento de los aspectos clave del evento, asegurando una planificación y ejecución efectiva.

9.8. Evaluación Post-Evento

Una evaluación efectiva post-evento es esencial para la mejora continua y la satisfacción del cliente. Esta sección detalla el proceso de evaluación y retroalimentación,

incluyendo encuestas de satisfacción y análisis de desempeño, permitiendo identificar áreas de mejora para eventos futuros.

- **Criterios de Evaluación:**

Tabla 9

Criterios de Evaluación Post-Evento

Criterio	Pregunta Clave	Método de Evaluación
Satisfacción del Cliente	¿El evento cumplió las expectativas de los asistentes?	Encuestas de satisfacción
Calidad del Servicio	¿Se cumplieron los estándares de catering y atención?	Observaciones del equipo de Sodexo
Gestión de Incidentes	¿Se resolvieron adecuadamente las contingencias?	Revisión de incidentes reportados
Cumplimiento de Objetivos	¿El evento logró los objetivos iniciales planteados?	Análisis post-evento y retroalimentación

Nota: Esta tabla resume los criterios clave para evaluar el éxito de un evento, permitiendo un análisis detallado de la satisfacción del cliente, calidad del servicio, gestión de incidentes y cumplimiento de objetivos.

9.9. Gestión del Tiempo y Herramientas de Organización

- **Teoría de Gestión del Tiempo**

La teoría de gestión del tiempo de Stephen Covey, introducida en "Los 7 Hábitos de las Personas Altamente Efectivas", enfatiza la importancia de priorizar tareas. Utilizando la Matriz de Gestión del Tiempo, se clasifica cada tarea en cuatro cuadrantes según su urgencia e importancia::

<p align="center">Cuadrante I</p> <p align="center">Urgente e importante (ej., imprevistos de último minuto).</p>	<p align="center">Cuadrante II</p> <p align="center">No urgente pero importante (ej., planificación estratégica).</p>
<p align="center">Cuadrante III</p> <p align="center">Urgente pero no importante (tareas delegables).</p>	<p align="center">Cuadrante IV</p> <p align="center">No urgente ni importante (distracciones innecesarias).</p>

En la organización de eventos, la atención debe centrarse en el Cuadrante II para una planificación a largo plazo, evitando atender solo las urgencias diarias.

- **Uso de Diagramas de Gantt**

El Diagrama de Gantt es una herramienta visual que ayuda a organizar y visualizar el tiempo de cada actividad en el proceso de organización de eventos. Este diagrama permite identificar las tareas que deben realizarse en secuencia y las que pueden desarrollarse de manera simultánea, optimizando el tiempo y los recursos.

Ejemplo de Diagrama de Gantt:

Tabla 10

Cronograma de Actividades para la Planificación y Ejecución del Evento

Actividad	Responsable	Duración	Dependencia
Planificación del Evento	Coordinador	5 días	Ninguna
Confirmación de espacio	Logística	2 días	Planificación del Evento

Contratación de proveedores	Administración	3 días	Confirmación de espacio
Coordinación del catering	Sodexo	4 días	Contratación de proveedores
Ejecución del Evento	Todos	1 día	Final de todas las actividades anteriores

Nota: Esta tabla organiza las actividades clave para la planificación y ejecución del evento, especificando el responsable, duración y dependencia de cada tarea para asegurar una coordinación eficiente y cumplimiento de plazos.

- **Técnica PERT (Program Evaluation and Review Technique)**

La Técnica PERT es una herramienta utilizada para planificar y programar cada tarea con tiempos estimados, ayudando a determinar las rutas críticas y los tiempos óptimos. Al aplicar PERT en la organización de eventos, se establecen tres estimaciones de tiempo para cada tarea:

- **Tiempo optimista (TO):** Tiempo mínimo necesario para completar una tarea.
- **Tiempo más probable (TP):** Tiempo estándar de finalización.
- **Tiempo pesimista (TPe):** Tiempo máximo si surgen problemas.

Ejemplo de Estimación PERT:

Tabla 11

Tiempos de Ejecución de Actividades del Evento

Actividad	TO (días)	TP (días)	TPe (días)
Confirmación de lugar	1	2	3
Contratación de proveedores	2	3	4

Preparación del catering	3	4	5
--------------------------	---	---	---

Nota: Esta tabla muestra el tiempo estimado para cada actividad del evento, detallando la duración de las fases de confirmación, contratación y preparación, con el objetivo de organizar y coordinar eficazmente cada tarea dentro del cronograma.

10. Conclusiones

En conclusión, la implementación de un manual estructurado para la organización de eventos corporativos en la Clínica Mederi proporciona una guía detallada que optimiza cada fase del proceso, desde la planificación hasta la ejecución y evaluación. Esto no solo reduce errores y asegura la calidad del servicio, sino que también facilita el aprendizaje de los involucrados, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de altos estándares de calidad en cada evento.

Además, la colaboración estratégica con Sodexo permite a la Clínica Mederi externalizar la gestión de servicios de catering y logística, permitiendo que el hospital se concentre en su misión principal. Esta asociación es clave para garantizar que cada evento cumpla con los requisitos específicos de un entorno hospitalario, integrando eficiencia y seguridad en la experiencia de los asistentes.

La planificación estratégica en entornos clínicos, apoyada en modelos de gestión de proyectos como el PMI y en técnicas de administración del tiempo como la matriz de Covey, es esencial para asegurar la organización de eventos sin interferir en los servicios médicos, respetando protocolos de seguridad y eficiencia operativa.

Asimismo, una correcta ejecución de eventos corporativos fortalece la imagen institucional de la Clínica Mederi, proyectando profesionalismo y compromiso con la excelencia. Esto contribuye a mejorar las relaciones con socios estratégicos y a consolidar su prestigio en el sector salud, esencial para su posicionamiento en el mercado.

Finalmente, el compromiso con el cumplimiento normativo y la responsabilidad social, respaldado por certificaciones internacionales como las normas ISO, garantiza la seguridad de los asistentes y promueve prácticas sostenibles. Este enfoque respalda el estándar de excelencia en la organización de eventos en el contexto hospitalario, consolidando a la Clínica Mederi como un referente de calidad y sostenibilidad en el sector.

11. Referencias bibliográficas

- Allied Market Research. (2021). *Event Industry by Type (Corporate Events & Seminars, Conferences & Exhibitions, Promotions & Fundraising, Music & Art Performances, Sports, Festivals, and Trade Shows), Revenue Source, Organizer, and Age Group: Global Opportunity Analysis and Industry Forecast, 2021–2028*. Recuperado de: <https://www.alliedmarketresearch.com/event-industry-size>
- Alles, M. T. F. (2014). El impacto turístico de los eventos deportivos: un estudio de caso. Cuadernos de turismo. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195651>
- ATLAS.ti. (s.f.). *Métodos de investigación cualitativa*. Recuperado de: <https://atlasti.com/es/guias/guia-investigacion-cualitativa-parte-1/metodos-de-investigacion-cualitativa>
- Borja, A. (14 de Octubre de 2022). *tuseteventos*. Recuperado de: <https://tuseteventos.com/que-es-y-como-organizar-un-evento-corporativo/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20evento%20corporativo,determinado%20para%20conseguir%20un%20objetivo>
- COE. (s.f.). *coe*. Recuperado de: <https://coe.edu.ar/2021/12/01/sabes-a-que-llamamos-eventos-sociales/#:~:text=Lo>

s%20Eventos%20Sociales%20son%20aquellos,a%20cabo%20y%20sus%20invitados

- Corporación Universitaria Remington. (2018). Manual de eventos académicos (Versión 01). Recuperado de:
<https://www.uniremington.edu.co/wp-content/uploads/2020/transparencia/manual-es-generales/Manual-de-Eventos-Academicos.pdf>
- Covey, S. R. (1989). The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change. Free Press. Recuperado de:
<https://www.colomos.ceti.mx/documentos/goe/los7HabitosGenteAltamenteEfectiva.pdf>
- Decreto 400 de 2014. Por medio del cual se reglamentan los eventos masivos en Bogotá. Diario Oficial 49.149. Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56810>
- Euroinnova. (s. f.). ¿Qué son los espectáculos? Euroinnova Business School. Recuperado de: <https://www.euroinnova.com/blog/que-son-los-espectaculos>
- Fenich, G. G. (2022). Meetings, expositions, events, and conventions: An introduction to the industry (1ª ed.). Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/617763773/Meetings-Expositions-Events-and-Conventions-an-Introduction-to-the-Industry-George-G-Fenich-001-T>
- Fernández, P. (2019). La importancia de la planificación en eventos corporativos: Claves para el éxito en instituciones complejas. Revista de Gestión y Estrategia Empresarial, 25(2), 78-89.
- Folgado Fernández, J. A., Hernández Mogollón, J. M., & Duarte, P. A. O. (2014). El perfil del turista de eventos culturales: un análisis exploratorio. International

journal of world of tourism, 1 (2), 1-9. Recuperado de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/161255346.pdf>

- Función Pública. (2011). Ley 1493 de 2011. Por la cual se establece el régimen jurídico de los espectáculos públicos. Diario Oficial 48.241. Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45246>
- Función Pública. (2016). Ley 1801 de 2016. Código Nacional de Policía y Convivencia. Diario Oficial 49.949. Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45300>
- Getz, D. (2005). Event management and event tourism. Cognizant Communication Corporation. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/247230830_D_Getz_Event_Management_Event_Tourism_2nd_ed_Cognizant_Communication_Corporation_New_York_2005_ISBN_1-882345-46-0_439pp_including_indices_Pbk_USD_7450
- Gössling, S., Hall, C. M., & Scott, D. (2020). The decarbonization of the global tourism industry: A call for urgent action. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(5), 760-776. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Harrison D'Arcy, L. (2023). Project management for the hospitality industry: Strategies for success. TeamHub. Recuperado de:
<https://teamhub.com/blog/project-management-for-the-hospitality-industry-strategies-for-success/>
- Healthcare Business Today. (2023, October 15). *How to plan a successful healthcare event*. Healthcare Business Today. Recuperado de:
<https://www.healthcarebusinesstoday.com/how-to-plan-a-successful-healthcare-event/>

- ISO. (2012). ISO 20121:2012. Sustainable events management system – Requirements with guidance for use. International Organization for Standardization. Recuperado de:
<https://www.iso.org/es/contents/data/standard/08/63/86389.html>
- ISO. (2015). ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements. International Organization for Standardization. Recuperado de:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- La Caja de Herramientas Comunitarias . (s.f.). ctb. Recuperado de:
<https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/sostener/planificar-la-institucionalizacion-a-largo-plazo/disenar-e-implementar-un-evento-para-recaudar-fondos/principal#:~:text=Una%20campa%C3%B1a%20para%20recaudar%20fondos%20es%20una%20actividad%20realizada%20p>
- La Mente es Maravillosa. (2022). Los 4 cuadrantes de Stephen Covey para gestionar el tiempo.
<https://lamenteesmaravillosa.com/los-4-cuadrantes-de-stephen-covey-para-gestionar-el-tiempo/>
- Ley 9 de 1979. (1979). Por la cual se dictan medidas sanitarias. Diario Oficial 35.308. Recuperado de:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177>
- ProColombia. (2022). Informe de gestión ProColombia 2022. Recuperado de
https://procolombia.co/system/files/2024-05/informe_de_gestion_procolombia_vfinal_-_2022.pdf
- Protocolo IMEP. (s.f.). ¿Qué es un evento y clasificación?. Recuperado de:
<https://www.protocoloimep.com/articulos/que-es-un-evento-y-clasificacion/>

- Project Management Institute. (2017). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide). Project Management Institute. Recuperado de: https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/PMBOKGuide_5th_Ed.pdf
- Project Management Institute. (2017). Managing change in healthcare projects. Project Management Institute. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/381366824_Change_management_in_healthcare_-_a_scoping_literature_review
- Rossi, P. (2014). Cómo organizar eventos con éxito. Recuperado de <https://img1.wsimg.com/blobby/go/3c192cc3-f8c4-49af-ab63-1e63d70d7c0f/downloads/Como%20Organizar%20eventos%20con%20Exito.pdf?ver=1681489175388>
- Shone, A., & Parry, B. (2013). Successful event management: A practical handbook. Cengage Learning. Reuperado de: <http://library.atu.kz/files/125866.pdf>
- Sodexo. (s.f.). Acerca de nosotros. Recuperado de: <https://co.sodexo.com/acerca-de-nosotros/sobre-sodexo-group>
- Tum, J., Norton, P., & Wright, J. (2006). Management of event operations. Elsevier. Recuperado de: <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4285/1/Management%20of%20Event%20Operations%20%28Events%20Management%29.pdf>
- Universidad del Tolima. (2018). Manual de protocolo y relaciones públicas de la Universidad del Tolima (GC-M03). Recuperado de http://administrativos.ut.edu.co/images/Sistema_gestion_calidad/Gestion_de_la_comunicacion/manuales/GC-M03_MANUAL_DE_PROTOCOLO_Y_RELACIONES_PUBLICAS_DE_LA_UNIVERSIDAD_DEL_TOLIMA.pdf

- Universidad Veracruzana. (s.f.). *Tipos de investigación*. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- WTC Zaragoza. (s.f.). Tipos de eventos. Recuperado de:
<https://wtczaragoza.com/tipos-de-eventos>

12. Anexos

Anexo A.

Entrevistador:	Alejandra Varela Luque	Fecha:	12/11/2024
Entrevistado:	Marcos Antonio Chamorro Orozco	Cargo:	Chef operacional
Área de Trabajo:	Producción, para pacientes, cafetería y eventos	Duración de la entrevista:	12 minutos y 31 segundos

Preguntas Entrevistador	Respuesta del Entrevistado
1. ¿Podría describir su cargo actual, el área bajo su responsabilidad y las funciones específicas tanto en su cargo como las que corresponden a su departamento?	<p>“Claro que sí, yo soy acá chef operacional del hospital Medero y el área específica donde yo me desenvuelvo es producción, tanto como para pacientes, cafetería y eventos. Las funciones específicas de este cargo es supervisar, coordinar y mejorar cualquier solicitud de dietas y menús, claramente ya planificados, que están a disposición de lo que solicitan cada día o la planificación. Eso sumado al tema de la calidad, el control de temperaturas y el control de sabores y de textura de lo que son los elementos de lo que es la alimentación, ya sea para pacientes, comedor o eventos.”</p>
2. ¿Cuáles son los pasos que siguen en su área para organizar un evento en la clínica, desde el principio hasta el final?	<p>“Acá en el hospital generalmente manejamos un solo canal de comunicación donde se hace la solicitud, ya depende del área que la solicite, que generalmente son áreas específicas como la presidencia, el tema del área de calidad del hospital, también está el tema del área nutricional. Entonces, esa solicitud llega, se hace una requisición de acuerdo a lo que solicitan, si hay que debatir o desarrollar algún menú muy específico, vamos directamente hacia el área, negociamos directamente que se necesita para ese menú y de acuerdo a eso hacemos una requisición escrita, la cual pasa a autorización directamente con la administración y luego pasa a lo que es almacén. Si en esa requisición carecemos de insumos, de acuerdo al menú que se haya estipulado, lo que hacemos es que pedimos autorización para que se hagan las compras de acuerdo a los requerimientos que necesitamos. Se planea de acuerdo a la cantidad del menú que sea, en el caso de eventos, si son refrigerios, si son almuerzos, si son desayunos, dependiendo la cantidad de personas se va sumando también una cantidad de equipo, en el sentido del personal que se necesita al mando para poder solventar la cantidad del volumen, si son 10 personas, 20 personas, un mesero más, un auxiliar más, para tenerlo al día del servicio como tal, eso específicamente al día del servicio que se va a desarrollar el evento pues nos programamos directamente con los auxiliares y empezamos a hacer el desarrollo tratando de siempre de tener una gabela de tiempo al momento de llegar al evento, una hora a 30 minutos antes como mínimo para poder establecer las pautas para la servida y coordinación de lo que es el evento.”</p>

<p>3. ¿Cómo gestiona su equipo el tiempo en la planificación de los eventos, y qué técnicas se consideran efectivas en la distribución de tareas?</p>	<p>“En este caso cuando necesito a alguien es el apoyo primordial para poder desarrollar este tema del evento, en este tema de la gestión lo que hacemos es planificar, si toca madrugar porque hay eventos que son desayunos, se trata de que la persona llegue muy temprano y tratar de gestionar todo lo que te comentaba anteriormente que es el mesero que se pide adicional, porque acá tenemos solamente un mesero y en el tema de lo que son técnicas que se consideran efectivas en la distribución de tareas la técnica es, yo lo que hago es un cronograma y un todo list o sea una lista de la tarea del evento, que ha sucedido que es el mismo día tengo hasta 3 o 4 eventos y lo que hago es un cronograma donde distribuyo exactamente en mi caso el personal necesito tenerlo visualizado en una hoja tanto como el menú como el todo list en el sentido de las tareas que me toca desarrollar y chequear que no me hace falta nada, esa es la más efectiva que tengo yo para cuando es un tema de eventos específicos y cuando se me conglomeran varios eventos al tiempo.”</p>
<p>4. ¿Cuáles son los principales desafíos, fortalezas y debilidades que enfrenta su equipo en cada etapa del proceso al organizar eventos corporativos en un entorno hospitalario?</p>	<p>“ Los principales desafíos acá en este entorno hospitalario es primordialmente la materia prima y el colaborador o sea tener el personal y las herramientas adecuadas para poder solventar, que me ha pasado hay eventos de 70 personas que se desarrollan el tiempo no alcanza esos son los principales desafíos porque el tiempo no alcanza el personal no está estipulado, el menaje también el tema de las herramientas como cuchillos, temas de azafates y eso es una de las debilidades más carentes que tenemos actualmente que tratamos de trabajar continuamente y como fortaleza pues claramente está el conocimiento del equipo sobre temas de eventos, tengo un compañero que sabe bastante tema del evento y de eventos y mil personas que tenemos mucho conocimiento en eso y por eso podemos solventar como quien dice la planificación o por ejemplo lo que enfrentamos día a día de que a veces viene un evento de allá para allá y en la etapa, en esa etapa a veces no tenemos el insumo, la materia prima y toca correr hartísimo para poder cumplir o suplir este tema que brindamos acá de servicio”</p>
<p>5. ¿Conoce usted la normativa de seguridad y calidad para la planificación de los eventos? si es así podría explicar cómo la integra su equipo en el desarrollo de los mismos?</p>	<p>“Si, acá las normativas de seguridad y calidad las establecemos puntualmente también para eventos porque las normativas están súper estipuladas, las políticas de la compañía que toca prevalecer en un tema de inocuidad y primordialmente este tema de eventos es un tema muy sensible porque son platos muy personalizados que van desarrollados directamente a lo que el cliente solicita entonces hay que tener un tema de honestidad y de calidad al elaborar este tipo de eventos. ¿En qué orden? Porque eso integra, por decirlo así, el desarrollo para que cumplamos las normativas tanto como de limpieza, desinfección y para que el alimento quede inocuo. Se hace una toma de muestra mecáno de cada alimento que preparamos para eventos, el cual cubre y suple si llegase a suceder un acontecimiento, ese es un tema que nos permite evaluar si nosotros somos causantes de ese acontecimiento a través de la alimentación del evento o sería un agente diferente.”</p>

<p>6. ¿Tienen algún sistema de retroalimentación o evaluación que implemente después de un evento para mejorar futuras planificaciones? Si es así ¿puede explicar cómo lo utilizan?</p>	<p>“Sí, cada vez que terminamos un evento la persona encargada que se lleva la factura a cada departamento lleva consigo un feedback o sea una calificación del evento tanto como temperatura, textura, puntualidad, servicio, otros sistemas que no recuerdo ahorita pero eso siempre existe. Y tiene una parte de observación donde ellos si pasa alguna novedad nos las escriben exactamente, por ejemplo una vez sucedió que era un helado, era brownie con helado pero el helado salió con vainilla cookies and cream que lleva un poquito de galleta y el cliente había pedido solo de vainilla. Entonces él puso la observación que se le cambió el helado puntualmente, claramente en antesala, se habló con el cliente pero él decidió también poner la retroalimentación de que le habían cambiado el helado.”</p>
<p>7. En su opinión, ¿Cuáles son las cualidades que hacen que un plan de eventos sea efectivo y fácil de aplicar en un entorno hospitalario?</p>	<p>“La planificación, eso es súper importante, tenemos que tener una cualidad de planificar y tener una respuesta, tener una respuesta asertiva y no solamente asertiva sino tener una respuesta temprana a las solicitudes del cliente. ¿Con qué me refiero? De que debemos tener insumos para poder solventar todas esas solicitudes del cliente, ¿por qué? Porque a veces sucede que por agendas se les olvida, solicitan algo muy en el mismo día y toca correr mucho. Yo he trabajado mucho tiempo sobre el tema de eventos y una de las primordiales es la planificación, o sea en esta área industrial gastronómica, primordialmente esta, prevalece muchísimo lo que es la planificación, tener buenos insumos y materia prima y tener también el personal y herramientas adecuadas para poder desarrollarlo.”</p>
<p>8. ¿Qué mejoras cree que podrían realizarse para optimizar el proceso de organización de eventos?</p>	<p>“Tener una respuesta más acelerada hacia lo que son los eventos, sensibilizar mucho a los clientes de que este tipo de, cómo son especiales, hay que verlo como algo especial y hay que demostrarle también al cliente que es un servicio especial que se da a la compañía, ¿por qué? Porque a veces lo tomamos como si fuese algo que ya todo está hecho y eso es falso, totalmente falso. Curiosamente, como lo digo anteriormente, los eventos son especiales y generalmente va muy personalizado lo que el cliente necesita o quiere y eso es un valor que muchos no lo ven y hay que realizarlo para que el cliente sienta que esto es un tema especial para él, que es un servicio especial que se le brinda como tal por parte de la compañía. Y la mejora sería tener insumos, tener más apoyo en esa área, ¿por qué? Porque tenemos que tener mucho más, por decirlo así, presupuestos para poder brindar esa especialidad que es el evento, porque son cosas especiales, tanto como el servicio, como los platos, como todo lo que se brinda en el tema evento es especial y eso contribuye a un tema de que tenemos que tener mucha mano de obra calificada y capacitada. Que es también una de las cosas que debemos también tener presente para que esto mejore o mejore como tal el servicio de lo que es eventos.”</p>

Anexo B.

Entrevistador:	Alejandra Varela Luque	Fecha:	8/11/2024
Entrevistado:	Jenny Guzman y Raul Celiso	Cargo:	Analista de mercadeo (Jenny) y Coordinado de comunicacion (Raul)
Área de Trabajo:	Mercadeo (Jenny) y Comunicacion (Raul)	Duración de la entrevista:	39 minutos con 13 segundos

Preguntas Entrevistador	Respuesta del Entrevistado (Jenny)	Respuesta del Entrevistado (Raul)
1. ¿Podría describir su cargo actual, el área bajo su responsabilidad y las funciones específicas tanto en su cargo como las que corresponden a su departamento?	<p>“Ok, yo soy Jenny Guzmán, hago parte del proceso comercial y nos vinculamos en todo el tema de eventos desde comercial y mercadeo por dos razones. Uno, porque a través de nosotros se tiene todo el relacionamiento con los externos pagadores, es decir, con los clientes a quienes les vendemos servicios como institución de salud. y, pues, ese relacionamiento, pues, nos lleva a hacer presencia en diferentes escenarios que, pues, de manejo de marca y de posicionamiento y de la parte de contratación. Y en una segunda instancia porque operativamente el área del noveno piso, que es donde están ubicados los auditorios y, pues, algunas áreas comunes, están a cargo de la administración de comercial y mercadeo. Entonces, pues, al tener como ese manejo de espacios, pues, obviamente, cuando hay eventos que se desarrollan en estos lugares, pues, nosotros entramos directamente con el tema de la organización y de la disposición de espacios.</p> <p style="text-align: center;">Listo.”</p>	<p>“Buenas tardes.</p> <p>Mi nombre es Raúl Celiso y soy el coordinador de comunicaciones del hospital. Respecto al tema de eventos corporativos, el área de comunicaciones, bajo los nuevos alineamientos que tiene Presidencia, tiene un enfoque más estratégico. O sea, anteriormente, no se estaba diciendo que sea incorrecto o correcto como se está manejando hoy en día, pero el proceso de comunicaciones anteriormente manejaba más que todo la línea de diseño de la difusión del evento.</p> <p>Por ejemplo, si hay un evento, un simposio de nutrición, que es el próximo 29 de noviembre, coincidentalmente, nosotros nos encargamos de construir la línea de diseño con previas validaciones internas y el proceso, que eso se maneja así en cualquier tipo de empresa, para posteriormente hacer la difusión del evento. Eso es como para hacer de una manera más profesional la difusión. entonces, se buscan imágenes relacionadas con el enfoque del evento y así podemos difundirlas tanto con nuestros medios internos y externos, internos con nuestros correos, nuestros chats, nuestras pantallas, nuestra intranet, y a nivel externo, pues apoyándonos con nuestras redes sociales, con LinkedIn, con Instagram, nuestra página web y todo eso. Y el soporte de comunicaciones ya va más allá, pues va también con el tema de protocolo, con el tema que te estaba explicando Jenny, con el tema del minuto a minuto, con el tema de todo ese desarrollo que hay detrás de un evento en sí, la construcción de los libretos, la construcción de las palabras de apertura, la construcción de las piezas de bienvenida que van a ir dentro de las pantallas en el sitio donde se va a desarrollar el evento. Y si tiene un alcance virtual, pues también tiene que tener un look enfocado con el diseño como tal de todo eso.</p> <p>Eso es como más, así da muy grande rasgo lo que hay, porque es que también en la página web se crea como un micrositio en el cual las personas pueden ver la agenda y los conferencistas de un simposio especializado puede ser en el caso de nutrición.</p> <p style="text-align: center;">Principalmente es eso.”</p>
2. ¿Cuáles son los pasos que siguen en su área para organizar un evento en la clínica, desde el principio hasta el final?	<p>“Bueno, pues lo primero que nosotros hacemos es recibir una solicitud del área que requiere tener en cuenta. Pues nosotros generalmente somos un canal a través del cual se gestionan eventos, pero pues las áreas, sean asistenciales o administrativas o</p>	<p>“Principalmente complementando lo que dice Jenny, pues a grandes rasgos hay una fase previa, como de preparación del evento, del alcance, y pues ahí lo clave es reunirse con el proceso o área que esté interesada en desarrollar lo que te está explicando</p>

	<p>directivas, son quienes hacen esa solicitud. También nos indican, mire, el día tal, queremos realizar una actividad específica, sea académica, sea corporativa, sea social, independiente, ya ahí vamos mirando el foco. Y necesitamos un espacio.</p> <p>Generalmente empezamos por ahí, por la necesidad de un espacio o refiriendo a un tipo de evento. Una vez nosotros definimos el espacio, la fecha, la hora, empezamos a hacer una validación de elementos básicos como cantidad de asistentes, cuál es el objetivo del evento, si todo es interno, si vamos a tener invitados externos, si ese evento requiere elementos técnicos diferentes a los que nosotros tenemos disponibles en nuestros espacios. Entonces, por ejemplo, si se necesita hacer una grabación, si se va a hacer una transmisión, ese tipo de elementos empezamos a revisar.</p> <p>Un ejemplo claro, un evento académico, normalmente tiene un número de personas, que es el de la foro del auditorio que nos solicite, normalmente nos vamos con los auditorios de mayor capacidad. Y dentro del evento hay participación de invitados especiales, que pueden ser conferencistas, o pueden ser personas que vienen de otras instituciones a hacer acompañamiento. Entonces, ese tipo de elementos tenemos que tenerlos muy en cuenta, porque así mismo en la organización.</p> <p>Una charla de una hora tiene un tipo de logística diferente a lo que es un simposio de toda una jornada, en la cual se deben incluir alimentos y otro tipo de servicios al interior del auditorio, por ejemplo. Nosotros hacemos esa primera validación, y teniendo en cuenta lo que nos dicen, empezamos a vincular a las áreas que se requieran. Entonces, por ejemplo, hay los eventos académicos, sí o sí, pues normalmente está educación médica, está comunicaciones, está comercial y mercadeo.</p> <p>Si son eventos de corte corporativo, por ejemplo, entonces puede ser talento humano, fue comunicaciones, comercial y mercadeo. Si son eventos directivos, pues entonces con la presidencia o la dirección que corresponda, igual nos estamos vinculando. Depende del tipo de evento, pues es también el grupo inicial de preparación de eventos. No todas las áreas están en todos los eventos. Una de las áreas en las cuales también nos apoyamos mucho es el TICS, por el tema de todos los apoyos de tecnología. Pero, por ejemplo, en un evento corporativo enfocado al personal de la corporación, pues no vinculamos a educación médica en una primera instancia, porque no tiene el alcance. Y viceversa, en un evento académico, pues nosotros no estamos vinculando a talento humano, por ejemplo, porque es un tema específico de docencia o de investigaciones. Entonces, eso también hay que tenerlo en cuenta. Siempre, siempre estamos trabajando en la mano comunicaciones y comercial, porque tenemos que, como el grueso de los elementos, por un lado está todo el tema de la divulgación, la imagen, todo el manejo de protocolo, por el otro lado está el tema del manejo de espacios y elementos Logísticos específicos.”</p>	<p>Jenny. Ya sea un desayuno, ya sea un simposio, ya sea un congreso, o sea algo pequeño. Pero la idea es, mientras tú organizas un evento, bajo la sombra de una empresa, o bajo el ala de una empresa, si lo ideal es mantener una institucionalidad, lo ideal es mantener un minuto a minuto y lo ideal es mantener un protocolo. O sea, no es una reunión cualquiera que uno va y pide una sala y se hace y ya se acabó. No, sino que tienes que mantener como una formalidad, como una línea institucional, y así como te está explicando Jenny. Hay unos temas de difusión, hay unos temas de protocolo, hay unos temas de Catering relacionados con nutrición, hay unos temas de cómo va a ser la platería, cómo va a ser los manteles, la disposición, los espacios, incluso hay unos eventos que se deben grabar, hay unos que no se graban, hay unos que se van a una grabación en directo. Todo ese tipo de cosas generan como un universo para la construcción de un evento. Incluso para que tú sepas, Mederi es uno de los hospitales más grandes de Colombia, pero hay empresas de alcance multinacional, ya cuando tienen mucho presupuesto, que destinan un área solo para el desarrollo de los eventos. No más.</p> <p>Como te explicó Jenny, como te expliqué yo, pues tenemos unos perfiles que son enfocados a mercado de comunicaciones, pero tenemos otras funciones, y tenemos asignados los eventos. Pero hay otras empresas que hay personas que solo se dedican a eso para que veas la complejidad del desarrollo.”</p>
<p>3. ¿Cómo gestiona su equipo el tiempo en la planificación de los eventos, y qué técnicas se</p>	<p>“Bueno, pues nosotros definitivamente siempre invitamos a las áreas que nos informen con la mayor cantidad de tiempo posible, porque también</p>	<p>“Sino que lo principal es que haya una cabeza visible articulando la experticia de las diferentes áreas que van a contribuir en el evento. Lo de nutrición pues se</p>

<p>consideran efectivas en la distribución de tareas?</p>	<p>dependiendo de la extensión del evento, pues se requieren de algunos apoyos específicos. Aunque somos conscientes que hay muchas cosas que son muy encima, pues algunos eventos que salen de una semana para otra, un par de días, incluso hay visitas que de pronto llegan y dicen, no, es que acaba de llegar X persona, entonces vamos a hacer tal y tal cosa, entonces le toca a uno reaccionar en el momento. Pero pues obviamente tener la posibilidad de organizar las cosas con mayor calma, pues también le permite a uno ampliar el panorama y pues de pronto tener cosas más llamativas, más innovadoras y no simplemente organizar rápido un salón y una proyección y ya. Ese tipo de, el tiempo sí es fundamental. Entre más tiempo tengo yo para preparar, puedo fortalecer mucho, porque puedo planear, puedo traer más cosas, puedo vincular más gente, o sea, hay otro tipo de elementos. Cuando es un evento de ya para ya, pues es con lo que tengo en el momento y pare de contar, no nos da tiempo para reaccionar de otra manera, sino con lo que yo tengo en el momento. no es lo mismo que yo te avise con dos meses de anticipación que voy a hacer una charla, a que yo te diga dos días antes necesito un salón y necesito sillas, porque no te alcanzo a reaccionar de la manera que tú de pronto puedes esperar.</p> <p>Normalmente programamos espacios de reunión, procuramos hacer espacios de reunión conjunta en donde ponemos en contexto a todas las personas sobre el tipo del evento, les decimos, miren, el 15 de noviembre se va a realizar una actividad con tal y tal área, van a venir tales y tales personas, se esperan tantas personas, los requerimientos básicos son esto, esto y esto. Ustedes están acá, por ejemplo, si nosotros tenemos que hacer alistamiento de un salón y ese alistamiento implica mesas y mantelerías, significa que yo debo retirar todo el mobiliario que tengo en el salón. Entonces vinculo activos fijos, que es el área que internamente en el hospital nos ayuda con el movimiento de elementos en las diferentes áreas.</p> <p>Si yo requiero hacer un tema de transmisión de conexiones, vinculo a TICS para que desde la parte técnica esté la asignación de esa persona, ese apoyo que debe hacerse. En el caso de que tenemos alimentos, en ese caso nos relacionamos directamente con SODEXO, que es el proveedor interno, y empezamos a planear. Entonces les contamos también, bien, tenemos un evento, es para tantas personas, vamos a requerir o una estación de café, o refrigerios, o desayuno, o almuerzo, empezamos a validar el tema de los menús, nos hacen propuesta, o de pronto nosotros ya tenemos algo más pensado, entonces les digo, bien, a mí me interesa servir un desayuno, pero yo quiero que mi desayuno tenga esto, esto y esto. O viceversa, recibimos también propuestas. Y los consejos. Y los vamos revisando, se va construyendo, dependiendo de la cantidad de personas, de la hora, de la ubicación, hay muchos factores que influyen. Entonces, inicialmente pues procuramos espacios de reunión, sea presencial o virtual, para empezar a ponernos en contexto. Y una vez nos ponemos en contexto, pues empezamos a delegar tareas. Entonces, por ejemplo, eventos académicos, que</p>	<p>encarga de los refrigeradores, por decir un ejemplo, los de tics se encargan del streaming, comunicación se encarga de la difusión y pues todo mancomunado depende del éxito de un evento. Cuando una parte por ejemplo no está tan al tanto del desarrollo de un evento es que se presentan algunos problemas y el tiempo es fundamental, como te estaba explicando Jenny, entre mejor el tiempo haya para planeación es mejor programar algo para dos meses que una cosa que para mañana, Principalmente ese es el conjunto de experticias, depende del éxito del evento.”</p>
---	--	---

	<p>requieren una línea de diseño para todo el tema de su divulgación, entonces se empieza a.. Pues comunicaciones hacen la solicitud de una información específica, empiezan a generar como esas piezas de diseño y empiezan a cruzar información. Desde la parte logística, físicamente, nosotros también empezamos ya a dar información clara de, mire, el salón que se va a utilizar es este, en ese salón tenemos tales y tales ayudas, si usted requiere esto, tenemos que gestionarlo, o podemos disponer de mesas y así empezamos a organizar. Y dependiendo del tipo de apoyo que se requiere, pues vamos vinculando.Podemos hacer reuniones de seguimiento hasta el momento en que decimos listo, el evento ya quedó, entonces simplemente el día del evento o el día anterior, cuando hagamos montaje, vamos a volvernos a encontrar. O hay eventos que sí requieren que constantemente uno esté ahí presente y llamando y divulgando a la gente. Obviamente pues tenemos espacios de comunicación directamente en las áreas, llamadas telefónicas, mensajes a través de WhatsApp para agilizar el tema de la información, pero básicamente es eso, partimos de una reunión central en la cual nos ponemos en contexto, revisamos cuáles son las tareas que se deben desarrollar para llegar al día del evento y empezamos a delegar y hacemos seguimientos. Normalmente es como el ciclo que tenemos, hasta el momento del montaje y posterior desarrollo del evento en el cual también se hace un acompañamiento y se está presente.”</p>	
<p>4. ¿Cuáles son los principales desafíos, fortalezas y debilidades que enfrenta su equipo en cada etapa del proceso al organizar eventos corporativos en un entorno hospitalario?</p>	<p>“Bueno, algo que sí hay que resaltar es el compromiso que tiene el equipo de trabajo con el cual normalmente nosotros nos apoyamos. Todo lo que son servicios generales, seguridad, son áreas que de pronto uno a veces no tiene tan en cuenta pero que gracias a ellos nosotros podemos llegar a tener el alistamiento. Por ejemplo, la parte de las niñas del personal de aseo que nos ayudan a hacer ese alistamiento inicial de las áreas y que el día del evento están constantemente pendientes, pues es fundamental, uno a veces como que no los tiene tan en cuenta y pues también debemos tenerlos muy presentes. El tema de seguridad, porque son quienes nos permiten los ingresos de los externos, sean proveedores, sean invitados, personal de atención al usuario que digamos son estos gestores de experiencia o antes anfitriones de servicio que nos ayudan a recibir a la gente y a darle otra cara al evento cuando vienen invitados externos que también son áreas fundamentales que a veces uno como que obvia. ¿Por qué? Porque la premura es tener el salón, tener el café y tener el micrófono listo pero que alrededor de eso hay muchísimas más personas que están apoyando. Entonces definitivamente yo sí recalco y pues resalto como decía apoyo. Nosotros sabemos y tenemos clarísimo que al área a la cual buscamos apoyo recibimos respuesta.</p> <p>Si yo me contacto con Activos Fijos porque necesito desocupar un salón, Activos Fijos siempre me responde y me dice claro que sí. Si yo necesito el tema de alimentos y lo hago a través del proveedor, siempre me dice claro que sí, armemos el tema. Ese apoyo que uno recibe en cada una de</p>	<p>“Hay unos puntos adicionales complementando lo que dice Jenny. Principalmente, no solo en Mederi, sino en cualquier tipo de empresa, una variabilidad que se puede presentar es que queden claros los lineamientos en toda la empresa de cómo se solicitan y cómo se desarrollan los eventos, principalmente. Ahí voy tomando algunas cosas que dice Jenny. Lo que dice tal cual, eso no es cualquier cosa, la organización no es cualquier cosa, hay líneas de diseño y dan por sentado que son cosas que se pueden resolver de un momentico a otro. Y lo otro, una debilidad también que no solo de Mederi, sino de cualquier tipo de organización es lo repentino. Lo repentino es que baja el tiempo de reacción a si hay un protocolo establecido para el desarrollo de los eventos. Porque la gente no tiene disponibilidad 24 horas para cubrir una necesidad enfocada a un evento. Si tú haces parte de un proceso de nutrición, digo, no es que mañana necesitamos preparar un desayuno, pero son las 6 de la tarde, pero qué pena avisarles que faltan los 5 horas, pero no podemos hacer nada. Porque uno no puede contar con la disponibilidad absoluta de todas las personas.</p> <p>Es una debilidad, creo que el tema de lo repentino. Y otra debilidad es cómo bajar en todos los niveles de la organización, cómo es el desarrollo y cómo se solicitan los eventos. Eso</p>

	<p>las áreas también es fundamental y pues que uno tiene que garantizar.</p> <p>Primero dar una información clara, tratar de dar una información oportuna porque también cuando yo voy a acudir a un tercero, la idea es yo no ponerlo a correr. Así como yo le digo a las áreas que necesitan organizar no me pongan a correr, pues yo tampoco debo poner a correr al que me va a ayudar a hablar porque del afán no queda sino el cansancio y siempre se van a olvidar cosas, siempre va a pasar algo. Entonces la idea es que se haga un trabajo coherente, coordinado, oportuno, con una preparación y con una comunicación muy clara y dando la información que es a las personas que corresponde y de una manera adecuada pues también siempre tratando que todo sea muy enfocado a lograr el éxito total del evento y ese éxito incluye a todos los involucrados. Una debilidad es que no nos avisan y no hay ese conocimiento y se involucra de esa manera al equipo de trabajo pues es muy difícil.</p> <p>A veces, y es algo que hemos aprendido a trabajar, y es que en los eventos nos conocemos porque llegan a una persona. Entonces, o yo conozco del evento porque me pidieron un salón, o Raúl conoce del evento porque le dicen, ay, diseñame una pantalla, pero no nos integran. Entonces nos toca empezar a integrarnos entre nosotros mismos a decir, venga, me dijeron, ya te contaron de este evento, ven, hagamos una reunión, ven, invitemos a tal persona. es una debilidad que hay, es que no hay un conocimiento claro o no hay un manejo claro de la totalidad del evento. A veces esa percepción de que las cosas se hacen solitas o que están listas y simplemente es llegar al salón y ya es muy difícil de manejar.</p> <p>Porque nosotros no tenemos unos espacios específicos que son los espacios académicos que tienen una logística y una organización, pero los eventos normalmente requieren otras cosas y requieren que se haga movimiento de sillas, que se haga ajustes técnicos, que se haga una adecuación de espacios y en la medida que eso no se hace solo y eso requiere personal y eso requiere preparación. Entonces ese desconocimiento de pronto y ese hacer las cosas como sobre el tiempo, como visitar con muy poquitos días o decir, no, no necesito nada. No ser tan específico. y el día anterior llegar y decirles que necesito 20 cosas, pues eso es una dificultad. Que yo tenga la capacidad de adaptarme y de responder de una manera rápida a un imprevisto no significa que todas las cosas deban hacerse así. La idea es que yo pueda preparar y yo pueda proponer y la persona que está detrás del evento diga, ¡ay, pero a mí me gustaría! Y uno empieza a construir. Y en la medida que yo tengo la posibilidad de construir, puedo vincular a las áreas que correspondan (24:49) y puedo traer elementos que hagan inolvidable mi evento. No solamente que se cumpla con un objetivo, como por ejemplo dar una charla sobre un tema X, sino que yo le dé una experiencia real al asistente y que la persona se lleve una muy buena cara, una muy buena imagen de Mederi. En todo el sentido. No simplemente como me dieron una charla con unos temas súper interesantes, sino que me trataron bien”</p>	<p>siempre pasa. Y no solo es hacer un anuncio de eso, o sea, un comunicado una vez al año. Como hay una rotación de personal es importante cómo mantener ese tipo de información desde la comunicación corporativa para que la gente sea independiente de cómo es el desarrollo. Yo creo que esos pueden ser las dos debilidades.”</p>
--	--	---

<p>5. ¿Conoce usted la normativa de seguridad y calidad para la planificación de los eventos? si es así podría explicar cómo la integra su equipo en el desarrollo de los mismos?</p>	<p>“Yo sé que a nivel de manejo de alimentos, tienen unos lineamientos muy específicos y muy claros con el tema de manipulación de alimentos, el tema de las preparaciones, el tema de los tiempos prudentes en que puede estar un alimento en un espacio determinado, que eso lo maneja obviamente el proveedor de servicios, pero de resto, a nivel interno, no.”</p>	<p>“Con respecto a su área, no. No, pues incluso cuando hay un proveedor contratado para una grabación, por ejemplo. O sea, tienen unos lineamientos de seguridad y salud frente al manejo de equipos y todo ese tipo de cosas. De pronto hay otro tema, pues no sé si tiene cabida frente a la inquietud que tienes, es cuando, no sé, como el tema de la generación de inscripciones, siempre hay que incluir el apartado de la Habeas Data. Eso, seguridad, sí. ¿Y cómo aplica en ese? Al estar recopilando información personal tuya, es clave decirte que esta información se va a manejar o no en una base de datos para el hospital, sí. Entonces tú vas a quedar metida dentro de una base de datos y vamos a usar de pronto tu contacto para después enviarte eventos posteriormente. Y si tú aceptas o no, pues es un paso para seguir adelante en la inscripción. Pero la habeas data es un tema legal.”</p>
<p>6. ¿Tienen algún sistema de retroalimentación o evaluación que implemente después de un evento para mejorar futuras planificaciones? Si es así ¿puede explicar cómo lo utilizan?</p>	<p>“Normalmente sí, nosotros tenemos la relación post-evento con el área que lo solicitó, en la cual revisamos cuando hay servicios de alimentos, preguntamos cómo los fue, les pareció, les gustó, no les gustó, y pues así mismo hacemos el escalamiento en caso de que se haya presentado alguna novedad, no sé, por ejemplo, no, es que la sopa salió fría, o el jugo no, o venga, revisemos porque el jugo no era natural, entonces, ¿qué pasó? Sí, cosas así muy específicas con el tema de alimentos. Con el tema de servicios, pues si se presentó alguna novedad a nivel técnico, pues también se hace el llamado a atención, y más cuando nosotros tenemos ese relacionamiento con un proveedor externo, porque es diferente que yo utilicé mis equipos y mi personal a que yo contrate un tercero para que me preste un servicio y que ese servicio no me salga como yo lo había esperado, lo había contratado.”</p>	<p>“Otra modalidad, pues es la encuesta de satisfacción del evento. Sí, eso también se comparte, ya sea durante el desarrollo del evento, al final, o cuando uno envía los certificados de asistencia. Se le pide un concepto a los asistentes, a los conferencistas, qué tal les pareció el desarrollo del evento, las instalaciones, etc.”</p>
<p>7. En su opinión, ¿Cuáles son las cualidades que hacen que un plan de eventos sea efectivo y fácil de aplicar en un entorno hospitalario?</p>	<p>“Definitivamente la información clara, oportuna y divulgada a las personas y áreas que deben estar involucradas. En la medida que yo informo lo que quiero hacer a las personas que les debo informar y con un tiempo pertinente, pues, puedo esperar un resultado óptimo del evento. No es lo mismo llegar a, por ejemplo, llegar al noveno piso y decir bueno, necesito un salón para una charla en media hora, a que yo diga unos días antes, ven, tengo una charla, ¿qué salón me puedes prestar?, ¿qué capacidad tiene?, ¿yo puedo disponer ahí de sonido? Ese tipo de cosas. Nosotros normalmente tenemos un checklist en el que también cuando tenemos eventos empezamos, le preguntamos a las personas qué necesitan, y vamos marcando, se necesita esto, se necesita esto, se necesita esto, y sobre ese checklist nosotros hacemos la revisión del montaje. Entonces, por ejemplo, para el simposio que teníamos ayer, el miércoles en la tarde, con Raúl directamente estuvimos subiendo el listón, nos pidieron las cortinas, sí, sí, funcionan todas, nos pidieron video, sí, nos pidieron tantas sillas, sí, ahí están, y empiezan a verificar que todos los elementos que se solicitan están de forma correcta, están funcionando, están habilitados y van a estar disponibles para el momento que se vaya a desarrollar como tal el</p>	<p>“No, lo principal es tener un protocolo claro. Protocolo claro de eventos institucionales. Y en caso que tengas alguna duda o esté arrancando tu proceso para el desarrollo de estos eventos institucionales, es bueno pedir un segundo concepto. Referenciarse con una empresa del mismo sector es válido. Sí, por ejemplo, tú estás trabajando en una empresa de nutrición, pues de pronto asesorarte con una empresa que también se dedique a la fábrica de su nuevo procesamiento de alimentos, a ver cómo manejan los eventos académicos, institucionales, perdón. Aquí nos referimos a eventos académicos como te ha explicado Jenny, porque esto es un hospital universitario. Muy seguramente las universidades o institutos donde enseñen también se van a manejar eventos académicos. Entonces lo válido es el protocolo, un protocolo, alineamiento o política de eventos clara, y si es necesario referenciarse con otro instituto.”</p>

	evento.”	
<p>8. ¿Qué mejoras cree que podrían realizarse para optimizar el proceso de organización de eventos?</p>	<p>“ Yo creo que se puede documentar, no solamente como el paso a paso general, que de pronto uno lo tiene muy mecanizado y uno lo tiene como en la cabeza y dice vamos a hacer esto, eso, documentarlo, pero además, más allá de documentarlo, también hacérselo conocer a la institución como tal. Porque una de las causas por las cuales a veces corremos con los eventos es porque la gente no tiene como en su día a día el tema de la planeación. Entonces en la medida que yo pueda decir, venga, si usted tiene un evento, contacte a tal persona o vincule a tal área para construir la línea del evento, para ver cómo se va a desarrollar, para evaluar.</p> <p>Ese tipo de cosas de pronto sí se pueden fortalecer y sería una mejora. Como una guía, para que todas las personas sepan en el momento que de pronto tengan una idea y quieran hacer algo, sepan a quién dirigirse, cómo dirigirse, qué tipo de información deben brindar en una primera instancia para empezar a hacer la evaluación y la organización.</p> <p>A mí eso sí me parece que sería algo para fortalecer y que nos podría servir muchísimo.”</p>	<p>“ No, ahí sí es clave la planeación. Y lo segundo yo creo que, pues no en el caso de Mederi como tal, sino en cualquier tipo de empresa en la cual se desarrollan muchos eventos, yo considero básico la especialización de un profesional para eso, una persona que esté dedicada a eso. Si uno está, por ejemplo, pintando la fachada y operando gente y también le ponen eventos académicos, pues muy seguramente va a descuidar otras partes de sus funciones en la empresa, hospital, en lo que sea, por estar atendiendo los eventos. Yo considero que una persona que se dedique a la organización de los eventos, como tú te has podido dar cuenta, es una buena oportunidad de mejora.</p> <p>Un equipo que esté especializado en el desarrollo de los eventos para que conozca, no sólo que siga un protocolo, sino unas personas que tengan una visión para un desarrollo óptimo de esos eventos. Incluso se ha tocado el tema de tercerizar la asesoría de eventos. Eso incluso se terceriza en algunas empresas. Hay gente que conoce incluso, pues todo lo que te he explicado ayer y que te he comentado, hay gente que está especializada, conoce hoteles, de sitios, de salones, dentro, fuera, tienen todo claro. Equipos, audiovisuales, todo eso. Aunque tener un profesional dentro de acá sería muy bueno.”</p>