



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN GASTRONOMIA**

**DISEÑO DE PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE
EVENTOS EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR -
IBARRA**

JOSELYN CAROLINA JARAMILLO AYALA

TUTOR: JUAN CARLOS ANDRADE VILLACRESES

IBARRA – ECUADOR

AGOSTO, 2026

Ibarra, 18 de junio de 2026

CERTIFICACIÓN TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular titulado: Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra, presentado por el estudiante Joselyn Carolina Jaramillo Ayala con cédula de ciudadanía N° 1004696652, para obtener el Título de Licenciada en Gastronomía.

Certifico que el trabajo cumple con todos los parámetros establecidos, mediante el cual el estudiante demuestra el desarrollo de competencias en el campo de conocimiento de su profesión con un nivel de argumentación coherente, para ser sometido a la evaluación por parte de los lectores.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de originalidad de TURNITIN.

TIC VERSION TURNITIN JARAMILLO JOSELYN.docx			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
4%	3%	1%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	www.coursehero.com		<1 %
	Fuente de Internet		
2	Submitted to Universidad Argentina John F. Kennedy		<1 %
	Trabajo del estudiante		
3	www.slideshare.net		<1 %
	Fuente de Internet		
4	repositorio.unemi.edu.ec		<1 %
	Fuente de Internet		
5	empleo-inmediato.blogspot.com		<1 %
	Fuente de Internet		
6	www.usb.ve		<1 %
	Fuente de Internet		
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE		<1 %
	Trabajo del estudiante		
8	repositorio.umsa.bo		<1 %
	Fuente de Internet		
9	moam.info		<1 %
	Fuente de Internet		
10	iefectividad.conanp.gob.mx		<1 %
	Fuente de Internet		
11	dspace.udv.edu.cu		<1 %
	Fuente de Internet		

Mgs.
Juan
Carlos
Andrade

Firmado
digitalmente
por Mgs. Juan
Carlos Andrade
Fecha:
2026.08.06
16:22:08 -05'00'

(f):
Mgs. Juan Carlos Andrade Villacreses
TUTOR DE TRABAJO
C.C.: 1002165213

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador, aprueba el presente trabajo en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra:

**Mgs. Juan
Carlos
Andrade** Firmado digitalmente por
Mgs. Juan Carlos
Andrade
Fecha: 2026.08.06
16:22:24 -05'00'

(f):

Mgs. Juan Carlos Andrade Villacreses

Docente tutor

C.C.: 1002165213

**Gonzalo
Rubio** Firmado digitalmente por
Gonzalo Rubio
Fecha: 2026.08.06
16:22:58 -05'00'

(f):

Mgs. Esteban Gonzalo Rubio Rueda

Lector 1

C.C.: 1001933462

**PhD.
Lorena
Arellano** Firmado digitalmente por
PhD. Lorena
Arellano
Fecha: 2026.08.06
16:23:14 -05'00'

(f):

PhD. Sonia Lorena Arellano Guerrón

Lector 2

C.C.: 1001579802

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, *Joselyn Carolina Jaramillo Ayala*, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilizations de sus obras o prestaciones a título gratuito y oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 05 de agosto de 2026

Joselyn Firmado
Jaramill digitalmente
o Ayala por Joselyn
Jaramillo
Ayala

(f): _____

Joselyn Carolina Jaramillo Ayala

C.C.: 1004696652

AUTORÍA

Yo, *Joselyn Carolina Jaramillo Ayala*, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1004696652, declaro que el presente trabajo de investigación es de total responsabilidad de la autora, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

Joselyn Firmado
Jaramill digitalmente
o Ayala por Joselyn
Jaramillo
Ayala®

(f):.....

Joselyn Carolina Jaramillo Ayala

C.C.:1004696652

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo a Dios, por haber sido mi guía y mi fortaleza durante este camino. En los momentos de cansancio, incertidumbre y dificultad, su presencia me permitió mantener la fe, la paciencia y la confianza necesarias para continuar.

Me dedico este logro a mí misma, porque conozco el esfuerzo, la disciplina y la constancia que hubo detrás de este proceso. Cada página representa noches de trabajo, aprendizajes, dudas superadas y la decisión de no rendirme, incluso cuando el camino parecía pesado.

Agradezco de manera especial cada uno de los docentes que han sido parte fundamental en mi proceso de formación y que siempre han sido comprensivos conmigo no solamente en el aspecto académico sino también en el personal y profesional. Tener una mano amiga dentro del campus ha sido para mí tener también una nueva familia en donde me he podido apoyar en los momentos buenos y malos, les estoy eternamente agradecida por los consejos, las risas y todos sus consejos de vida.

A mi mamá, por ser uno de los pilares más importantes en mi vida. Gracias por su amor, esfuerzo, paciencia y apoyo constante durante toda mi formación. Su presencia ha sido fundamental en cada etapa de este camino, especialmente en los momentos de cansancio, preocupación y duda. Gracias por creer en mí, por impulsarme a seguir adelante y por enseñarme, con su ejemplo, el valor de la responsabilidad, la perseverancia y el amor incondicional.

A mi familia, por formar parte de mi historia y por ser un apoyo importante en mi crecimiento personal. Este logro también lleva un poco de cada palabra de ánimo, cada muestra de cariño y cada gesto que me impulsó a seguir adelante.

Y, al amor de mi vida, por ser mi compañero en todo este proceso siempre con paciencia, comprensión y cariño. Gracias por creer en mí cuando el cansancio me hacía dudar, por escuchar cada una de mis preocupaciones, por celebrar cada avance y por recordarme, incluso en los días más difíciles, que podía lograrlo. Más que acompañarme a cumplir esta meta, hiciste que nunca me sintiera sola mientras la alcanzaba. Por eso, este logro también guarda un espacio para ti, porque formas parte de la historia que hizo posible llegar hasta aquí. Con todo mi amor y mi gratitud, gracias por existir y por ser mi lugar seguro.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN TUTOR.....	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
1. RESUMEN. -.....	xii
2. ABSTRACT.....	xiii
3. INTRODUCCIÓN. -.....	1
4. MARCO TEÓRICO. -	4
4.1. Estado del arte.....	4
4.1.1. Estudios internacionales	4
4.1.2. Estudios nacionales	6
4.1.3. Estudios locales	7
4.2. Marco conceptual.....	11
4.3. Marco legal	13
5. METODOLOGIA. -.....	15
5.1. Tipo de investigación.....	15
5.2. Enfoque de la investigación	15
5.3. Alcance de la investigación	15
5.4. Diseño de la investigación	16
5.5. Métodos de investigación	16
5.6. Técnicas de investigación	16

5.7. Instrumentos de investigación	16
5.8. Población y muestra.....	17
5.9. Procedimiento	18
5.9.1. Diseño de la investigación.....	18
5.9.2. Aplicación de instrumentos	18
5.9.3. Sistematización de datos	19
6.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN. –.....	20
6.1. Tabulación de las encuestas	20
6.2. Resumen de los resultados de las encuestas	26
6.3. Resultado de la Entrevistas	27
6.3.1 Datos de los entrevistados	27
6.3.2 Guion de entrevista.....	27
6.3.3 Transcripción de las entrevistas	28
6.3.4 Sistema de categorización de los datos cualitativos	28
6.3.5 Resumen de las entrevistas.....	31
6.4. Discusión	32
6.5. Propuesta.....	34
6.5.1. Diagnóstico de la situación actual de la PUCE-I frente a la falta de una unidad de eventos.....	35
6.5.2. Identidad estratégica de la Unidad de Eventos.....	36
6.5.3. Matriz cruzada DAFO	37
6.5.4. Ubicación física de la oficina de la Unidad de Eventos	40
6.5.5. Características del espacio físico de la Unidad de Eventos	40
6.5.6. Recursos necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Eventos.....	45
6.5.7. Propuesta de señalética.....	47
6.5.8. Participación académica supervisada en la Unidad de Eventos	49

6.5.9. Propuesta de Manual y Reglamento Interno Operativo para la Gestión de Eventos Institucionales de la PUCE-Ibarra.....	52
7. CONCLUSIONES. -.....	87
8. RECOMENDACIONES. —.....	88
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. -	89
10. ANEXOS. -.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz Estado del Arte</i>	10
Tabla 2 <i>Datos de los entrevistados</i>	27
Tabla 3 <i>Categorías y subcategorías emergentes del análisis cualitativo</i>	29
Tabla 4 <i>Matriz de análisis: FODA Cruzado Unidad de Eventos</i>	38
Tabla 5 <i>Recursos necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Eventos de la PUCE-I</i>	45
Tabla 6 <i>Guía básica para unidades solicitantes que gestionan un evento por primera vez</i>	63
Tabla 7 <i>Clasificación de eventos según nivel de complejidad</i>	64
Tabla 8 <i>Tiempos mínimos para solicitud, cambios y cancelación de eventos</i>	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Cálculo de la muestra</i>	18
Figura 2 <i>Edad de los encuestados</i>	20
Figura 3 <i>Género de los encuestados</i>	21
Figura 4 <i>Su rol dentro de la PUCE-I</i>	21
Figura 5 <i>Rol que desempeña en los eventos institucionales</i>	22
Figura 6 <i>Frecuencia de planificación adecuada de eventos</i>	22
Figura 7 <i>Comunicación entre las áreas</i>	23
Figura 8 <i>Aspectos que deben mejorarse en la organización de eventos</i>	23
Figura 9 <i>Evaluación de resultados y aspectos a mejorar</i>	24
Figura 10 <i>Recursos humanos y materiales en el desarrollo de eventos</i>	24
Figura 11 <i>Incorporar una Unidad de Eventos en la universidad</i>	25
Figura 12 <i>Implementación de una Unidad de Eventos</i>	25
Figura 13 <i>Participación en la Unidad de Eventos</i>	26
Figura 14 <i>Plano de distribución de la oficina de la Unidad de Eventos</i>	42
Figura 15 <i>Vista tridimensional de la distribución física de la Unidad de Eventos</i>	42
Figura 16 <i>Vista general propuesta de la Unidad de Eventos</i>	43
Figura 17 <i>Propuesta visual de la oficina del coordinador de eventos</i>	43
Figura 18 <i>Propuesta visual para sala de espera de la Unidad de Eventos</i>	44
Figura 19 <i>Propuesta visual de la sala de reuniones de la Unidad de Eventos</i>	44
Figura 20 <i>Propuesta visual de los cubículos de analistas de la Unidad de Eventos</i>	45
Figura 21 <i>Propuesta visual del área de archivo físico de la Unidad de Eventos</i>	45
Figura 22 <i>Propuesta de señalética exterior e interior de la Unidad de Eventos</i>	48
Figura 23 <i>Propuesta de panel informativo interno para la Unidad de Eventos</i>	49
Figura 24 <i>Participación académica supervisada en la Unidad de Eventos</i>	49
Figura 25 <i>Aportes de la participación estudiantil supervisada en la gestión de eventos institucionales</i>	51

1. RESUMEN. -

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, con el fin de mejorar la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de eventos institucionales, especialmente aquellos vinculados con servicios gastronómicos. El estudio respondió a la necesidad de reducir la improvisación, la duplicidad de funciones y la sobrecarga laboral generada por la ausencia de una estructura formal encargada de estos procesos. La metodología tuvo un enfoque mixto, alcance descriptivo y diseño de estudio de caso. Se aplicó una encuesta a 158 integrantes de la comunidad universitaria, entrevistas semiestructuradas a cinco funcionarios administrativos y operativos, y observación indirecta de documentos institucionales. Los resultados evidenciaron deficiencias relacionadas con la planificación, comunicación entre áreas, disponibilidad de recursos y evaluación posterior de los eventos. Además, el 81% de los encuestados consideró que la falta de una unidad especializada afecta la organización institucional, mientras que las entrevistas confirmaron problemas de sobrecarga laboral, coordinación limitada y necesidad de procesos estandarizados. A partir de estos hallazgos, se diseñó una propuesta integral que incluye identidad estratégica, estructura organizacional, recursos, ubicación física, señalética, participación académica supervisada y un Manual y Reglamento Interno Operativo. Se concluye que la creación de una Unidad de Eventos permitiría fortalecer la gestión institucional, optimizar recursos, mejorar la trazabilidad documental y promover una cultura de mejora continua en los eventos desarrollados por la PUCE-I.

Palabras clave: Gestión de eventos; educación superior; planificación institucional; servicios gastronómicos; planificación estratégica de eventos; administración.

2. ABSTRACT

This research aimed to design a proposal for the creation of an Events Unit at the Pontifical Catholic University of Ecuador, Ibarra Campus, in order to improve the planning, coordination, execution, and evaluation of institutional events, especially those related to food service. The study addressed the need to reduce improvisation, duplicated tasks, and work overload caused by the absence of a formal structure responsible for these processes. The methodology followed a mixed approach, with a descriptive scope and a case study design. A survey was administered to 158 members of the university community, semi-structured interviews were conducted with five administrative and operational staff members, and institutional documents were reviewed through indirect observation. The results showed deficiencies related to planning, communication between departments, resource availability, and post-event evaluation. In addition, 81% of respondents stated that the lack of a specialized unit affects institutional organization, while the interviews confirmed work overload, limited coordination, and the need for standardized procedures. Based on these findings, a comprehensive proposal was designed, including strategic identity, organizational structure, required resources, physical location, signage, supervised academic participation, and an Internal Operating Manual and Regulations. It is concluded that the creation of an Events Unit would strengthen institutional management, optimize resources, improve document traceability, and promote a culture of continuous improvement in the events carried out by PUCE-I.

Keywords: Event management; higher education; institutional planning; food service; strategic event planning; administration.

3. INTRODUCCIÓN. -

El propósito principal de la investigación es el diseño de una propuesta para una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra (PUCE-I) en adelante PUCE-I, que contribuya a la mejora de la planificación, organización y ejecución de eventos institucionales, particularmente los relacionados con servicios gastronómicos. Con esta propuesta se pretende definir un equipo operativo de trabajo que maximice el alineamiento en el desempeño entre recursos y calidad de servicio ofertada; así, se espera convertir los riesgos de improvisación en un sistema ordenado y eficaz de respuesta a las demandas institucionales que fortalezca la gestión interna.

La inspiración para este trabajo es la necesidad de crear un espacio definido para estudiantes, profesores y el resto de equipo dentro de la unidad para la organización de eventos y promover un ambiente de trabajo colaborativo y armónico. También se pretende aliviar la carga laboral excesiva que recae en gran parte sobre otros miembros de la comunidad universitaria, que no tienen como parte de sus funciones específicas en este rubro, y así mejorar sus condiciones laborales y académicas. Esta investigación es consecuencia de una problemática real dentro de la PUCE-I donde la organización de eventos se ha realizado de manera empírica y que demanda soluciones de fortalecimiento para la gestión institucional.

En cuanto a la contextualización, en la PUCE-I, la organización de eventos institucionales en diversas áreas multidisciplinarias no cuentan con una unidad encargada de su planificación y ejecución, generando descoordinación, duplicidad de funciones y sobrecarga de trabajo también en las áreas involucradas. Esto repercute directamente en la calidad de los eventos a desarrollar y en la imagen institucional, a su vez que limita la posibilidad de evaluación y mejora continua; en tal virtud, la investigación se vincula a la línea de investigación “Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global”, específicamente en la sub línea de la gestión de servicios turísticos y gastronómicos dentro de las organizaciones, la cual permite abordar la problemática planteada desde una perspectiva administrativa y operativa.

La problemática de la investigación es la inexistencia de un sistema formal encargado de la coordinación y ejecución de eventos en la PUCE-I, siendo esto fuente de ineficiencias en la carga de trabajo, no planificación, improvisación en los procedimientos y baja calidad en los servicios ofrecidos. Es decir, la universidad tiene una capacidad limitada para ofrecer

eventos formales, una difícil coordinación Inter unidades, y una escasa oportunidad para que los estudiantes aprendan mediante la práctica. Por ello, se hace manifiesto la necesidad de un modelo organizativo que permita gestionar los procesos y los eventos.

En relación con lo anterior, se plantean las siguientes las preguntas de investigación: ¿Cuáles son las principales fallas operativas y administrativas del servicio del banquete en la PUCE-I? ¿Cómo afecta a la PUCE-I la falta de una unidad de eventos en la redistribución de tareas entre el personal? ¿De qué manera el establecimiento de una unidad de eventos mejoraría la organización y distribución del trabajo en la PUCE-I? Estas preguntas guían la realización de la investigación y delimitan el análisis en los principales aspectos del problema identificado.

El objetivo general de este estudio es diseñar una propuesta para la creación de una unidad de eventos en la PUCE-I, mediante el análisis de las deficiencias operativas y administrativas actuales y la evaluación del impacto en la distribución del trabajo, con el fin de mejorar la organización y eficiencia de los servicios gastronómicos institucionales.

Para alcanzar este propósito, la investigación se orienta a identificar las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos gastronómicos institucionales a través de una revisión bibliográfica; analizar el impacto de la ausencia de una unidad de eventos en la distribución de responsabilidades del personal mediante trabajo de campo con actores clave de la PUCE-I; y proponer un modelo de unidad de eventos que contribuya a optimizar la organización y distribución del trabajo en los servicios gastronómicos institucionales. De esta manera, se busca establecer una estructura organizativa que fortalezca la gestión de eventos, optimice los recursos institucionales y contribuya al mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la universidad.

Respecto a las variables de estudio, la variable independiente es la PUCE-I, considerada como el contexto institucional en el que se desarrolla la investigación y a la cual se dirigirá la propuesta. La variable dependiente a su vez es la creación de la unidad de eventos, la cual se ve influenciada directamente por la implementación de una estructura formal. Se puede decir que la relación de ambas variables es lo que permite dimensionar el impacto que puede tener la unidad en la gestión de eventos en la calidad y eficacia en el contexto institucional.

Para concluir, el trabajo se organiza en secciones que permiten abordar y desarrollar de manera íntegra la investigación. En primer lugar, se presenta un marco teórico, que contiene un estado del arte donde se revisaron estudios del 2021 a 2026 donde se analizan estudios relevantes sobre la gestión de eventos, desarrollo estratégico de eventos, unidades de eventos institucionales. Posteriormente, se desarrolla el marco conceptual que revisa los principales conceptos que se aplicara en el desarrollo de este trabajo y el marco legal que incluye una normativa y reglamento base de la PUCE – I para sustentar la propuesta.

4. MARCO TEÓRICO. -

El presente marco teórico reúne los fundamentos conceptuales, antecedentes investigativos y disposiciones normativas que sustentan la propuesta de creación de una Unidad de Eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra. Su desarrollo permite comprender los principales conceptos relacionados con la gestión, planificación y organización de eventos institucionales, así como la importancia de contar con estructuras organizativas que contribuyan a optimizar recursos, fortalecer la coordinación interna y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, proporciona el sustento académico necesario para analizar la problemática identificada y fundamentar la propuesta planteada en la presente investigación.

4.1.Estado del arte

El presente estado del arte resume la búsqueda bibliográfica sobre organización de eventos, planificación estratégica y para la propuesta de una Unidad de Eventos institucional. Se usaron los siguientes buscadores académicos: *Google Scholar*, *Redalyc*, *Scielo*, repositorios de universidades, páginas webs oficiales y en algunos casos literatura gris como noticias de periódicos, blogs específicos. El rango etario de las investigaciones es del 2021 al 2026.

4.1.1. Estudios internacionales

Una investigación realizada por Oliver (2021) examinó las estrategias de marketing aplicables a la gestión de eventos, analizando que recursos actuales como la segmentación en redes sociales, el marketing de contenidos y el uso de micro *influencers* deben integrarse con la logística para maximizar la asistencia y fortalecer la percepción de marca. La articulación de estas dimensiones y herramientas permite la participación activa del público objetivo además de consolidar la identidad de la marca, donde la visibilidad y experiencia del usuario se convierten en factores fundamentales para el éxito de la unidad.

Sumado a ello, se define que “el marketing de eventos es el proceso de impulsar los objetivos comerciales de un producto, marca o servicio a través de eventos en persona” (Oliver, 2021, p. 26), lo que evidencia su relevancia dentro de la planificación estratégica. Esta perspectiva permite comprender que los eventos institucionales actúan como un canal directo de interacción entre la marca y su audiencia, favoreciendo no solo las metas institucionales,

sino también la construcción de relaciones significativas y sostenibles en el tiempo dentro del entorno universitario.

Cabero y Sánchez (2025) desarrollaron un manual práctico sobre la organización de reuniones y eventos, donde subrayan la importancia de contar con protocolos claros y manuales operativos. A través de ejemplos empresariales y educativos, las autoras indican que un evento exitoso depende de una preparación minuciosa que incluya el diseño del protocolo oficial, la aplicación de normas de imagen institucional y la adecuada distribución de funciones. En este contexto, su propuesta resulta pertinente para instituciones como la PUCE-I, que podrían beneficiarse de una unidad de eventos que institucionalice estos procedimientos y eleve los estándares de calidad organizativa.

Por otro lado, en una investigación se abordó la formación universitaria española en organización de eventos y se detectaron brechas entre la enseñanza teórica y las competencias prácticas. El análisis resalta que los futuros profesionales deben contar con un perfil integral, ya que se trata de un campo “multidisciplinar y con competencias muy definidas como el conocimiento de las nuevas tecnologías 2.0, la versatilidad y facultad de adaptación, así como la capacidad creativa y estratégica” (Borau-Boira, 2021, p. 102). Este planteamiento refuerza la necesidad de una formación más práctica y alineada con el entorno laboral real; asimismo, conduce a la idea de que la docencia en instituciones como la PUCE-I debe incorporar experiencias reales, formar talento capacitado y contenidos digitales que preparen a los estudiantes para gestionar eventos complejos.

En un artículo publicado en una revista española, se realizó un retrato profesional del organizador de eventos en el entorno español, caracterizando las funciones, competencias y posicionamiento organizativo de este perfil a partir de entrevistas en profundidad con profesionales en activo; el estudio muestra la creciente exigencia de habilidades como liderazgo y uso de tecnologías de gestión. Se subraya además que la profesionalización del cargo implica una formalización de roles dentro de organigramas que facilite la responsabilidad y la rendición de cuentas en procesos complejos (Gil-Jerez, 2023). Sus hallazgos facilitan una comprensión clara de las capacidades que una unidad de eventos institucional debería incorporar en sus perfiles de puestos.

Constantemente se evalúa la factibilidad de métodos para validar un procedimiento de gestión de eventos en hoteles, empleando técnicas como el método Delphi para contrastar y

afinar el procedimiento propuesto; sus resultados indican que la validación por expertos es viable y aporta robustez técnica a protocolos operativos. Este estudio plantea que las rondas sucesivas de juicio experto permiten ajustar criterios de diseño y operatividad, garantizando que los procedimientos validados respondan a exigencias reales del sector hotelero (Mora-Sánchez & Lao-León, 2021). Lo que refuerza la idea de que la retroalimentación experta es una herramienta válida para validar manuales y protocolos destinados a unidades formales de gestión de eventos.

4.1.2. Estudios nacionales

Se analizo una investigación de un modelo de gestión aplicado a eventos académicos, buscando identificar las principales deficiencias en la gestión de eventos encontrando que están relacionadas a la falta de organización en la asignación de funciones y recursos. En este sentido, Marcillo (2021) establece que:

en la fase de planificación se define el equipo de trabajo o comisión organizadora, luego se socializa el programa de trabajo con el respectivo cronograma de ejecución del evento académico científico, se designan las tareas, los recursos, sus responsables, los costos, la logística, los requerimientos y restricciones, los criterios de medida y el financiamiento. (p. 50)

Este planteamiento evidencia la complejidad y necesidad de sistematización en la organización de eventos.

La alta demanda de eventos, especialmente de carácter académico, evidenció la necesidad de profesionalizar el sector mediante propuestas estructuradas y procesos organizativos eficientes. En este contexto, Camacho y Vissers (2025) destacan como elementos fundamentales la “planificación y coordinación de desarrollo de ideas creativas y organización logística de cada propuesta” (p. 17). Esta perspectiva reafirma la importancia de una planificación integral que articule los aspectos creativos, técnicos y logísticos, con el propósito de garantizar la calidad del servicio y organizar eficientemente cada una de las actividades institucionales.

Sin enfocarse únicamente a eventos sociales sino también a los de otra índole como en este caso lo son los eventos académicos institucionales, es importante analizar la importancia de replantear su estructura organizativa y estratégica para mejorar su impacto y alcance. De esta

manera, se puede mencionar que “la planificación es el punto de partida fundamental en la organización de cualquier evento, implica la definición de objetivos claros, la identificación de recursos necesarios y la elaboración de un cronograma detallado” (Rincón Del Valle & Abril, 2024, p. 14). Este análisis resalta la necesidad de estructurar los eventos desde una base estratégica.; este aporte refuerza la importancia de diseñar una unidad de eventos en la PUCE-I que garantice una planificación integral y sistemática en cada actividad institucional.

Es importante recalcar el tema de la planificación sistematizada y por consiguiente la correcta ejecución de actividades institucionales. Esto se logra a través la asignación de roles, esta práctica debe responder a las necesidades específicas de cada evento, lo que permite mayor flexibilidad operativa y eficiencia en su ejecución. Se establece que “al momento de la planificación de eventos se designarán los roles a cada persona, por lo que no necesariamente siempre tendrán la misma función designada” (Rincón Del Valle & Proaño, 2024, p. 53). Este argumento refuerza la importancia de contar con una estructura organizativa clara que permita distribuir responsabilidades de manera estratégica dentro de una unidad de eventos institucional.

Finalmente, se comprende que una gestión adecuada requiere “una buena organización, cumplimiento total del cronograma desde el montaje, desarrollo y desmontaje del evento, brindar un servicio de calidad, soluciones instantáneas” (Ortiz & Carrillo, 2021, p. 13). Este aporte es relevante para la presente investigación, ya que demuestra que la gestión eficiente de eventos depende de una planificación estructurada y del control de cada fase operativa, reforzando la necesidad de implementar una unidad de eventos en la PUCE-I que permita garantizar orden, calidad y respuesta inmediata ante imprevistos.

4.1.3. Estudios locales

En una investigación presentada por Yépez (2022) se presentó una propuesta para crear una agencia de asesoría en etiqueta, protocolo y servicio al cliente en Ibarra, estableciendo una estructura organizativa que combine capacitación, manuales de procedimiento y un portafolio de servicios adaptado al contexto local. El estudio diagnosticó la dispersión de funciones en el sector y planteó formatos estandarizados para la atención, logística y seguimiento de actividades, resaltando la importancia de formalizar los procesos para mejorar la calidad del servicio. Además, se incorporó un análisis de costos y proyecciones

de demanda que respaldan la viabilidad económica de la agencia, constituyéndose en un referente útil para iniciativas que busquen institucionalizar la gestión de eventos.

Zaldumbide (2024) desarrolló una aplicación web para gestionar eventos deportivos en la empresa Otavalo *Trail*, con el objetivo de optimizar la inscripción de participantes, la comunicación con proveedores y la logística general. El proyecto describió el diseño funcional, la arquitectura técnica y las pruebas de usabilidad, evidenciando mejoras en los tiempos de registro y en la administración de recursos. También demostró que la digitalización reduce errores humanos y facilita la generación de reportes estratégicos; la experiencia presentada confirma que las herramientas tecnológicas pueden integrarse en manuales y procesos operativos para profesionalizar la gestión y aumentar la eficiencia de las unidades de eventos.

En un análisis en la ciudad de Ibarra se examinó el cumplimiento del protocolo y ceremonial en universidades públicas de la Zona 1¹ y muestra brechas normativas, procedimentales y de coordinación que desembocan en mensajes institucionales inconsistentes durante actos académicos y administrativos. Se afirma que en el sistema público “no existe una normativa legal que regule el protocolo y ceremonial” (Encalada, 2022, p. 7), esto hace que las diferencias entre las prácticas sean aún más marcadas. Para la PUCE-I, estos hallazgos sugieren la necesidad de una unidad que centralice criterios, cronogramas y roles, reduciendo la discrecionalidad en la ejecución de eventos y fortaleciendo la imagen institucional.

En otro estudio, se analizan eventos institucionales en la Unidad Educativa Gabriela Mistral (Otavalo) donde se evidencian desalineaciones entre planificación, logística y ceremonial que afectan el orden del programa, la ubicación de autoridades y el trato a públicos clave. A partir de encuestas y observación, se diagnostica que la ejecución recae en pocos colaboradores sin manuales de apoyo, generando retrabajos y confusiones operativas. En sus resultados, sostiene que “la institución debe contar con un manual de etiqueta y protocolo” (Perugachi, 2021, p. 10), para asegurar consistencia y calidad en cada acto. Para un contexto universitario, el estudio respalda la pertinencia de delimitar funciones y estandarizar flujos desde una unidad de eventos que articule ceremonial, gastronomía y logística.

¹ La Zona 1 de planificación en Ecuador, denominada Región Norte, está conformada por las provincias de Esmeraldas, Imbabura, Carchi y Sucumbíos. Abarca una zona administrativa estratégica que une la costa norte, la sierra norte y la Amazonía, con un enfoque en la articulación de políticas públicas, desarrollo agrícola y gestión territorial.

Cabe recalcar que un aspecto de suprema importancia dentro de la ejecución y desarrollo de eventos es el sistema protocolario y ceremonial, aspectos que al contrario de ser el eje central en el servicio de un evento, se han relegado como poco valederos, derivando de esta situación decisiones y acciones improvisadas, por ello se ratifica la importancia de instructivos que documenten la experiencia y que “los eventos se lo realizan con conocimientos adquiridos con el pasar de los años” (Túquerres, 2021, p. 8), lo cual justifica la elaboración de un manual. La lección es trasladable a la PUCE-I que en la actualidad adolece de una instancia formal; la organización descansa en prácticas individuales y aumenta el riesgo de errores recurrentes.

El estado del arte revisa investigaciones internacionales, nacionales y locales que aportan criterios relevantes para el diseño de una unidad de eventos en la PUCE-I, abarcando enfoques de marketing, protocolos, formación profesional, digitalización y modelos organizativos. Se incluyen estudios que muestran la importancia de estrategias comunicacionales y de posicionamiento institucional, así como la necesidad de estructuras claras para evitar improvisaciones y optimizar recursos.

En el contexto nacional, se presentan trabajos que proponen planes de mejora, reestructuraciones organizativas y creación de empresas de eventos con procesos estandarizados, algunos de ellos elaborados antes de 2021 pero incorporados por su relevancia teórica y aplicabilidad al presente proyecto. A nivel local, se analizan casos que evidencian carencias en la planificación y el cumplimiento de protocolos en instituciones educativas y eventos municipales, así como propuestas tecnológicas y de especialización en nichos de mercado. En conjunto, estas investigaciones resaltan la importancia de formalizar procedimientos, capacitar al personal y articular recursos logísticos, ceremoniales y gastronómicos desde una unidad centralizada.

Tabla 1
Matriz Estado del Arte

Autor	Año	Objetivos	Metodología	Resultados clave	Conclusiones	Link
Oliver, A. B.	2021	Analizar estrategias de marketing en eventos	Revisión analítica	Integra marketing con logística	Eventos como herramienta de posicionamiento	https://www.researchgate.net/publication/354274662
Cabero & Sánchez	2025	Desarrollar manual de eventos	Enfoque práctico	Protocolos mejoran organización	Estandarización eleva calidad	https://short.do/H6J7-z
Borau-Boira, E.	2021	Evaluar formación universitaria	Análisis académico	Brechas teoría-práctica	Necesidad de formación práctica	https://revistarelacionespublicas.uma.es
Gil-Jerez, M.	2023	Definir perfil profesional	Entrevistas	Alta demanda de competencias	Formalización de roles clave	https://revistascientificas.us.es/index.php/IROCAMM/article/view/22597
Mora & Lao	2021	Validar gestión eventos	Método Delphi	Validación mejora procesos	Uso de expertos fortalece modelos	https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5216
Marcello Benavides	2021	Modelo gestión eventos	Comparativo	Necesidad de planificación integral	Estructuración evita fallas	http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8355
Camacho y Vissers.	2025	Crear empresa eventos	Estudio inversión	Planificación clave	Formalización mejora servicio	https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/19209
Rincón Del Valle & Abril	2024	Reposicionar un evento académico institucional mediante mejora estratégica.	Análisis descriptivo y comparativo del evento.	La planificación estratégica mejora organización e impacto del evento.	Es clave estructurar eventos con objetivos, recursos y cronograma definidos.	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14437
Rincón & Proaño	2024	Manual eventos	Propuesta aplicada	Roles flexibles	Organización estratégica necesaria	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14441
Ortiz & Carrillo	2021	Reestructurar empresa	Análisis organizacional	Problemas operativos	Planificación mejora eficiencia	https://192.188.53.14/bitstream/23000/11340/1/201385-202824.pdf
Yépez, N.	2022	Crear agencia eventos	Estudio local	Falta de formalización	Estandarización mejora calidad	https://repositorio.puce.edu.ec/items/815a6cc6-eef2-415b-80e7-184362d294b5
Zaldumbide, R.	2024	Sistema web eventos	Desarrollo tecnológico	Optimiza procesos	Digitalización mejora gestión	https://repositorio.puce.edu.ec/items/148d7719-af55-4a60-b372-973b43f5964c
Encalada, G.	2022	Analizar protocolo	Diagnóstico	Falta normativa	Centralización necesaria	https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/14349
Perugachi, K.	2021	Aplicar protocolo	Observación	Desorden organizativo	Manual necesario	https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10877
Túquerres, J.	2021	Normas protocolo	Análisis	Improvisación	Formalización reduce errores	https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11014

4.2.Marco conceptual

Se conceptualiza a un evento como un “término genérico que designa a cualquier tipo de reunión profesional de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas, conocimientos, y/o experiencias entre los participantes” (Maure, 2007). En el ámbito universitario, estos espacios fortalecen la identidad institucional, promueven la interacción entre la comunidad educativa y proyectan la imagen de la institución ante públicos internos y externos; en este sentido, “un evento requiere planificación, coordinación y control de cada una de sus actividades” (Palacios & Espinoza, 2013, p. 18), su éxito depende de una estructura organizativa clara y funcional; esta perspectiva resulta relevante, ya que la creación de una unidad de eventos en la PUCE-I busca precisamente mejorar la coordinación institucional y la calidad operativa.

Los tipos de eventos pueden clasificarse según su finalidad y características, existiendo eventos académicos, culturales, corporativos, gastronómicos y protocolares, donde cada uno demanda diferentes recursos, niveles de planificación y personal especializado. De acuerdo con Bonet (2011), la gestión de eventos implica procesos diferenciados dependiendo del alcance y naturaleza de la actividad, razón por la cual las instituciones requieren estructuras organizativas capaces de responder a dichas necesidades. En el contexto universitario, los eventos institucionales cumplen una función logística y representativa, ya que fortalecen la relación entre la universidad y la sociedad.

La gestión de eventos comprende el conjunto de procesos orientados a planificar, coordinar, ejecutar y evaluar actividades organizadas con objetivos específicos. Gómez sostiene que la dirección de eventos implica coordinar recursos humanos, técnicos y financieros dentro de un tiempo determinado para alcanzar resultados previamente establecidos (Gómez, 2022). Desde esta perspectiva, la planificación estratégica constituye uno de los elementos más importantes dentro de la organización de eventos, ya que permite anticipar necesidades, reducir improvisaciones y optimizar recursos. Asimismo, las fases de planificación, organización, ejecución y evaluación permiten estructurar adecuadamente cada actividad, garantizando un mejor control operativo, facilidad en la toma de decisiones y mejora en la eficiencia institucional

Por otra parte, la estructura organizacional representa un elemento clave para distribuir responsabilidades entre los integrantes de un equipo de trabajo. Robbins y Coulter (2018) consideran que “la estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización” (p.184). En este sentido, la creación de una unidad de eventos implica diseñar una estructura funcional capaz de centralizar procesos mejorando la eficiencia administrativa, coordinar áreas involucradas facilitando el trabajo interdisciplinario y delimitar funciones específicas para evitar duplicidad de tareas.

Por otro lado, la estandarización de procesos en eventos se presenta como una estrategia clave para mejorar la eficiencia organizativa. La estandarización implica el establecimiento de procedimientos definidos que guían la ejecución de actividades de manera uniforme y, según Sandoval (2024), “la estandarización de estos procesos se ha convertido en una práctica fundamental para optimizar recursos, reducir errores y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos” (p. 86), lo que resulta especialmente relevante en la gestión de eventos donde la coordinación y el tiempo son factores críticos.

La administración de recursos constituye otro componente fundamental en la organización de eventos, con el aporte de Chiavenato (2019) se logra explicar que los recursos humanos representan el capital estratégico de una organización, debido a que su desempeño influye directamente en el cumplimiento de objetivos institucionales. En la gestión de eventos también intervienen recursos financieros, materiales y técnicos, los cuales deben ser planificados y controlados de manera eficiente para asegurar el desarrollo adecuado de cada actividad. La correcta administración de estos recursos permite optimizar costos, mejorar tiempos de respuesta y garantizar la calidad del servicio ofrecido, en el caso de las instituciones educativas, la coordinación adecuada entre recursos humanos y logísticos resulta indispensable para desarrollar eventos organizados y alineados con la imagen institucional.

Por otra parte, el marketing de eventos y la digitalización se han convertido en herramientas esenciales dentro de la gestión de actividades institucionales. Sevilla (2019) sostiene que las estrategias promocionales y el uso de plataformas digitales fortalecen la difusión y posicionamiento de los eventos, permitiendo ampliar el alcance institucional y mejorar la interacción con el público objetivo; asimismo, la incorporación de sistemas digitales facilita procesos como inscripciones, cronogramas y seguimiento logístico. Esta perspectiva resulta relevante para la presente investigación, ya que una unidad de eventos en la PUCE-I no solo

debería encargarse de la organización operativa, sino también de implementar herramientas tecnológicas que optimicen la comunicación y gestión de actividades institucionales.

Finalmente, la etiqueta y ceremonial representan elementos esenciales en los eventos institucionales, especialmente dentro del ámbito universitario, pues las normas de protocolo y etiqueta permiten mantener el orden, la formalidad y la coherencia institucional durante el desarrollo de actividades oficiales. En este contexto Yopez (2022) afirma que:

La etiqueta es el conjunto de normas, costumbres, actitudes y conductas mediante el cual se rige a las personas, de cómo deben actuar en ciertos actos y/o eventos de tipo social, cultural, deportivo, científica, entre otros; además, estos procesos también regulan la conducta personal de cada individuo en cualquier evento de índole formal.
(p. 11)

Además, las normas de etiqueta y ceremonial fortalecen la experiencia de los asistentes y garantizan el respeto de precedencias y formalidades. Por ello, la creación de una unidad de eventos en la PUCE - I permitiría establecer lineamientos claros de protocolo que favorezcan la organización y representación institucional.

4.3.Marco legal

La presente investigación se sustentó en diferentes normativas institucionales que regulan la organización administrativa y académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra, las cuales proporcionan el fundamento legal para la propuesta de creación de una unidad de eventos.

En primer lugar, la Norma de Gestión Interna para la Dirección y Administración de la Sede Ibarra establece lineamientos relacionados con la estructura organizativa, coordinación de áreas y administración institucional; se establece que determinadas dependencias deben “coordinar sus funciones con las escuelas, PUCETEC, centro de educación virtual, biblioteca, dirección de investigación, vinculación e innovación, dirección administrativo financiera y talento humano” (PUCE-I, 2025, p. 10). Este documento permite comprender la manera en que se distribuyen las funciones y responsabilidades dentro de la sede, constituyéndose en una base normativa relevante para la incorporación de nuevas unidades operativas orientadas a fortalecer la gestión institucional.

Por otra parte, el Reglamento General del Personal Académico y Escalafón PUCE (2025)

regula las funciones, deberes y responsabilidades del personal docente y administrativo dentro de la institución. El reglamento establece que la calidad educativa superior implica una “búsqueda continua, autorreflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior” (PUCE, 2025, p. 3). En este contexto, una Unidad de Eventos puede constituirse como un mecanismo organizacional que contribuya a fortalecer dicha cultura de calidad mediante la adecuada gestión de actividades académicas e institucionales.

De igual manera, el Reglamento de Estudiantes de la PUCE regula la participación estudiantil dentro de actividades institucionales, estableciendo derechos y deberes relacionados con la convivencia universitaria y la formación académica. La participación estudiantil en eventos académicos e institucionales encuentra respaldo en la misión universitaria, la cual promueve “la investigación, la conservación y comunicación del saber, y la vinculación con la sociedad” (PUCE, 2026, p. 3).

La creación de una Unidad de Eventos permitiría generar espacios organizados donde los estudiantes participen activamente en procesos de planificación, logística y ejecución de actividades institucionales, fortaleciendo así su formación integral. En conjunto, estas normativas proporcionan el sustento legal necesario para el desarrollo de la propuesta, debido a que permiten identificar principios administrativos, organizacionales y académicos aplicables a la creación de una unidad de eventos dentro de la PUCE-I. Además, evidencian la importancia de contar con estructuras organizativas formales que contribuyan al mejoramiento de procesos internos, la optimización de recursos y el fortalecimiento de la imagen institucional.

5. METODOLOGIA. -

La presente metodología describe el proceso seguido para el desarrollo de la investigación, detallando el tipo y enfoque de estudio, el alcance, diseño, métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de la información. Asimismo, se presentan las características de la población y muestra, así como el procedimiento aplicado para obtener los datos que permitieron diagnosticar la situación actual de la gestión de eventos en la PUCE-I y fundamentar la propuesta de creación de una Unidad de Eventos institucional.

5.1. Tipo de investigación

El enfoque para el desarrollo del estudio fue el de investigación básica, ya que se centró en generar conocimientos teóricos-conceptuales sobre la organización de eventos institucionales y la necesidad para que se diseñe una la unidad especializada al dentro de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ibarra. Lo que permitió comprender la problemática y fundamentar el diseño de la propuesta sin intervenir de manera directa en la realidad observada durante el proceso investigativo.

5.2. Enfoque de la investigación

La investigación se llevó a cabo con un enfoque mixto, al aplicar técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas, con el fin de realizar una exploración profunda del problema de estudio. Por una parte, el enfoque cuantitativo permitió medir las percepciones mediante encuestas estructuradas y por otra parte el enfoque cualitativo ayudó a entender en profundidad la problemática mediante entrevistas. Esta fusión corroboró los resultados en diferentes ámbitos, robusteciendo la fiabilidad del estudio.

5.3. Alcance de la investigación

El alcance del estudio fue de tipo descriptivo en el sentido que fue dirigido a identificar las características o condiciones actuales de la gestión de eventos en la PUCE-I. De esta forma se pudo observar el desarrollo de los procesos, las falencias y la distribución de responsabilidades y funciones, sin establecer relaciones causales, sino describiendo la realidad tal como sucede.

5.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación correspondió a un estudio de caso, ya que el sujeto y situación de análisis se centralizo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ibarra. Este diseño permitió profundizar en el contexto institucional, comprender sus dinámicas internas y elaborar una propuesta que responda a sus necesidades reales, lo cual resulta pertinente en estudios aplicadas al campo organizacional.

5.5. Métodos de investigación

Se utilizaron los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético e hipotético-deductivo. El método inductivo permitió partir de la observación de la realidad institucional para identificar patrones y problemáticas generales, mientras que el deductivo facilitó la aplicación de conceptos teóricos al contexto específico de la universidad. Por su parte, el método analítico permitió descomponer el problema en una serie de elementos más pequeños para su estudio, y el sintético integró estos elementos en una solución mediante una propuesta coherente. Finalmente, el método hipotético-deductivo fue utilizado para desarrollar hipótesis acerca de la mejor gestión de eventos y contrastarlos con la información recolectada.

5.6. Técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta, la entrevista y la observación indirecta. La encuesta fue la principal herramienta para recopilar información cuantificable sobre la percepción de la comunidad universitaria respecto a la organización de eventos. La entrevista se aplicó para obtener información más detallada y especializada por parte de actores clave. La observación indirecta se utilizó para analizar documentos institucionales y evidencias existentes, lo que permitió complementar la información obtenida sin intervenir directamente en el entorno.

5.7. Instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación están conformados por:

- Cuestionario
- Guion de entrevista
- Ficha de observación

- Teléfono celular
- Laptop

5.8.Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por 3.399 miembros de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo, información obtenida del informe institucional de rendición de cuentas correspondiente al año 2024 (PUCE-I, 2024, p. 12). A partir de este universo, se determinó una muestra aplicando la fórmula de población finita, considerando un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 10%, lo que permitió garantizar un adecuado nivel de representatividad de los datos recolectados.

Como resultado, se obtuvo una muestra de 158 personas, a quienes se les aplicó el cuestionario estructurado. Paralelamente, para el componente cualitativo se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando intencionalmente a 5 funcionarios administrativos y operativos de la institución, quienes, por su experiencia y vinculación directa con la gestión de eventos, aportaron información relevante y contextualizada. Este enfoque combinado permitió complementar el análisis cuantitativo con una comprensión más profunda de la problemática estudiada.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$N = 3399$

$Z = 2.576$ (nivel de confianza 99%)

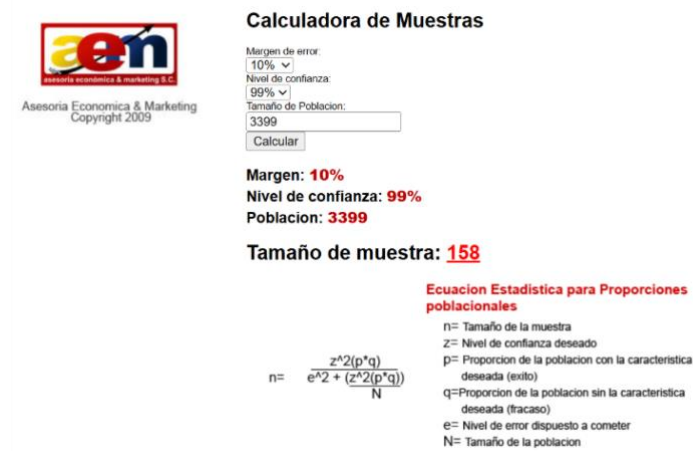
$p = 0.5$

$q = 0.5$

$e = 0.10$

$$n = \frac{3399 * 2.576^2 * 0.5 * 0.5}{0.10^2 * (3399 - 1) + 2.576^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{5637.99}{35.63875} \approx 158$$

Figura 1
Cálculo de la muestra



Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
 Nivel de confianza: 99%
 Tamaño de Población: 3399
 Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 3399
Tamaño de muestra: 158

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

Asesoría Economía y Marketing AEM (2026). Cálculo de muestras. https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

5.9.Procedimiento

5.9.1. Diseño de la investigación

La investigación inició con la revisión bibliográfica y documental de fuentes académicas, científicas e institucionales relacionadas con la organización de eventos, planificación estratégica, estructuras organizacionales y gestión de recursos. Posteriormente, se definieron el enfoque metodológico, los métodos de investigación y las técnicas de recolección de información más adecuadas para el cumplimiento de los objetivos planteados. Como parte de esta etapa se elaboraron los instrumentos de investigación, consistentes en un cuestionario estructurado con preguntas cerradas para la obtención de datos cuantitativos y un guion de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas para la recopilación de información cualitativa. Los instrumentos fueron diseñados considerando las variables de estudio y los objetivos específicos de la investigación.

5.9.2. Aplicación de instrumentos

Una vez validados los instrumentos por parte del docente tutor de tesis, se procedió a su aplicación dentro de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra. El cuestionario fue aplicado a una muestra de 158 personas pertenecientes a la comunidad universitaria, conformada por estudiantes, docentes y personal administrativo. Paralelamente, se realizaron entrevistas semiestructuradas a cinco funcionarios

administrativos y operativos de la PUCE-I seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a su experiencia y participación directa en procesos relacionados con la planificación, coordinación, gestión o ejecución de eventos institucionales.

Como criterios de inclusión se consideró a los colaboradores que desempeñaban funciones vinculadas a la organización de actividades institucionales y que aceptaron participar voluntariamente en la investigación. Como criterios de exclusión se descartó a personal sin relación directa con la gestión de eventos o que no dispusiera de información relevante para los objetivos del estudio. Previo al desarrollo de cada entrevista, los participantes recibieron y firmaron un consentimiento informado, mediante el cual se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada, el uso exclusivamente académico de los datos recopilados y su participación voluntaria en el proceso investigativo. De manera complementaria, se efectuó una observación indirecta mediante la revisión de documentos institucionales, reglamentos, formatos y procedimientos vinculados a la gestión de eventos dentro de la universidad.

5.9.3. Sistematización de datos

La información recopilada fue organizada y procesada de acuerdo con la naturaleza de cada instrumento. Los datos cuantitativos obtenidos mediante las encuestas fueron tabulados y analizados utilizando *Google Forms* y *Microsoft Excel*, herramienta que permitió generar tablas estadísticas y gráficos para facilitar la interpretación de los resultados. Por otra parte, la información cualitativa proveniente de las entrevistas fue sometida a un proceso de codificación axial, mediante el cual se identificaron categorías y subcategorías emergentes relacionadas con la gestión actual de eventos, las deficiencias operativas y administrativas, la distribución del trabajo, la gestión de recursos y la propuesta de creación de una Unidad de Eventos.

Finalmente, la integración de los resultados cuantitativos y cualitativos permitió realizar una triangulación de la información con el estado del arte y el marco teórico, fortaleciendo el análisis y la discusión de los hallazgos obtenidos en la investigación; permitiendo una comprensión integral de la problemática estudiada y la formulación de la propuesta correspondiente.

6.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN. –

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación utilizados en el estudio. La información cuantitativa fue recopilada mediante encuestas dirigidas a miembros de la comunidad universitaria de la PUCE-I, mientras que los datos cualitativos se obtuvieron a través de entrevistas semiestructuradas realizadas a funcionarios administrativos y operativos vinculados con la gestión de eventos institucionales. Posteriormente, los hallazgos fueron analizados e interpretados mediante un proceso de triangulación entre los resultados obtenidos, los antecedentes investigativos y los fundamentos teóricos abordados en el estudio, con el propósito de comprender la problemática investigada y sustentar la propuesta de creación de una Unidad de Eventos para la PUCE-I.

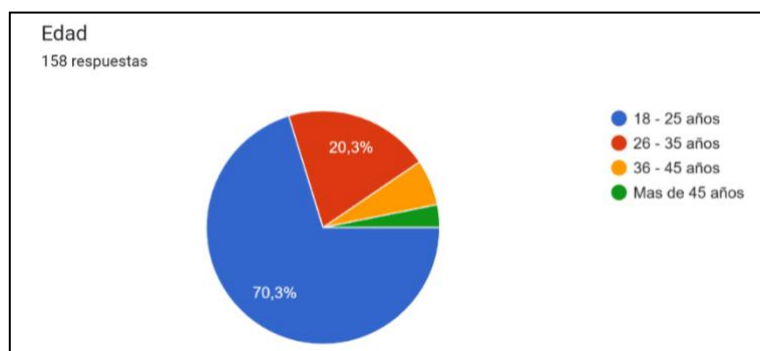
6.1. Tabulación de las encuestas

Datos Generales

A. Edad

Figura 2

Edad de los encuestados

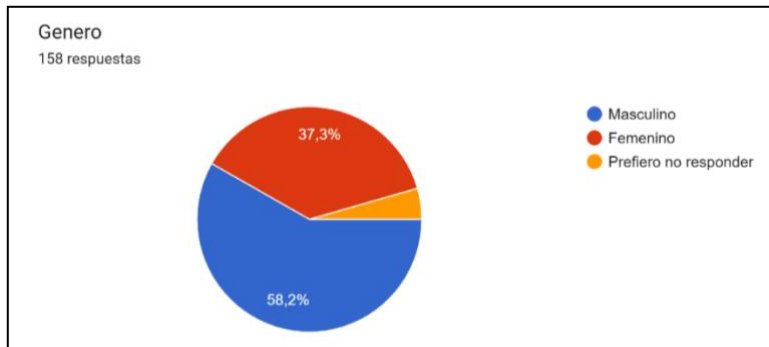


La mayor parte de los participantes se ubicó en el rango de 18 a 25 años con el 70,3%, seguido del grupo de 26 a 35 años con el 20,3%. Los porcentajes restantes correspondieron a personas entre 36 y 45 años y mayores de 45 años. Esto evidencia una participación predominante de población estudiantil joven dentro del proceso de investigación.

B. Género

Figura 3

Género de los encuestados

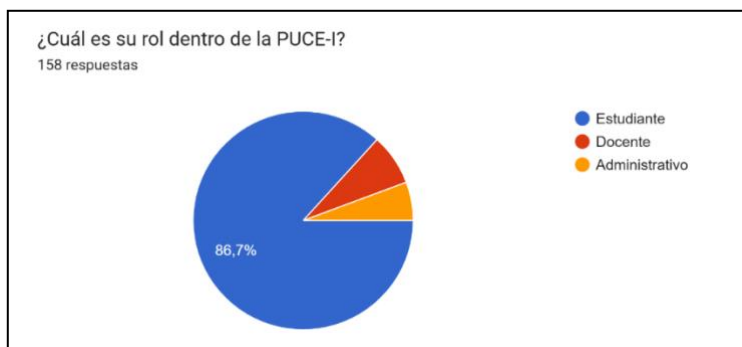


En relación con el género de los encuestados, el 58,2% correspondió al género masculino, mientras que el 37,3% perteneció al género femenino. Un porcentaje menor prefirió no responder. Los resultados muestran una participación relativamente diversa dentro de la comunidad universitaria.

C. Rol dentro de la PUCE-I

Figura 4

Su rol dentro de la PUCE-I

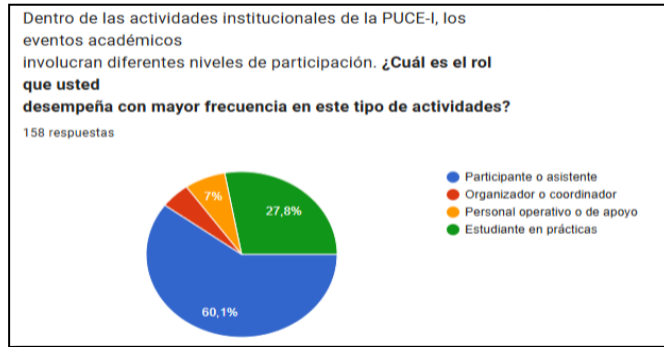


El 86,7% de los participantes indicó pertenecer al grupo estudiantil, mientras que los porcentajes restantes correspondieron a docentes y personal administrativo. Esto permitió recopilar principalmente la percepción de los estudiantes respecto a la organización de eventos institucionales.

P 1. ¿Cuál es el rol que usted desempeña con mayor frecuencia en este tipo de actividades?

Figura 5

Rol que desempeña en los eventos institucionales

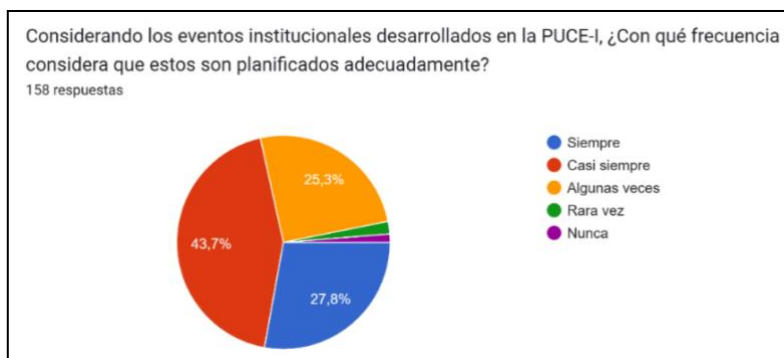


El 60,1% manifestó participar en los eventos institucionales como asistente o participante, mientras que el 27,8% señaló formar parte de actividades relacionadas con prácticas estudiantiles. Por otra parte, porcentajes menores correspondieron a organizadores, coordinadores y personal operativo. Estos resultados reflejan que gran parte de la comunidad universitaria mantiene contacto frecuente con el desarrollo de eventos institucionales.

P 2. ¿Con qué frecuencia considera que los eventos institucionales son planificados adecuadamente?

Figura 6

Frecuencia de planificación adecuada de eventos



El 43,7% de los encuestados consideró que los eventos casi siempre son planificados adecuadamente, seguido del 27,8% que indicó que siempre existe una adecuada planificación. Asimismo, el 25,3% señaló que esto ocurre solamente algunas veces. Los

porcentajes restantes manifestaron que rara vez o nunca existe una planificación adecuada. Esto evidencia percepciones divididas respecto a la organización institucional de los eventos.

P 3. ¿Cómo califica la comunicación entre las áreas involucradas durante la realización de eventos?

Figura 7

Comunicación entre las áreas



El 46,2% calificó la comunicación institucional como buena, mientras que el 33,5% la consideró regular. Además, un 13,3% indicó que la comunicación es excelente. Los porcentajes restantes señalaron percepciones negativas relacionadas con deficiencias comunicacionales. Los resultados muestran que, aunque existe una valoración aceptable de la comunicación, aún se identifican aspectos susceptibles de mejora.

P 4. ¿Cuáles considera los aspectos más urgentes que deben mejorarse en la organización de eventos institucionales?

Figura 8

Aspectos que deben mejorarse en la organización de eventos



Entre los aspectos más señalados por los participantes se encontraron la insuficiencia de recursos con el 44,9%, los retrasos en la ejecución con el 44,3% y la desorganización del personal con el 42,4%. También se identificaron problemas de comunicación con el 38,6%

e improvisación en actividades con el 24,1%. Estos resultados reflejan la existencia de diversas dificultades operativas dentro de la gestión de eventos institucionales.

P 5. ¿Considera que los recursos humanos y materiales son suficientes para el adecuado desarrollo de eventos institucionales?

Figura 9

Recursos humanos y materiales en el desarrollo de eventos



El 45,6% de los encuestados indicó que sí existen recursos suficientes para el desarrollo de eventos, mientras que el 44,9% consideró que los recursos solamente son parcialmente suficientes. Por otro lado, el 9,5% manifestó que los recursos no son suficientes. Los resultados muestran percepciones divididas respecto a la disponibilidad de recursos institucionales.

P 6. ¿Cree que se realiza una evaluación adecuada de los resultados y aspectos a mejorar después de los eventos institucionales?

Figura 10

Evaluación de resultados y aspectos a mejorar



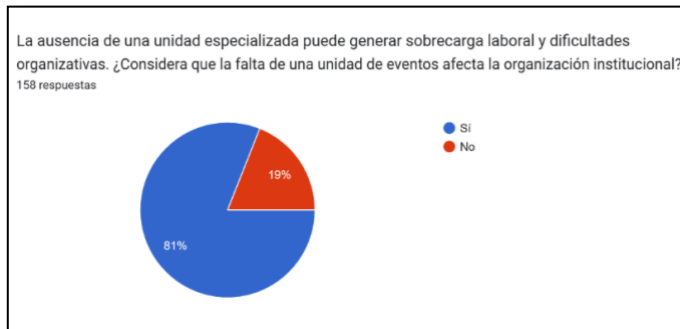
El 41,1% señaló que casi siempre se realiza una evaluación posterior a los eventos institucionales, mientras que el 28,5% indicó que esto ocurre solamente algunas veces. Además, el 19% manifestó que siempre existe una evaluación adecuada. Los porcentajes

restantes señalaron que rara vez o nunca se realizan procesos de evaluación. Esto evidencia la necesidad de fortalecer mecanismos de seguimiento y mejora continua.

P 7. ¿Considera que la falta de una unidad de eventos afecta la organización institucional?

Figura 11

Incorporar una Unidad de Eventos en la universidad



El 81% de los participantes consideró que la ausencia de una unidad de eventos afecta directamente la organización institucional, mientras que únicamente el 19% indicó lo contrario. Los resultados muestran una percepción mayoritaria sobre la necesidad de fortalecer la estructura organizativa relacionada con eventos institucionales.

P 8. ¿Qué tan necesaria considera la implementación de una unidad de eventos en la PUCE-I?

Figura 12

Implementación de una Unidad de Eventos



El 58,2% de los encuestados consideró necesaria la implementación de una unidad de eventos dentro de la institución. Asimismo, el 20,3% la calificó como poco necesaria y el 19% como medianamente necesaria. Solo un porcentaje mínimo indicó que no sería

necesaria. Esto refleja una valoración positiva hacia la creación de un área especializada en gestión de eventos.

P 9. ¿Estaría dispuesto(a) a participar o colaborar en actividades relacionadas con el funcionamiento de una unidad de eventos institucionales?

Figura 13

Participación en la Unidad de Eventos



El 57% de los participantes manifestó estar dispuesto a colaborar en actividades relacionadas con una futura unidad de eventos institucionales, mientras que el 27,8% indicó que tal vez participaría. Por otro lado, el 15,2% señaló no estar dispuesto a colaborar. Estos resultados muestran apertura e interés por parte de la comunidad universitaria hacia este tipo de iniciativas.

6.2. Resumen de los resultados de las encuestas

Los resultados obtenidos evidenciaron que la comunidad universitaria reconoce la importancia de mejorar los procesos relacionados con la organización de eventos institucionales dentro de la PUCE-I. Entre las principales problemáticas identificadas se encontraron la insuficiencia de recursos, los retrasos en la ejecución de actividades, la desorganización del personal y las dificultades de comunicación entre áreas involucradas.

Asimismo, una gran parte de los encuestados consideró que la ausencia de una unidad especializada afecta la organización institucional y manifestó que la implementación de una unidad de eventos sería necesaria para optimizar la planificación, coordinación y ejecución de actividades académicas y gastronómicas. De igual manera, se evidenció predisposición de la comunidad universitaria para colaborar con iniciativas relacionadas con la gestión de eventos, aspecto que fortalece la viabilidad de la propuesta planteada en la presente investigación.

6.3. Resultado de la Entrevistas

Con el propósito de complementar la información obtenida mediante las encuestas, se realizaron entrevistas semiestructuradas a cinco actores clave de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, seleccionados por su participación directa en procesos administrativos, operativos y de gestión institucional relacionados con la organización de eventos. Para el análisis de la información se aplicó el método de codificación axial, identificando categorías y subcategorías emergentes que permitieron agrupar las respuestas según los objetivos de la investigación.

6.3.1 Datos de los entrevistados

Tabla 2

Datos de los entrevistados

Código	Nombre del entrevistado	Cargo / Ocupación del entrevistado	Fecha de la entrevista
E1	Adriana Torres	Analista del Departamento de Presupuestos	14/05/2026
E2	Marcelo Benítez	Técnico del Área de Planta Física	14/05/2026
E3	Andrea Julio	Directora Administrativa	22/05/2026
E4	Juan Carlos Betancour	Integrante de la Unidad de Comunicación Institucional (UCI)	22/05/2026
E5	Cristina Pozo	Coordinadora de Aprendizaje y Enseñanza	25/05/2026

Nota. La información corresponde a los funcionarios administrativos y operativos entrevistados durante el proceso de recolección de datos para la investigación *Diseño de una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra.*

6.3.2 Guion de entrevista

1. ¿Cómo describiría la forma en la que actualmente se organizan los eventos institucionales en la PUCE-I?
2. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos?
3. ¿Ha evidenciado casos de sobrecarga laboral o duplicidad de funciones durante la organización de eventos?

4. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la planificación y ejecución de eventos?
5. ¿Cómo se gestionan actualmente los recursos humanos, materiales y logísticos en los eventos?
6. ¿Considera que la creación de una Unidad de Eventos mejoraría la organización institucional? ¿Por qué?
7. ¿Qué aspectos considera indispensables para mejorar la planificación de eventos institucionales?
8. ¿Cómo cree que una Unidad de Eventos podría contribuir a la formación práctica de los estudiantes?
9. ¿Qué recomendaciones propondría para optimizar la gestión de eventos en la PUCE-I?
10. ¿Cómo debería estructurarse una Unidad de Eventos institucional para responder a las necesidades de la PUCE-I?

6.3.3 Transcripción de las entrevistas

(Ver Anexo 4)

6.3.4 Sistema de categorización de los datos cualitativos

Con el propósito de complementar la información obtenida mediante las encuestas, se realizaron entrevistas semiestructuradas a cinco funcionarios administrativos y operativos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra. La información recopilada fue analizada mediante un proceso de codificación axial, que permitió identificar categorías, subcategorías, unidades de análisis e interpretaciones derivadas de los discursos de los entrevistados. Para preservar la confidencialidad de los participantes, se utilizaron códigos alfanuméricos (E1, E2, E3, E4 y E5) en lugar de sus nombres. Los hallazgos obtenidos permitieron profundizar en aspectos relacionados con la gestión de eventos, la distribución del trabajo, las dificultades operativas y la necesidad de implementar una unidad de eventos institucional.

Tabla 3*Categorías y subcategorías emergentes del análisis cualitativo*

Categoría	Subcategoría	Código	Unidad de análisis	Hallazgos principales
Gestión actual de eventos	Desarticulación institucional	E3	"Actualmente cada unidad trabaja de forma aislada".	Se evidencia una falta de articulación entre áreas para la organización de eventos.
Deficiencias operativas y administrativas	Falta de planificación	E1, E3, E5	"La falta de planificación es una debilidad importante". "La principal dificultad es la falta de planificación".	La planificación tardía genera dificultades en adquisiciones, logística y ejecución de eventos.
Deficiencias operativas y administrativas	Procesos administrativos lentos	E4	"Sería importante automatizar estos procedimientos".	La aprobación de requerimientos y presupuestos retrasa la organización de eventos.
Deficiencias operativas y administrativas	Capacitación	E2, E5	"Debería existir capacitación en planificación y organización de eventos".	Se identifica la necesidad de fortalecer conocimientos sobre gestión de eventos.
Distribución del trabajo	Sobrecarga laboral	E1, E3, E4, E5	"Se presentaban dos o tres eventos el mismo día". "El personal disponible no era suficiente".	La coincidencia de varios eventos provoca sobrecarga de trabajo y dificultades operativas.
Distribución del trabajo	Limitación de personal	E2	"Existe una limitación de personal para atender la organización de eventos".	Existe insuficiencia de personal para atender simultáneamente múltiples actividades.
Gestión de recursos	Recursos financieros	E1, E2, E5	"Todo el proceso está condicionado por la existencia de presupuesto".	Los eventos dependen de presupuestos previamente aprobados y procesos administrativos institucionales.
Gestión de recursos	Recursos tecnológicos	E3, E4	"Existe un aplicativo denominado	Existen herramientas tecnológicas de apoyo, pero

			Helpdesk". "Sería importante automatizar estos procedimientos".	se requiere fortalecer la digitalización de procesos.
Creación de una Unidad de Eventos	Mejora organizacional	E1, E3, E4	"Es importante que exista una unidad encargada de coordinar todos los eventos".	Se considera que una unidad especializada fortalecería la coordinación y optimización de recursos.
Creación de una Unidad de Eventos	Condicionantes para el éxito	E5	"Dependerá principalmente del personal que integre dicha unidad".	El éxito de la unidad dependerá de su estructura, personal y mecanismos de gestión.
Formación estudiantil	Aprendizaje práctico	E1, E2, E3, E4, E5	"Les permite involucrarse en escenarios reales de trabajo".	Existe consenso sobre el valor formativo de la participación estudiantil en eventos reales.
Imagen institucional	Proyección externa	E3, E4, E5	"Los eventos constituyen una parte fundamental de la imagen institucional".	Los eventos fortalecen el posicionamiento y la imagen de la universidad.
Propuestas de mejora	Cronograma institucional	E1	"Deberían establecerse las fechas de los eventos importantes".	Se recomienda programar los eventos principales con anticipación institucional.
Propuestas de mejora	Retroalimentación y evaluación	E3	"Después de cada evento siempre existen aspectos susceptibles de mejora".	Se recomienda implementar procesos permanentes de evaluación posterior a los eventos.
Propuestas de mejora	Fortalecimiento de recursos	E4	"Es importante dotar a la unidad de los recursos necesarios".	Se requiere inversión en equipamiento, mobiliario y recursos especializados.
Estructura de la unidad	Coordinación centralizada	E2, E3, E4, E5	"Es indispensable que exista un responsable o coordinador principal".	Debe existir un coordinador principal responsable de la gestión integral de eventos.
Estructura de la unidad	Definición de funciones	E1, E2	"Las funciones estén claramente definidas y delimitadas".	Las responsabilidades deben estar claramente delimitadas para evitar duplicidades.

Nota: Elaborado por el autor

Los resultados obtenidos mediante el análisis cualitativo permitieron identificar diversas categorías relacionadas con la gestión actual de los eventos institucionales en la PUCE-I. Entre los principales hallazgos destacan las dificultades asociadas a la planificación, la coordinación entre áreas, la distribución del trabajo y la gestión de recursos, aspectos que inciden directamente en la organización de los eventos. Asimismo, los entrevistados coincidieron en la necesidad de fortalecer los procesos institucionales mediante una estructura especializada que contribuya a optimizar la planificación, mejorar la articulación entre dependencias y favorecer la participación estudiantil. Estos hallazgos constituyen un insumo fundamental para el diseño de la propuesta de creación de una Unidad de Eventos dentro de la institución.

6.3.5 Resumen de las entrevistas

Los resultados obtenidos a partir de las entrevistas evidenciaron coincidencias importantes entre los participantes respecto a la situación actual de la gestión de eventos en la PUCE-I. Los entrevistados E1, E3 y E4 señalaron que la falta de planificación constituye una de las principales dificultades operativas, especialmente cuando los eventos son solicitados con poca anticipación o coinciden varias actividades en una misma fecha. De igual manera, E3 destacó que existe una desarticulación entre las unidades institucionales, mientras que E2 enfatizó la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación en organización de eventos.

En relación con la distribución del trabajo, E1, E3, E4 y E5 manifestaron haber observado situaciones de sobrecarga laboral asociadas principalmente a la coincidencia de eventos y a la limitada disponibilidad de personal para atender múltiples actividades simultáneamente. Asimismo, varios entrevistados identificaron que la comunicación y la coordinación interdepartamental representan factores determinantes para el éxito de los eventos institucionales.

Respecto a la propuesta de creación de una unidad de eventos, E1, E3 y E4 coincidieron en que una estructura especializada contribuiría significativamente a mejorar la organización institucional, optimizar la gestión de recursos y fortalecer la planificación de actividades. Aunque E5 consideró que la creación de la unidad no garantiza por sí sola mejores resultados, reconoció que su efectividad dependería de la estructura organizativa y del personal responsable de su funcionamiento.

Finalmente, los cinco entrevistados coincidieron en destacar el valor formativo que tendría una unidad de eventos para los estudiantes, ya que permitiría su participación en escenarios reales de trabajo, fortaleciendo competencias relacionadas con la organización, la logística, la gestión administrativa y el trabajo en equipo. De igual manera, se reconoció que los eventos institucionales constituyen una herramienta importante para fortalecer la imagen institucional y proyectar a la universidad hacia públicos internos y externos.

6.4. Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación permitieron identificar que las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos institucionales de la PUCE-I están relacionadas con la disponibilidad de recursos, los retrasos en la ejecución de actividades, la desorganización del personal y las dificultades de comunicación entre las áreas involucradas.

En la encuesta, el 44,9% de los participantes señaló la insuficiencia de recursos como uno de los aspectos más urgentes a mejorar, mientras que el 44,3% mencionó los retrasos en la ejecución y el 42,4% la desorganización del personal. Estos resultados coinciden con las entrevistas realizadas, donde E1, E3 y E5 identificaron la falta de planificación como una de las principales dificultades en la organización de eventos institucionales. Dichos hallazgos guardan relación con Marcillo (2021), quien señala que la planificación debe contemplar la asignación de tareas, recursos, responsables, cronogramas y logística, así como con Gómez (2022) que explica que la gestión de eventos requiere coordinar recursos humanos, técnicos y financieros mediante procesos previamente definidos, lo que permite comprender por qué las deficiencias detectadas afectan directamente la eficiencia institucional.

Otro aspecto relevante identificado en la investigación corresponde a la comunicación y coordinación entre las diferentes áreas que participan en la organización de eventos. Aunque el 46,2% de los encuestados calificó la comunicación institucional como buena, un 33,5% la consideró regular, evidenciando oportunidades de mejora. Esta situación fue respaldada por E3, quien manifestó que actualmente las unidades trabajan de forma aislada, generando dificultades de articulación institucional. Los resultados coinciden con los planteamientos de Robbins y Coulter (2018) sostienen que la estructura organizacional facilita la coordinación formal de las actividades, aspecto que actualmente presenta limitaciones dentro de la PUCE-I.

Respecto a la distribución de responsabilidades, el 81% de los encuestados consideró que la falta de una Unidad de Eventos afecta la organización institucional, mientras que E1, E3, E4 y E5 señalaron que la coincidencia de varios eventos en una misma fecha incrementa significativamente la carga de trabajo del personal. Estos hallazgos coinciden con Rincón del Valle y Proaño (2024), quienes señalan que la asignación de funciones debe responder a las necesidades específicas de cada evento y que los roles pueden variar según los requerimientos operativos, pero que, con una estructura organizacional formal permite distribuir responsabilidades de manera eficiente y evitar duplicidades de funciones.

La evaluación y mejora continua también surgieron como elementos importantes dentro del análisis realizado. Aunque el 41,1% de los encuestados manifestó que casi siempre se realiza una evaluación posterior a los eventos, un 28,5% indicó que esto ocurre solamente algunas veces. Esta percepción coincide con lo expresado por E3, quien señaló que después de cada evento existen aspectos susceptibles de mejora y que debería fortalecerse la retroalimentación institucional. Estos resultados encuentran sustento en Cabero y Sánchez (2025), quienes destacan la importancia de contar con procedimientos estandarizados que permitan evaluar cada actividad desarrollada y generar procesos de mejora continua. De igual manera, Sandoval (2024) señala que la estandarización de procesos contribuye a reducir errores y optimizar recursos, aspectos que podrían fortalecerse mediante la implementación de una unidad especializada.

Los hallazgos también evidenciaron una percepción ampliamente favorable hacia la creación de una Unidad de Eventos dentro de la PUCE-I. El 58,2% de los participantes consideró necesaria su implementación, mientras que un 57% manifestó estar dispuesto a colaborar en actividades relacionadas con su funcionamiento. Esta percepción fue respaldada por E1, E3 y E4, quienes señalaron que una unidad especializada permitiría mejorar la coordinación institucional, optimizar recursos y fortalecer la planificación de eventos. De igual manera, E2, E3, E4 y E5 coincidieron en la necesidad de contar con una coordinación centralizada y funciones claramente definidas. Estos resultados coinciden con Camacho y Vissers (2025), quienes sostienen que una adecuada planificación integral permite organizar eficientemente cada componente del evento, así como con Robbins y Coulter (2018) afirman que las estructuras organizacionales especializadas favorecen la coordinación y el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

Finalmente, la investigación permitió identificar que la futura Unidad de Eventos podría convertirse en un espacio de formación práctica para los estudiantes de la universidad. Los cinco entrevistados coincidieron en destacar que la participación estudiantil en eventos reales fortalecería competencias relacionadas con liderazgo, trabajo en equipo, organización y gestión operativa. Este planteamiento se relaciona con Borau-Boira (2021), quien señala que la formación en organización de eventos debe incorporar experiencias reales que permitan desarrollar competencias profesionales acordes con las exigencias actuales del sector. Asimismo, el interés mostrado por más del 57% por la comunidad universitaria en participar en las actividades de la unidad evidencia el potencial de esta propuesta como herramienta de aprendizaje experiencial.

6.5. Propuesta

La presente propuesta se orienta al diseño de una Unidad de Eventos para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra, percibida como una alternativa organizativa para fortalecer la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de los eventos institucionales. Su desarrollo responde a los hallazgos obtenidos durante la investigación, en los cuales se evidenció la necesidad de contar con una estructura formal que permita ordenar los procesos, distribuir responsabilidades y reducir la improvisación en la gestión de actividades académicas, administrativas, culturales y gastronómicas.

La propuesta no se limita únicamente a la creación de un espacio físico, sino que plantea un modelo integral de funcionamiento para la Unidad de Eventos. Por ello, se incluyen elementos estratégicos, administrativos, operativos y visuales que permiten comprender cómo debería organizarse esta unidad dentro de la dinámica institucional de la PUCE-I. Entre estos componentes se consideran el diagnóstico de la situación actual, la misión, visión y valores, la matriz FODA cruzada, la ubicación física de la oficina, características del espacio físico, los recursos necesarios para su funcionamiento, la propuesta de señalética y el diseño de un manual y reglamento interno operativo.

Desde esta perspectiva, la Unidad de Eventos se plantea como un apoyo institucional que facilitaría la articulación entre las diferentes áreas de la universidad, especialmente en aquellos eventos que requieren coordinación logística, servicios gastronómicos, planificación de recursos y participación de estudiantes. Además, su implementación permitiría generar un entorno de aprendizaje práctico, donde los estudiantes puedan

vincularse de manera supervisada con actividades reales, fortaleciendo sus competencias profesionales y contribuyendo al desarrollo organizado de los eventos universitarios.

En este sentido, la propuesta busca responder de forma concreta a la problemática identificada, aportando una estructura clara, funcional y adaptable a las necesidades de la PUCE-I. Su finalidad es contribuir al mejoramiento de la gestión interna, optimizar el uso de los recursos institucionales, fortalecer la imagen universitaria y establecer procedimientos que permitan organizar los eventos con mayor eficiencia, calidad y coherencia institucional.

6.5.1. Diagnóstico de la situación actual de la PUCE-I frente a la falta de una unidad de eventos

En la actualidad, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra desarrolla de manera permanente eventos académicos, administrativos, culturales y de vinculación, los cuales cumplen un rol importante dentro de la dinámica institucional. Sin embargo, estos eventos suelen ser organizados de forma descentralizada por distintas unidades, carreras o dependencias, lo que genera diferencias en los criterios de planificación, coordinación y ejecución. Esta situación evidencia la ausencia de una estructura institucional específica que permita estandarizar procesos, optimizar recursos y garantizar una gestión organizada y coherente de los eventos universitarios.

La falta de una unidad especializada en la gestión de eventos puede derivar en dificultades operativas, duplicación de esfuerzos, uso ineficiente de recursos y limitaciones en el control y evaluación de los resultados obtenidos. Al no existir lineamientos claros ni una instancia responsable de la planificación integral, los eventos dependen en gran medida de la experiencia individual de quienes los organizan, lo que afecta la continuidad, la organización y la calidad del desarrollo de las actividades institucionales. Esta situación se vuelve más evidente en eventos de mayor escala o complejidad, donde la coordinación interinstitucional resulta indispensable.

En este contexto, se identifica la necesidad de crear una Unidad de Eventos que centralice la gestión operativa, administrativa y organizacional de los eventos de la PUCE Ibarra. Esta unidad permitiría establecer procedimientos claros, mejorar la planificación, asegurar el cumplimiento de estándares institucionales y fortalecer la imagen de la universidad; asimismo, contribuiría a una mejor articulación entre las áreas académicas y administrativas,

favoreciendo una gestión más eficiente y alineada con los principios de calidad, responsabilidad y mejora continua que orientan el plan estratégico institucional.

6.5.2. Identidad estratégica de la Unidad de Eventos

Misión

En la Unidad de Eventos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra tenemos como misión planificar, coordinar, organizar y evaluar eventos institucionales mediante una gestión operativa y administrativa estructurada basada en procesos estandarizado, uso eficiente de recursos y mejora continua. Su función es apoyar la gestión académica y administrativa de la universidad, asegurando el desarrollo ordenado de los eventos y promoviendo espacios formativos supervisados para la participación estudiantil, en coherencia con los principios humanistas, católicos y de excelencia académica que rigen a la PUCE-I

Vision

Consolidarnos en tres años como una unidad institucional de apoyo a la gestión de eventos universitarios, reconocida su estandarización de procesos, eficiencia en el uso de recursos y capacidad de articulación entre las distintas áreas académicas y administrativas, contribuyendo a futuro a la sociedad con la formación de profesionales íntegros y al fortalecimiento de la imagen institucional de la PUCE Ibarra y a la sostenibilidad y mejora continua de sus procesos.

Valores de la Unidad de Eventos

- **Calidad:** Aplicación de criterios de mejora continua en la planificación, coordinación y evaluación de eventos institucionales, asegurando procesos organizativos claros y eficientes.
- **Responsabilidad:** Gestión adecuada y transparente de los recursos humanos, materiales y administrativos asignados a la unidad, cumpliendo con las funciones institucionales establecidas.

- **Trabajo en equipo:** Coordinación articulada entre autoridades, personal administrativo, docentes y demás áreas involucradas, promoviendo una organización colaborativa de los eventos institucionales.
- **Ética:** Actuación basada en principios de honestidad, respeto y compromiso institucional, en concordancia con los valores católicos y humanistas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- **Servicio institucional:** Orientación al apoyo oportuno y eficiente de las actividades académicas y administrativas de la PUCE Ibarra, mediante una adecuada organización de los eventos institucionales.

6.5.3. Matriz cruzada DAFO

Para complementar el diagnóstico estratégico de la Unidad de Eventos, se desarrolló una matriz FODA cruzada, la cual permite relacionar los factores internos y externos identificados previamente. Este análisis tomó como base la Matriz DAFO de la Unidad de Eventos, presentada en el Anexo 6, y la matriz de estrategias DAFO, ubicada en el Anexo 7. A partir de estos insumos, se construyeron estrategias mediante el cruce entre fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el propósito de orientar la propuesta hacia una implementación más organizada, realista y alineada con las necesidades institucionales de la PUCE-I.

Tabla 4*Matriz de análisis: FODA Cruzado Unidad de Eventos*

Factores externos / Factores internos	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	F1. Respaldo institucional de la PUCE-I. F2. Existencia de planificación estratégica institucional. F3. Experiencia teórica y práctica en eventos académicos e institucionales. F4. Capacidad para centralizar procesos administrativos. F5. Estructura académica multidisciplinaria.	D1. Unidad nueva sin experiencia operativa propia. D2. Dependencia inicial de presupuesto y recursos institucionales. D3. Necesidad de capacitación y adaptación del personal. D4. Limitaciones iniciales de infraestructura y equipamiento. D5. Resistencia al cambio por parte de unidades acostumbradas a organizar eventos de forma autónoma.
Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. Reconocimiento de la Unidad de Eventos como referente organizativo.	FO1. Implementar un modelo de gestión con procedimientos, responsables y etapas claras para responder a la demanda de eventos.	DO1. Implementar la unidad de forma progresiva, iniciando con recepción de solicitudes, planificación y coordinación básica.
O2. Crecimiento progresivo dentro de la estructura institucional.	FO2. Diseñar procesos internos alineados al plan estratégico institucional para planificar, coordinar y evaluar eventos.	DO2. Justificar la asignación presupuestaria mediante la demanda creciente y el uso eficiente de recursos.
O3. Enriquecimiento del perfil profesional y CV de los estudiantes.	FO3. Integrar la experiencia de estudiantes y personal mediante participación supervisada y formatos de seguimiento.	DO3. Superar la adaptación inicial con apoyo estudiantil supervisado, procedimientos escritos y formatos estandarizados.
O4. Consolidación como canal oficial para la gestión de eventos.	FO4. Difundir los procedimientos centralizados para convertir la unidad en canal oficial de gestión de eventos.	DO4. Gestionar recursos humanos, materiales e infraestructura mediante registros, asignación planificada y evaluación posterior.
O5. Fortalecimiento del aprendizaje práctico mediante eventos reales.	FO5. Establecer cooperación académica con Gastronomía y	

	otras carreras para fortalecer el aprendizaje vivencial.	DO5. Desarrollar capacitaciones para el personal sobre solicitudes, cronogramas, responsabilidades, coordinación e informes.
	Estrategias FA	Estrategias DA
Amenazas (A)		
A1. Sobrecarga operativa si no se delimitan funciones.	FA1. Definir claramente el alcance y funciones de la unidad para evitar sobrecarga operativa.	DA1. Establecer un periodo de prueba para implementar, evaluar y ajustar procedimientos antes de asumir eventos complejos.
A2. Restricciones presupuestarias.	FA2. Establecer procedimientos de coordinación con áreas académicas y administrativas mediante formatos oficiales.	DA2. Delimitar responsabilidades mediante organigrama funcional, funciones escritas y canales oficiales de comunicación.
A3. Falta de coordinación efectiva entre áreas.	FA3. Fortalecer la comunicación externa de los eventos mediante redes sociales, página web y medios institucionales.	DA3. Desarrollar instrumentos de seguimiento y evaluación para evidenciar resultados y justificar la continuidad de la unidad.
A4. Expectativas excesivas sobre la capacidad operativa inicial.	FA4. Sustentar la importancia de la unidad dentro del plan estratégico institucional.	DA4. Crear una cartera de proveedores internos y externos, priorizando recursos disponibles en la universidad.
A5. Cambios en prioridades institucionales.	FA5. Aplicar criterios de eficiencia administrativa para evitar expectativas superiores a la capacidad real de la unidad.	DA5. Articular la participación estudiantil con tareas específicas, supervisión directa y sin delegar responsabilidades institucionales.

Nota: Elaborado por el autor

Hay que resaltar que, la matriz FODA cruzada permitió transformar el análisis diagnóstico en estrategias concretas para la creación y funcionamiento de la Unidad de Eventos. A partir de este cruce, se evidenció la importancia de aprovechar el respaldo institucional, fortalecer la planificación, capacitar al personal, optimizar recursos y establecer procesos claros de coordinación. De esta manera, las estrategias planteadas se convierten en una base operativa para consolidar una unidad funcional, progresiva y articulada con la dinámica institucional de la PUCE-I.

6.5.4. Ubicación física de la oficina de la Unidad de Eventos

La creación de la Unidad de Eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra no puede limitarse a la definición de funciones y cargos; requiere también un espacio físico que respalde su operatividad y visibilice su existencia dentro del campus universitario. La falta de un lugar determinado dentro del campus o de la oficina para el manejo de eventos contribuyó en gran medida al desorden, pues no existe un lugar desde están articuladas las actividades que permitan pensar la planificación, ejecución y seguimiento.

Se propone que la oficina tenga lugar en el edificio N.º 2 de la PUCE-I, puesto que este lugar alberga oficinas administrativas y posee proximidad con áreas estratégicas tales como comunicación institucional. En esta ubicación se puede insertar la unidad dentro del flujo administrativo de la universidad al facilitar la interacción con otras oficinas y hacer menos probable el aislamiento administrativo de la unidad.

La elección del espacio responde a la necesidad de disponer de un lugar accesible, visible y funcional que permita recabar demandas, realizar encuentros y administrar eventos en forma ordenada. La visibilidad institucional es un factor relevante: una unidad ubicada en un sector periférico pierde presencia y dificulta el acceso espontáneo; en cambio, una oficina situada en un punto estratégico favorece el reconocimiento institucional y fortalece su carácter como dependencia formal.

Asimismo, se considera importante la disponibilidad de un espacio que permita una distribución interna adecuada, evitando limitaciones físicas que dificulten el trabajo del equipo. La unidad requiere áreas diferenciadas que respondan a las funciones de cada cargo, lo que hace necesario un espacio que no sea improvisado ni adaptado de manera temporal. Finalmente, se toma en cuenta la posibilidad de almacenamiento y manejo de documentación, ya que la gestión de eventos implica registros, formatos, reportes y archivos que deben conservarse de manera organizada.

6.5.5. Características del espacio físico de la Unidad de Eventos

Figura 14

Plano de distribución de la oficina de la Unidad de Eventos

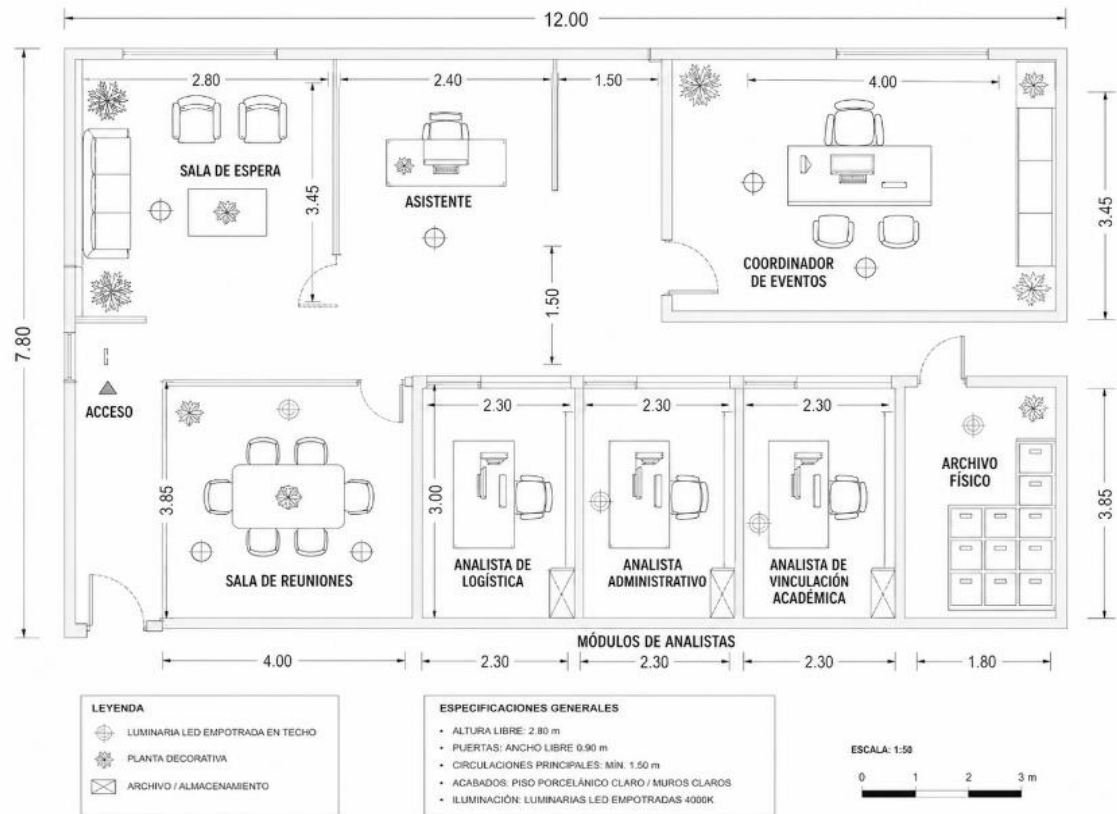


Figura 15

Vista tridimensional de la distribución física de la Unidad de Eventos



La distribución interna del espacio planteaba responder a las necesidades reales de uso de la unidad, sin caer en la saturación de mobiliario ni en la ausencia de lugares específicos. Se establece una estructura organizacional definida que diferencie funciones y agilice el trabajo.

Figura 16

Vista general propuesta de la Unidad de Eventos



En primer lugar, se destina un despacho privado para el coordinador (en el que podrá tomar decisiones, mantener reuniones estratégicas y manejar información confidencial); el escritorio del asistente se encuentra justo afuera de esta oficina en el pasillo exterior, y el asistente es el primer punto de contacto para recibir peticiones y servir a los usuarios. Esta posición permite controlar la entrada de la sala y dirigir la circulación de personas.

Figura 17

Propuesta visual de la oficina del coordinador de eventos



Se sugiere también una pequeña sala de espera con sillones para estudiantes, docentes o personal administrativo que necesite atención. Este lugar ayuda a tenerlo en orden y cortar las interrupciones en el trabajo.

Figura 18

Propuesta visual para sala de espera de la Unidad de Eventos



Además, se propone contar con una sala para reuniones de seis personas, fundamental para

reuniones internas, coordinación con estudiantes, planificación logística, etc. El entorno permite realizar reuniones sin interferir con la labor operativa del equipo.

Figura 19

Propuesta visual de la sala de reuniones de la Unidad de Eventos



Se plantean tres cubículos individuales destinados a los analistas de logística, administrativo y de vinculación académica; estos espacios permiten que cada uno desarrolle sus funciones con cierto nivel de concentración, sin perder la posibilidad de trabajo en equipo.

Figura 20

Propuesta visual de los cubículos de analistas de la Unidad de Eventos



Finalmente, el espacio también deberá contemplar un área de archivo físico organizado, preferentemente mediante archivadores verticales, considerando que la Unidad gestionará contratos, presupuestos, actas y documentación formal. Aunque gran parte de la información será digital, la normativa institucional exige respaldo físico de ciertos procesos.

Figura 21
Propuesta visual del área de archivo físico de la Unidad de Eventos



6.5.6. Recursos necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Eventos

Para que la oficina opere con criterios de eficiencia, se consideran necesarios los siguientes recursos básicos, mostrado con más amplitud en el anexo 8:

Tabla 5
Recursos necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Eventos de la PUCE-I

Tipo de recurso	Recursos requeridos	Cantidad / detalle	Finalidad dentro de la Unidad de Eventos
Mobiliario	Escritorios funcionales	5 unidades	Ubicar los puestos de trabajo del coordinador, asistente y analistas de la unidad.
Mobiliario	Sillas ergonómicas	5 unidades	Garantizar condiciones adecuadas de trabajo para el personal asignado.
Mobiliario	Muebles para sala de espera	1 juego de sala	Brindar un espacio cómodo para estudiantes, docentes, personal administrativo o visitantes que requieran atención.
Mobiliario	Mesa de centro	1 unidad	Complementar la sala de espera y apoyar la organización del espacio de recepción.

Mobiliario	Mesa de reuniones	1 unidad	Facilitar reuniones internas, planificación logística, coordinación con estudiantes y encuentros con proveedores.
Mobiliario	Sillas auxiliares	6 unidades	Equipar la sala de reuniones y permitir la atención de grupos pequeños.
Mobiliario	Archivadores metálicos	Según disponibilidad institucional	Almacenar contratos, actas, presupuestos, solicitudes y documentación formal de eventos.
Mobiliario	Estanterías cerradas	Según disponibilidad institucional	Organizar documentos, materiales de oficina y archivos físicos de uso frecuente.
Equipos	Computadoras portátiles	5 unidades	Permitir la planificación, registro, seguimiento y control de los eventos institucionales.
Equipos	Impresora multifuncional compartida	1 unidad	Imprimir, escanear y copiar documentos administrativos, solicitudes, actas y formatos operativos.
Equipos	Teléfono con extensión interna	1 unidad	Facilitar la comunicación directa con dependencias académicas y administrativas de la universidad.
Equipos	Conexión estable a internet	Servicio permanente	Garantizar el acceso a plataformas institucionales, almacenamiento digital y comunicación interna.
Software y plataformas digitales	Hojas de cálculo institucionales	Acceso institucional	Organizar cronogramas, presupuestos, planificación de eventos y registros de seguimiento.
Software y plataformas digitales	Calendarios compartidos	Acceso institucional	Coordinar fechas, reuniones, eventos programados y disponibilidad de espacios.
Software y plataformas digitales	Almacenamiento en la nube institucional	Acceso institucional	Respaldar documentos digitales, formatos, evidencias e informes de eventos.
Software y plataformas digitales	Sistema de control presupuestario	Acceso institucional	Realizar seguimiento de presupuestos, requerimientos y recursos económicos asignados.
Software y plataformas digitales	Plataformas administrativas internas	Acceso institucional	Gestionar solicitudes, comunicaciones y procesos administrativos relacionados con eventos.
Software y plataformas digitales	Software básico de oficina	Acceso institucional	Elaborar documentos, informes, presentaciones, matrices, registros y formatos operativos.

Suministros de oficina	Hojas de papel bond	Según consumo	Imprimir solicitudes, actas, informes, checklists y documentos de respaldo.
Suministros de oficina	Carpetas físicas y archivadores	Según necesidad	Clasificar y conservar documentación formal de cada evento.
Suministros de oficina	Cuadernos de registro	Según necesidad	Registrar reuniones, solicitudes, novedades y seguimiento operativo.
Suministros de oficina	Esferos, marcadores y resaltadores	Según necesidad	Facilitar el trabajo administrativo, la revisión de documentos y la organización de tareas.
Suministros de oficina	Post-it	Según necesidad	Apoyar la planificación visual, recordatorios y distribución de actividades.
Suministros de oficina	Clips, grapas y material de sujeción	Según necesidad	Organizar expedientes, hojas de trabajo y documentación física.
Suministros de oficina	Carpetas	Estructura institucional	Ordenar archivos por evento, fecha, área solicitante y tipo de documento.

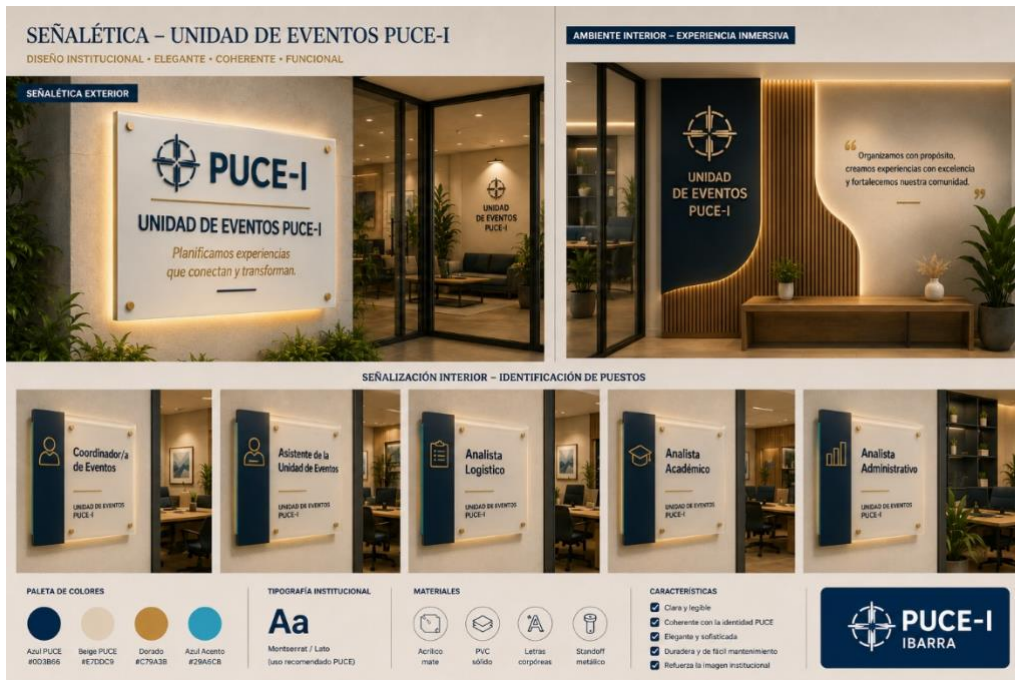
Nota: Elaborado por el autor

Estos recursos representan una inversión moderada y justificable dentro del presupuesto institucional, considerando el impacto organizacional que generará la Unidad de Eventos.

6.5.7. Propuesta de señalética para la Unidad de Eventos

La oficina deberá contar con señalética clara y coherente con la imagen institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La señalización externa debe incluir el nombre oficial “Unidad de Eventos”, utilizando tipografía y lineamientos gráficos establecidos por Comunicación Institucional.

La visibilidad no busca un efecto promocional, sino reconocimiento formal. La señalética permitirá que estudiantes, docentes y visitantes identifiquen fácilmente la dependencia y comprendan que la gestión de eventos responde a una estructura organizada y permanente.

Figura 22*Propuesta de señalética exterior e interior de la Unidad de Eventos*

Adicionalmente, se sugiere incorporar un panel informativo interno donde se exponga el calendario anual de eventos, reglamentos básicos y canales de solicitud. Esto contribuye a la transparencia y orden en la gestión.

Figura 23*Propuesta de panel informativo interno para la Unidad de Eventos*

6.5.8. Participación académica supervisada en la Unidad de Eventos

Como parte complementaria del funcionamiento de la Unidad de Eventos, se plantea la posibilidad de coordinar la participación académica supervisada de estudiantes de la PUCE-I en determinados eventos institucionales. Esta participación no se percibe como un mecanismo de apoyo puntual que podrá activarse cuando un evento lo requiera y cuando las actividades asignadas guarden relación con el perfil formativo de los estudiantes.

Se entiende a los estudiantes como un apoyo en la labor operativa y formativa, por ende, los alumnos no tendrán cargas institucionales ni serán empleados universales con funciones administrativas, operativo o docentes propias del cuerpo de la institución. Se limitarán a intervenir en las funciones antes definidas, coordinadas y supervisadas por los responsables correspondientes, coordinadas directamente por los encargados de la Unidad de Eventos.

Figura 24

Participación académica supervisada en la Unidad de Eventos



Participación de estudiantes de distintas carreras

Los estudiantes de diferentes carreras de la PUCE-I podrán participar en forma limitada teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada evento. En ese sentido, los estudiantes

podrán integrarse a actividades de apoyo logístico, a la registraci3n de asistentes, a la orientaci3n de participantes, a la organizaci3n de informaci3n, a recolecci3n de evidencias, apoyo visual, acompa±amiento protocolar u otras funciones afines en tanto guarden relaci3n con el 3rea de formaci3n.

Esta participaci3n deber3 realizarse con anterioridad a trav3s de la debida coordinaci3n con las carreras y a Unidad de Eventos, tratando de que las actividades que se deleguen tenga alguna pertinencia acad3mica y aporte al desarrollo del evento organizado. De este modo, se permitir3 que desde la Unidad de Eventos se puedan aprovechar ordenadamente las capacidades propias de formaci3n existentes dentro de la universidad, sin que la participaci3n estudiantil se convierta en una obligaci3n general, ni en una funci3n permanente.

La participaci3n de los estudiantes de diferentes carreras contribuir3 a fortalecer la articulaci3n entre la gesti3n institucional y la formaci3n acad3mica, siempre y cuando se mantengan l3mites claros acerca de las funciones desempe±adas. En este sentido, la Unidad de Eventos evitar3 asignaciones de car3cter improvisado, actividades ajenas al perfil del estudiante o compromisos que pudieran poner en riesgo la calidad del evento o la seguridad de sus participantes.

Participaci3n de estudiantes de Gastronom3a

En el caso espec3fico de la carrera de Gastronom3a, la participaci3n podr3 considerarse en eventos institucionales que requieran apoyo en actividades relacionadas con producci3n, montaje, servicio, atenci3n o control b3sico de alimentos y bebidas. Esta intervenci3n deber3 desarrollarse siempre bajo supervisi3n directa del personal responsable y de acuerdo con las condiciones establecidas por la universidad.

Los estudiantes de Gastronom3a podr3n colaborar en tareas puntuales vinculadas con las tareas de cocina b3sica alimentos, organizaci3n de insumos, apoyo en montaje gastron3mico, servicio de alimentos y bebidas, disposici3n de espacios de degustaci3n o verificaci3n b3sica de orden, higiene y presentaci3n. Estas actividades deber3n estar claramente delimitadas y responder a las necesidades reales del evento.

La participaci3n activa de estudiantes de Gastronom3a no debe interpretarse como una responsabilidad directa sobre el servicio gastron3mico institucional, sino como una

oportunidad de apoyo formativo en contextos reales. De esta manera, los estudiantes podrán fortalecer su aprendizaje práctico, mientras la Unidad de Eventos mantiene la responsabilidad de planificación, coordinación, ejecución y evaluación del evento.

Condiciones para la participación estudiantil

Para garantizar un desarrollo ordenado, la participación académica supervisada deberá cumplir con condiciones mínimas de organización. En primer lugar, la Unidad de Eventos deberá identificar si el evento requiere apoyo estudiantil y definir el tipo de actividades que podrían ser asignadas. Posteriormente, deberá coordinar con las carreras correspondientes, establecer el número de estudiantes necesarios, delimitar las funciones permitidas y comunicar las responsabilidades de manera clara.

Figura 25

Aportes de la participación estudiantil supervisada en la gestión de eventos institucionales



Toda participación estudiantil deberá quedar registrada mediante una ficha interna, listado de apoyo o documento de seguimiento del evento. Este registro permitirá evidenciar la colaboración realizada, organizar la información de los participantes y contar con respaldo documental para la evaluación interna del evento. Sin embargo, este registro no implica por

sí mismo la validación de horas de prácticas preprofesionales, salvo que la universidad, a través de las instancias correspondientes, lo determine de manera formal.

La participación de los estudiantes deberá ajustarse a los lineamientos académicos e institucionales establecidos por la PUCE-I. Por ello, cualquier intervención deberá realizarse bajo supervisión responsable, con tareas seguras, pertinentes y acordes al nivel de formación de los estudiantes. Además, se deberá garantizar que la participación no afecte sus actividades académicas ni genere cargas que excedan su rol formativo.

En este sentido, la participación académica supervisada se mantiene como un componente complementario de apoyo operativo dentro de la Unidad de Eventos. Su finalidad es contribuir al desarrollo organizado de determinados eventos institucionales y, al mismo tiempo, ofrecer espacios de aprendizaje práctico cuando las condiciones lo permitan. No obstante, el propósito central de la propuesta continúa siendo el diseño de una estructura funcional que permita mejorar la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de los eventos institucionales de la PUCE-I.

*6.5.9. Propuesta de Manual y Reglamento Interno Operativo para la
Gestión de Eventos Institucionales de la PUCE-Ibarra*



Pontificia Universidad Católica
del Ecuador Ibarra

Carrera de Gastronomía

PROPUESTA DE MANUAL Y REGLAMENTO INTERNO OPERATIVO PARA LA GESTION DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE LA PUCE - IBARRA



Documento técnico de apoyo institucional


UNIDAD
DE EVENTOS

Ibarra – Ecuador
2026

ÍNDICE

1. Introducción de la propuesta
2. Justificación de la propuesta
3. Objetivos de la propuesta
4. Alcance de la propuesta
5. Estructura organizacional de la Unidad de Eventos
6. Funciones de los cargos de la Unidad de Eventos
7. Propuesta de manual y reglamento interno operativo para la gestión de eventos institucionales de la PUCE - Ibarra
8. Conclusiones de la propuesta
9. Formatos para la gestión de la Unidad de Eventos
 - Formato 1: Planning maestro de eventos
 - Formato 2: Formato de solicitud de eventos
 - Formato 3: Hoja de trabajo por evento
 - Formato 4: Checklist del evento
 - Formato 5: Rúbrica de evaluación post evento
 - Formato 6: Mapa de Procesos de la Unidad de Eventos
 - Formato 7: Flujograma Proceso 1: Solicitud de un Evento
 - Formato 8: Flujograma Proceso 2: Reunión Post Evento
 - Formato 9: Glosario de Términos

1. Introducción de la propuesta

La organización de eventos dentro de una institución de educación superior involucra procesos administrativos, logísticos y comunicacionales que requieren coordinación permanente entre distintas áreas académicas y administrativas. En muchos casos, la ausencia de procedimientos claros genera dificultades relacionadas con tiempos de respuesta, distribución de responsabilidades, control de recursos y seguimiento posterior de las actividades.

En este contexto, la presente propuesta plantea el desarrollo de un Manual y Reglamento Interno Operativo para la Gestión de Eventos Institucionales de la PUCE – Ibarra, con el propósito de establecer lineamientos claros para la planificación, organización, ejecución y evaluación de eventos institucionales. El documento busca servir como una guía práctica para el funcionamiento interno de la Unidad de Eventos y, al mismo tiempo, como un instrumento orientador para las carreras, departamentos y usuarios que soliciten apoyo para el desarrollo de actividades institucionales.

La propuesta se estructura a partir de criterios de organización operativa, trazabilidad documental, optimización de recursos y mejora continua. De esta manera, se busca fortalecer la coordinación institucional y reducir procesos improvisados y promover una gestión de eventos más ordenada, eficiente y alineada con las necesidades de la universidad.

2. Justificación de la propuesta

La PUCE-I desarrolla constantemente actividades académicas, culturales, protocolares, científicas y de vinculación con la sociedad que requieren procesos organizativos adecuados para garantizar su correcta ejecución. Sin embargo, cuando los eventos se gestionan sin procedimientos estandarizados, pueden generarse dificultades relacionadas con comunicación interna, asignación de responsabilidades, control de recursos y seguimiento posterior.

La implementación de un Manual y Reglamento Interno operativo para la gestión de eventos institucionales de la PUCE – Ibarra permite establecer criterios claros para la planificación y desarrollo de eventos institucionales, facilitando la coordinación entre carreras, departamentos y unidades administrativas.

Además, este documento contribuye a fortalecer la organización interna de la Unidad de Eventos, promoviendo procesos más ordenados, verificables y sostenibles, también permite mejorar la trazabilidad de la información, optimizar tiempos de respuesta y generar mecanismos de evaluación que faciliten la mejora continua.

La propuesta atiende a una necesidad institucional concreta, en tanto que los eventos son espacios de proyección académica, fortalecimiento de la imagen institucional, conformación de la comunidad universitaria y articulación entre diferentes dependencias de la universidad. Por ello, disponer de un manual operativo es básico para orientar la organización de eventos bajo un esquema claro, funcional y adaptable a la realidad de la PUCE-I.

3. Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Desarrollar un manual de gestión administrativa y operativa para la Unidad de Eventos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra, que permita estandarizar los procesos relacionados con la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de eventos institucionales.

Objetivos específicos

- Establecer un manual y reglamento operativo de la Unidad de Eventos para la organización y gestión de eventos institucionales.
- Definir funciones y responsabilidades dentro de la Unidad de Eventos.
- Determinar procedimientos para la solicitud, revisión, aprobación, planificación, ejecución y cierre de eventos.
- Implementar mecanismos de seguimiento, control y evaluación de eventos.
- Promover procesos organizativos orientados a la mejora continua.

4. Alcance de la propuesta

El presente manual aplica a la Unidad de Eventos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra y a todas las carreras, departamentos, direcciones y unidades que soliciten apoyo para la realización de eventos institucionales.

El documento cubre procesos relacionados con solicitud, aprobación, planificación, logística, coordinación, ejecución, seguimiento, evaluación y cierre de eventos académicos, culturales, protocolares y administrativos desarrollados dentro o fuera de las instalaciones de la universidad.

5. Estructura organizacional de la Unidad de Eventos

La Unidad de Eventos estará conformada por una estructura organizativa básica orientada a garantizar eficiencia operativa y distribución adecuada de funciones. La unidad dependerá administrativamente de una dirección institucional vinculada a procesos de comunicación y gestión institucional. La estructura propuesta se conforma por:

Figura 24

Organigrama de la Unidad de Eventos



Esta estructura permite distribuir responsabilidades de manera organizada, evitando sobrecarga de funciones y facilitando el seguimiento de los procesos. Además, permite que la Unidad de Eventos actúe como un espacio de coordinación entre las áreas administrativas, académicas, logísticas y operativas de la universidad.

6. Funciones de los cargos de la Unidad de Eventos

UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I	UNIDAD DE EVENTOS	Fecha de elaboración 03/03/2026
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MF UE 001- 00

CARGO: Coordinador/a de Eventos

OBJETIVO:

Dirigir, planificar y supervisar el funcionamiento de la Unidad de Eventos, asegurando la organización eficiente de los eventos institucionales mediante la coordinación de los procesos administrativos, logísticos y académicos vinculados a su desarrollo; garantizando que las actividades se ejecuten conforme a los procedimientos establecidos y optimizando los recursos institucionales.

REPORTAR A:

Dirección Administrativa

FUNCIONES:

- Coordinar el trabajo del personal asignado a la unidad, supervisando el cumplimiento de funciones del asistente y de los analistas responsables de las áreas logística, académica y administrativa.
- Supervisar la planificación de los eventos institucionales, asegurando que cada actividad cuente con cronogramas definidos, asignación de responsabilidades y seguimiento durante su ejecución.
- Coordinar la comunicación entre la Unidad de Eventos y las dependencias universitarias que participen en la organización de actividades institucionales.
- Revisar los informes generados por las diferentes áreas de la Unidad de Eventos, con el fin de evaluar los resultados de las actividades realizadas e identificar oportunidades de mejora.

REQUISITOS:

Género: Indistinto
Edad: 28 a 45 años
Experiencia: 3 años en organización de eventos o coordinación de proyectos.
Estudios: Maestría en gestión de eventos, administración o afines
Características: Liderazgo, capacidad para coordinar el trabajo en equipo, creativo, comunicación efectiva.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I	UNIDAD DE EVENTOS	Fecha de elaboración 03/03/2026
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MF UE 002- 00

CARGO: Asistente de la Unidad de Eventos

OBJETIVO:

Brindar apoyo operativo y administrativo a la coordinación de la Unidad de Eventos, colaborando en el seguimiento de solicitudes, organización de documentación, coordinación interna y control básico de actividades relacionadas con la planificación y ejecución de los eventos institucionales.

REPORTAR A:

Coordinador/a de la Unidad de Eventos.

FUNCIONES:

- Recibir y registrar las solicitudes de eventos presentadas por las diferentes áreas académicas y administrativas de la universidad, verificando que la información requerida esté completa.
- Coordinar la agenda de reuniones relacionadas con la organización de eventos y colaborar en la preparación de información necesaria para dichas reuniones.
- Mantener actualizado el registro de eventos programados por la unidad, facilitando la organización del calendario institucional de actividades.
- Apoyar en la elaboración de documentos operativos como listados de requerimientos, formatos de planificación y registros de seguimiento.
- Colaborar con el personal de la unidad en tareas operativas que faciliten el desarrollo organizado de los eventos institucionales.

REQUISITOS:

Género: Indistinto
Edad: 22 y 35 años
Experiencia: 1 año en labores administrativas o de apoyo organizativo.
Estudios: Tercer nivel en gestión de eventos, administración o afines
Características: Organización, responsabilidad, capacidad para trabajar en equipo, habilidades de comunicación y manejo de documentación.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I	UNIDAD DE EVENTOS	Fecha de elaboración 03/03/2026
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MF UE 003- 00

CARGO: Analista de Logística

OBJETIVO:

Planificar y coordinar los aspectos logísticos necesarios para la organización de los eventos institucionales, asegurando la disponibilidad y correcta utilización de los recursos físicos, técnicos y operativos requeridos para su desarrollo.

REPORTAR A:

Coordinador/a de la Unidad de Eventos.

FUNCIONES:

- Elaborar los cronogramas para la organización de los eventos, definiendo las etapas de preparación, montaje, ejecución y desmontaje de cada actividad.
- Coordinar la disposición y montaje de la infraestructura necesaria para el desarrollo de los eventos.
- Verificar previamente la disponibilidad de los espacios institucionales donde se realizarán los eventos, coordinando con las áreas responsables de su administración.
- Coordinar con proveedores externos cuando sea necesario, verificando que los servicios contratados cumplan con los requerimientos técnicos y operativos definidos para el evento.
- Mantener un registro de los recursos utilizados en cada actividad, con el fin de facilitar la planificación de futuros eventos y optimizarlos.
- Elaborar reportes sobre el desarrollo logístico de los eventos organizados por la unidad, identificando aspectos que puedan mejorarse continuamente.

REQUISITOS:

Género: Indistinto
Edad: 25 y 40 años
Experiencia: 2 años en organización de eventos, logística o relacionados
Estudios: Tercer nivel en gestión de eventos, administración o afines
Características: Organización, planificación, capacidad para trabajar en equipo, habilidades de coordinación y capacidad para trabajar bajo cronogramas establecidos.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I	UNIDAD DE EVENTOS	Fecha de elaboración 03/03/2026
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MF UE 004- 00

CARGO: Analista de Vinculación Académica

OBJETIVO:

Articular la participación de estudiantes y carreras universitarias en las actividades organizadas por la Unidad de Eventos, promoviendo la integración entre la gestión institucional de eventos y los procesos de formación académica.

REPORTAR A:

Coordinador/a de la Unidad de Eventos.

FUNCIONES:

- Coordinar con las carreras correspondientes la posible participación estudiantil, de acuerdo con las necesidades específicas del evento, el perfil académico de los participantes con actividades relacionadas con su área de formación.
- Registrar la participación estudiantil mediante listados, fichas internas o documentos de seguimiento del evento, con el fin de mantener respaldo documental de las actividades realizadas.
- Mantener comunicación con docentes, responsables académicos o autoridades de carrera cuando la participación estudiantil requiera coordinación previa o supervisión complementaria.
- Informar al Coordinador/a de Eventos sobre novedades, incidencias o necesidades relacionadas con la participación académica supervisada durante la planificación, ejecución o cierre del evento.
- Organizar evidencias de participación estudiantil cuando sea necesario, como registros fotográficos, listados de apoyo, informes breves o documentos internos vinculados al evento.

REQUISITOS:

Género: Indistinto
Edad: 25 y 40 años
Experiencia: 2 años en gestión académica, vinculación instituciones relacionados
Estudios: Tercer nivel en gestión académica o administración educativa
Características: Organización, planificación, habilidades de coordinación y comunicación efectiva, criterio académico y facilidad para trabajar con estudiantes.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I	UNIDAD DE EVENTOS	Fecha de elaboración 03/03/2026
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MF UE 005- 00

CARGO: Analista Administrativo

OBJETIVO:

Gestionar los procesos administrativos y presupuestarios relacionados con la organización de los eventos, asegurando el control de los recursos financieros, la documentación administrativa y los procesos de contratación, para el desarrollo de las actividades organizadas por la Unidad de Eventos.

REPORTAR A:

Coordinador/a de la Unidad de Eventos.

FUNCIONES:

- Coordinar con las áreas administrativas correspondientes de la universidad los procedimientos relacionados con compras, adquisiciones o contratación de servicios.
- Apoyar en la elaboración de documentos administrativos relacionados con la organización de eventos, como solicitudes de contratación, órdenes de servicio o registros de adquisición de insumos.
- Llevar un control documental de los procesos administrativos relacionados con cada evento, incluyendo presupuestos, contratos, facturas y registros de gastos.
- Elaborar reportes administrativos sobre los recursos utilizados en la organización de los eventos, con el fin de facilitar la evaluación del uso de los recursos institucionales.
- Coordinar con el área logística la verificación de los requerimientos incluidos en los procesos de contratación de bienes o servicios necesarios para los eventos.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 25 y 40 años

Experiencia: 2 años en gestión administrativa, control presupuestario o relacionados

Estudios: Tercer nivel administración, contabilidad, gestión empresarial,

Características: Organización, responsabilidad, habilidades de coordinación y atención al detalle.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

7. Propuesta de manual y reglamento interno operativo para la gestión de eventos institucionales de la PUCE-I

7.1. Solicitud de eventos

Tabla 6

Guía básica para unidades solicitantes que gestionan un evento por primera vez

Etapas	Acción que debe realizar la unidad solicitante	Documento o medio requerido
1. Identificación del evento	Definir el nombre, objetivo, fecha tentativa, horario, lugar y número estimado de asistentes.	Información base del evento.
2. Solicitud formal	Completar y enviar el Formato de Solicitud de Eventos institucional.	Formato SE-UE-001.
3. Revisión de información	Verificar que los datos entregados sean completos, claros y verificables.	Correo institucional o documento de respaldo.
4. Coordinación inicial	Asistir a la reunión de coordinación convocada por la Unidad de Eventos, cuando sea necesario.	Agenda o acta de reunión.
5. Confirmación de requerimientos	Confirmar necesidades de logística, difusión, protocolo, alimentación, mobiliario, equipos o apoyo técnico.	Hoja de trabajo por evento.
6. Ejecución del evento	Mantener comunicación con la Unidad de Eventos y respetar las condiciones aprobadas.	Canales oficiales de comunicación.
7. Cierre del evento	Entregar observaciones, evidencias o información requerida para la evaluación posterior.	Rúbrica de evaluación post evento o registro de cierre.

Nota: Elaborado por el autor

Toda actividad que requiera apoyo de la Unidad de Eventos deberá iniciar obligatoriamente mediante el llenado y envío del Formato de Solicitud de Eventos institucional Y EL CODIGO SE-UE-001

La solicitud deberá ser presentada por el responsable de la carrera, departamento, dirección o unidad organizadora del evento. No se receptorán solicitudes informales realizadas únicamente por mensajes, llamadas o comunicaciones verbales.

El formulario deberá contener información completa y verificable relacionada con:

- Nombre del evento
- Objetivo de la actividad
- Fecha y horario
- Lugar solicitado
- Número estimado de asistentes
- Responsable principal
- Requerimientos logísticos y técnicos
- Necesidades de difusión
- Requerimientos de protocolo
- Necesidades de alimentación o catering
- Participación de autoridades o invitados externos
- Presupuesto estimado, cuando el evento requiera recursos económicos.

La entrega incompleta de información podrá generar retrasos en el proceso de revisión o devolución de la solicitud para correcciones.

7.2. Tiempos mínimos de solicitud

Con el propósito de garantizar una planificación adecuada, se establecen tiempos mínimos obligatorios para la presentación de solicitudes según el nivel de complejidad del evento.

Tabla 7

Clasificación de eventos según nivel de complejidad

Nivel de complejidad	Características principales	Ejemplos de eventos
Alta complejidad	Eventos que requieren planificación amplia, coordinación con varias áreas, uso de varios espacios, invitados externos, proveedores, cobertura institucional, montaje	Congresos, ceremonias institucionales, eventos con autoridades, ferias universitarias, eventos de acreditación, actividades con

	especial, catering amplio o participación masiva de asistentes.	invitados externos o medios de comunicación.
Complejidad media	Eventos que requieren coordinación moderada, uso de recursos institucionales, apoyo logístico básico, difusión interna, montaje sencillo o participación de una o más áreas de la universidad.	Seminarios, talleres, conferencias medianas, jornadas académicas, actividades culturales internas, capacitaciones institucionales.
Baja complejidad	Actividades internas de menor escala, con requerimientos logísticos básicos, sin contratación externa, sin montaje especializado y con participación limitada de asistentes.	Reuniones institucionales, presentaciones cortas, encuentros internos de carrera, actividades de aula ampliadas, reuniones de coordinación.

Nota: Elaborado por el autor

Eventos de alta complejidad

Deberán solicitarse con mínimo treinta días calendario de anticipación.

Se consideran eventos de alta complejidad aquellos que incluyan:

- Participación masiva de asistentes
- Invitados externos o autoridades nacionales
- Uso simultáneo de varios espacios
- Contratación de proveedores externos
- Montajes especiales
- Servicios de catering amplios
- Cobertura institucional o medios de comunicación

Eventos de complejidad media

Deberán solicitarse con mínimo quince días calendario de anticipación.

Corresponden a actividades como:

- Seminarios
- Talleres
- Conferencias medianas

- Eventos académicos internos
- Actividades con logística moderada

Eventos pequeños o reuniones internas

Deberán solicitarse con mínimo siete días calendario de anticipación.

Incluye:

- Reuniones institucionales
- Presentaciones cortas
- Actividades de aula ampliadas
- Encuentros internos de carreras o departamentos

Las solicitudes entregadas fuera de los tiempos establecidos estarán sujetas a disponibilidad operativa y podrán ser rechazadas si la Unidad de Eventos no cuenta con capacidad organizativa suficiente.

7.3. Revisión técnica y administrativa

Una vez receptada la solicitud, la Unidad de Eventos realizará un proceso de revisión técnica y administrativa para verificar la viabilidad del evento.

Durante esta etapa se analizarán aspectos como:

- Disponibilidad de fecha
- Disponibilidad del espacio solicitado
- Disponibilidad de mobiliario y equipos
- Carga operativa institucional
- Disponibilidad presupuestaria
- Necesidades de coordinación interdepartamental
- Riesgos operativos identificados
- Cumplimiento de tiempos mínimos de solicitud.
- Claridad de los requerimientos presentados.

La revisión deberá realizarse dentro de un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

En caso de existir información incompleta o inconsistencias, la Unidad de Eventos podrá solicitar aclaraciones o modificaciones antes de continuar el proceso.

7.4. Aprobación del evento

La aprobación del evento se realizará únicamente después de completar la revisión técnica y administrativa correspondiente.

La respuesta oficial deberá emitirse mediante correo institucional o documento formal aprobado por la Unidad de Eventos.

La aprobación estará condicionada a:

- Disponibilidad de fecha
- Disponibilidad institucional
- Cumplimiento de tiempos establecidos
- Presupuesto Aprobado
- Viabilidad operativa (Disponibilidad de espacios, mobiliario y equipos.)
- Disponibilidad presupuestaria
- Prioridad institucional

Ningún evento podrá ejecutarse sin aprobación formal previa.

7.5. Priorización de eventos

En situaciones donde existan conflictos de fechas, espacios o limitaciones operativas, la Unidad de Eventos establecerá criterios de priorización institucional.

Tendrán prioridad:

1. Eventos institucionales oficiales
2. Procesos de acreditación y evaluación institucional
3. Actividades organizadas por rectorado y direcciones institucionales
4. Eventos planificados con anterioridad
5. Eventos académicos obligatorios
6. Actividades de vinculación con la sociedad
7. Eventos externos autorizados por la universidad

La priorización permitirá optimizar el uso de espacios y recursos institucionales.

7.6. Planificación operativa

Una vez aprobado el evento, la Unidad de Eventos desarrollará la planificación operativa correspondiente.

Esta fase incluirá:

- Elaboración de cronograma

- Asignación de responsables
- Coordinación de logística
- Gestión de espacios
- Revisión de requerimientos técnicos
- Coordinación de protocolo
- Organización de difusión institucional
- Planificación de montaje y desmontaje
- Definición de recursos humanos, materiales y tecnológicos.
- Coordinación con áreas internas o externas involucradas.

Cada actividad deberá contar con responsables definidos y fechas límite de cumplimiento.

7.7. Gestión logística

La Unidad de Eventos coordinará todos los aspectos relacionados con operación técnica y logística.

Esto incluye:

- Distribución de espacios
- Montaje de mobiliario
- Sonido y audiovisuales
- Señalética
- Control de acceso
- Coordinación de servicio gastronómico o catering, cuando aplique
- Supervisión de limpieza
- Organización del flujo de asistentes
- Verificación de condiciones físicas y funcionales adecuadas del espacio.
- Coordinación de montaje y desmontaje.
- Revisión de equipos y recursos asignados.

El Analista de Logística deberá realizar verificaciones previas para garantizar que los espacios y recursos se encuentren en condiciones adecuadas antes del inicio del evento.

7.8. Comunicación interna

Toda coordinación entre la Unidad de Eventos y las áreas institucionales deberá realizarse mediante canales oficiales.

Se priorizará el uso de:

- Correo institucional
- Reuniones de coordinación
- Herramientas colaborativas institucionales
- Oficios internos cuando sea necesario

Cada carrera o departamento deberá designar un responsable operativo de contacto para evitar duplicidad de información o desorganización durante el proceso.

7.9. Uso de espacios institucionales

Los espacios universitarios utilizados para eventos deberán mantenerse en condiciones adecuadas antes, durante y después de la actividad.

Queda prohibido:

- Alterar infraestructura sin autorización
- Bloquear salidas de emergencia
- Utilizar equipos no autorizados
- Exceder la capacidad permitida del espacio en aforo y otras condiciones que afecten al correcto desarrollo de eventos

El responsable del evento deberá garantizar el uso adecuado de las instalaciones y recursos asignados.

7.10. Gestión presupuestaria

Todo evento deberá contar con una planificación básica de recursos económicos antes de su aprobación final.

La Unidad de Eventos podrá solicitar:

- Presupuesto estimado
- Recursos institucionales requeridos
- Necesidades de contratación externa
- Requerimientos de materiales adicionales
- Cotizaciones, cuando corresponda.
- Justificación de gastos previstos.

El Analista Administrativo será responsable del seguimiento presupuestario y registro de gastos relacionados con cada evento.

7.11. Cambios y cancelaciones

Cualquier modificación relacionada con:

- Fecha
- Hora
- Lugar
- Número de asistentes
- Requerimientos técnicos
- Cronograma
- Y otras condiciones ajenas al correcto desarrollo del evento deberán notificarse

deberá notificarse inmediatamente a la Unidad de Eventos.

Las cancelaciones deberán comunicarse mínimo con cuarenta y ocho horas de anticipación, salvo situaciones emergentes justificadas. El número de horas de anticipación va a depender de la magnitud del evento. Los tiempos mínimos para cancelaciones serán los siguientes:

Tabla 8

Tiempos mínimos para solicitud, cambios y cancelación de eventos

Nivel de complejidad del evento	Tiempo mínimo para solicitar el evento	Tiempo mínimo para solicitar cambios	Tiempo mínimo para cancelar el evento
Alta complejidad	30 días calendario antes del evento	7 días hábiles antes del evento	5 días hábiles antes del evento
Complejidad media	15 días calendario antes del evento	5 días hábiles antes del evento	3 días hábiles antes del evento
Baja complejidad	7 días calendario antes del evento	48 horas antes del evento	48 horas antes del evento
Situaciones emergentes justificadas	Sujeto a revisión de disponibilidad operativa	Comunicación inmediata por canal oficial	Comunicación inmediata por canal oficial

Nota. Los cambios y cancelaciones estarán sujetos a la disponibilidad operativa, logística, presupuestaria y de espacios de la Unidad de Eventos.

La notificación tardía de cambios o cancelaciones puede afectar la planificación institucional, la disponibilidad de recursos y la coordinación con otras áreas. En caso de reincidencia, la Unidad de Eventos podrá considerar este antecedente para futuras solicitudes.

7.12. Responsabilidades del solicitante

La unidad solicitante será responsable de:

- Entregar información verídica y completa
- Respetar tiempos establecidos
- Mantener comunicación permanente con la Unidad de Eventos
- Informar cambios oportunamente
- Garantizar cumplimiento del objetivo del evento
- Respetar normativa institucional
- Supervisar participación de asistentes vinculados a su área

Además, deberá colaborar activamente durante la planificación y ejecución de la actividad.

7.13. Responsabilidades de la Unidad de Eventos

La Unidad de Eventos será responsable de:

- Coordinar procesos organizativos
- Supervisar aspectos logísticos
- Mantener seguimiento operativo
- Facilitar comunicación interdepartamental
- Gestionar cronogramas
- Verificar disponibilidad de recursos
- Registrar incidencias
- Realizar evaluación posterior del evento
- Difundir resultados propios de la gestión y operación del evento
- Coordinar con áreas internas según las necesidades del evento.
- Documentar resultados operativos de la gestión del evento.

La unidad actuará como ente coordinador y de apoyo técnico-operativo.

7.14. Manejo de incidencias

Toda novedad presentada antes, durante o después del evento deberá registrarse formalmente.

Las incidencias podrán relacionarse con:

- Problemas técnicos
- Retrasos operativos
- Fallas de equipos
- Inconvenientes logísticos
- Problemas de comunicación
- Situaciones de seguridad

- Y otros que afecten directamente al correcto desarrollo del evento

Cada incidencia deberá incluir:

- Descripción
- Responsable involucrado
- Acción correctiva aplicada
- Resultado obtenido

Esto permitirá fortalecer procesos de mejora continua.

7.15. Evaluación post evento

Posterior al evento, la Unidad de Eventos realizará una evaluación general considerando:

- Cumplimiento del cronograma
- Organización logística
- Coordinación institucional
- Calidad del servicio
- Manejo operativo
- Satisfacción de participantes
- Uso adecuado de recursos.
- Cumplimiento de responsabilidades.
- Incidencias presentadas.
- Aspectos por mejorar.

Cuando sea necesario, podrán aplicarse encuestas de satisfacción o reuniones de retroalimentación.

La información recopilada servirá para mejorar futuros procesos organizativos.

7.16. Cierre y archivo del evento

Finalizada la actividad, se realizará el cierre operativo y administrativo correspondiente.

El expediente del evento deberá contener:

- Solicitud inicial
- Cronogramas
- Aprobaciones
- Presupuesto
- Evidencias digitales
- Registros de incidencias
- Rubricas de evaluaciones finales

- Listados de asistencia, cuando aplique.
- Comunicaciones relevantes.
- Informe o reporte de cierre, cuando corresponda.

Toda la documentación deberá archiversse física y digitalmente para garantizar trazabilidad institucional y futuras consultas.

7.17. Actualización del manual y reglamento operativo

El Manual y Reglamento Interno Operativo para la Gestión de Eventos Institucionales de la PUCE-Ibarra deberá revisarse periódicamente con el fin de mantenerlo actualizado frente a nuevas necesidades institucionales, cambios organizativos, disponibilidad de recursos o ajustes en los procesos internos.

La actualización podrá realizarse a partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones post evento, registros de incidencias, recomendaciones de las unidades solicitantes, cambios en la estructura institucional o necesidades identificadas por la Unidad de Eventos. Toda modificación al manual deberá ser revisada por la instancia institucional correspondiente antes de su aplicación. Esto permitirá garantizar que los procedimientos, formatos, tiempos y responsabilidades se mantengan alineados con la realidad operativa de la universidad.

La revisión del documento podrá realizarse al finalizar cada periodo académico o al menos una vez al año, de acuerdo con las necesidades de la Unidad de Eventos y las disposiciones internas de la PUCE-Ibarra.

8. Conclusiones de la propuesta

La propuesta de creación del Manual y Reglamento Interno operativo para la gestión de eventos institucionales de la PUCE – Ibarra permite establecer una base organizativa orientada a mejorar la planificación, coordinación y ejecución de eventos institucionales. A través de la definición de procedimientos, funciones y mecanismos de seguimiento, se plantea una estructura que busca reducir procesos improvisados y fortalecer la gestión interna de las actividades universitarias.

La estandarización de procesos representa uno de los principales aportes de la propuesta, ya que facilita la organización de eventos desde una lógica más técnica y estructurada. Esto no solo mejora la distribución de responsabilidades, sino que también contribuye a optimizar

tiempos de respuesta, recursos institucionales y canales de comunicación entre las distintas áreas involucradas.

Asimismo, la propuesta evidencia que la creación de una Unidad de Eventos no debe limitarse únicamente a la ejecución logística de actividades, sino que debe entenderse como un espacio de coordinación institucional que permita integrar planificación operativa, control administrativo, trazabilidad documental y evaluación continua.

Otro aspecto relevante corresponde a la articulación con las carreras y la participación estudiantil, considerando que la unidad puede convertirse en un espacio complementario para el fortalecimiento de competencias profesionales y prácticas preprofesionales. Esta integración aporta tanto al proceso formativo de los estudiantes como al fortalecimiento de la gestión institucional.

Finalmente, la propuesta se alinea con criterios de mejora continua y organización operativa, permitiendo que la universidad cuente con procedimientos más claros, sostenibles y adaptables a las necesidades institucionales futuras.

9. Formatos para la gestión de la Unidad de Eventos

FORMATO 1 PLANNING DE LA UNIDAD DE EVENTOS

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador		UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I PLANNING UNIDAD DE EVENTOS		Código PL UE 001 No. Solicitud			
Período Académico		Fecha Actualización					
Responsable							
REGISTRO DE EVENTOS PROGRAMADO							
Código	Evento	Unidad Solicitante	Fecha	Lugar	Responsable	Estado	Observaciones
Estados del Evento	<i>Pendiente de aprobación</i>	<i>En planificación</i>	<i>Confirmado</i>	<i>En ejecución</i>	<i>Finalizado</i>	<i>Cancelado</i>	
HERRAMIENTA DE GESTION OPERATIVA							
<i>El seguimiento operativo de las actividades, responsables, fechas límite y avances de cada evento se realizará mediante Microsoft Planner, herramienta institucional utilizada por la Unidad de Eventos para la gestión diaria de los procesos.</i>							
https://planner.cloud.microsoft/webui/v1/plan/Cb0i7c1L-EWC6Y8_2g8mCGOAFJcq?tid=c1334b2f-1af3-4eb6-9d2a-d3c35370ce94							
OBSERVACIONES GENERALES							
..... ELABORADO POR: ASISTENTE DE LA COORDINACION				 REVISADO POR: CORDINADOR UNIDAD DE EVENTOS			

FORMATO 2 HOJA DE SOLICITUD DE EVENTO

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador			UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I SOLICITUD DE EVENTO			Código SE UE 001 No. Solicitud		
Fecha de solicitud:								
DATOS GENERALES								
UNIDAD/ DEPARTAMENTO SOLICITANTE:						Responsable de la Solicitud		
Cargo:			Correo Institucional:				Teléfono:	
Coordinador del Evento				Comisión del Evento (en caso de que lo amerite):				
INFORMACIÓN DEL EVENTO								
Nombre del evento:						Tipo de evento:		
Fecha del Evento:						Lugar de servicio:		
Hora de Inicio:			Hora de Finalización:			N.º Estimado Asistentes:		
Modalidad: <i>Presencial</i> ☐ <i>Virtual</i> ☐ <i>Hibrida</i> ☐						Alcance: <i>Interno</i> ☐ <i>Interinstitucional</i> ☐ <i>Externo</i> ☐		
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO <i>Registrar una breve descripción del evento, indicando su finalidad, alcance y aspectos relevantes para la coordinación de las actividades programadas.</i>						PÚBLICO OBJETIVO ☐ Estudiantes ☐ Docentes ☐ Personal Administrativo ☐ Graduados ☐ Público Externo ☐ Otro		
ALIMENTOS ☐		SERVICIO ☐		OTROS ☐				
BEBIDAS ☐		MONTAJE DE SALÓN ☐		<i>Sonido, Audiovisual, Fotografía, Difusión Institucional, etc.</i>				
REQUERIMIENTOS								
↓ Este espacio será llenado juntamente con la Unidad de Eventos y la Unidad solicitante ↓								
CANTIDAD		DESCRIPCIÓN				OBSERVACIONES		

FORMATO 3 HOJA DE TRABAJO PARA EVENTO

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador		UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I HOJA DE TRABAJO DEL EVENTO IDENTIFICACION DEL EVENTO		Código HT UE 001
Información		Descripción del Evento		
Fecha:	Lugar:	<i>Registrar una breve descripción del evento, indicando su finalidad, alcance y aspectos relevantes para la coordinación de las actividades programadas.</i>		
Horario:	Unidad Solicitante:			
Nombre del Evento:	Responsable del Evento:			
Correo de contacto:	Teléfono de contacto:			
CRONOGRAMA OPERATIVO				
Hora	Actividad	Responsable	Recursos	
PARTICIPACIÓN DE ÁREAS Y RESPONSABILIDADES				
Área	Actividad o Entregable Requerido	Responsable	Fecha Límite	
REQUERIMIENTOS LOGISTICOS				
Recurso Requerido	Cantidad	Observaciones		
OBSERVACIONES				
<i>Registrar información complementaria, instrucciones especiales, novedades, restricciones o aspectos relevantes para la ejecución del evento.</i>				
..... REVISADO POR: ANALISTA DE VINC. ACADEMICA		 APROBADO POR: CORDINADOR UNIDAD DE EVENTOS		

FORMATO 4 CHECKLIST OPERATIVO DEL EVENTO

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador		UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I CHECKLIST OPERATIVO DEL EVENTO		Código CL UE 001 No. Solicitud
<i>Objetivo: Verificar el cumplimiento de las actividades, recursos y condiciones necesarias para la correcta ejecución del evento antes, durante y después de su realización.</i>				
DATÓS GENERALES DEL EVENTO				
Nombre del Evento:		Unidad Solicitante:		Responsable General:
Fecha:		Lugar:		Horario:
VERIFICACIÓN PREVIA AL EVENTO				
<i>Comprobar que todas las actividades de planificación y coordinación necesarias para la ejecución del evento hayan sido completadas.</i>				
Actividad de Verificación	Si	No	Observaciones	
Solicitud de evento aprobada				
Hoja de trabajo elaborada				
Espacio reservado y confirmado				
Cronograma validado				
Difusión institucional realizada				
Participación de áreas confirmada				
Requerimientos logísticos gestionados				
Presupuesto aprobado (si aplica)				
VERIFICACIÓN DE MONTAJE				
<i>Comprobar que los recursos físicos y tecnológicos necesarios para el evento se encuentren instalados y operativos.</i>				
Actividad de Verificación	Si	No	Observaciones	
Espacio acondicionado				
Mobiliario instalado				
Equipos audiovisuales operativos				
Señalética colocada				

Materiales disponibles			
Servicios contratados confirmados			
VERIFICACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN			
<i>Comprobar el correcto desarrollo de las actividades programadas durante el evento.</i>			
Actividad de Verificación	Si	No	Observaciones
Inicio puntual del evento			
Cumplimiento del cronograma			
Participación de áreas involucradas			
Atención a asistentes			
Manejo adecuado de imprevistos			
Registro fotográfico realizado			
VERIFICACIÓN POSTERIOR AL EVENTO			
<i>Comprobar el cierre operativo y documental del evento.</i>			
Actividad de Verificación	Si	No	Observaciones
Desmontaje realizado			
Entrega del espacio en condiciones adecuadas			
Evidencias recopiladas			
Rúbrica de evaluación aplicada			
Informe final elaborado			
Expediente archivado			
OBSERVACIONES GENERALES			
<i>Registrar novedades, incidencias o aspectos relevantes identificados durante la verificación.</i>			
..... ELABORADO POR: ANALISTA DE LOGISTICA REVISADO POR: CORDINADOR UNIDAD DE EVENTOS			

FORMATO 5 RÚBRICA DE EVALUACIÓN POSTERIOR AL EVENTO

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador		UNIDAD DE EVENTOS PUCE-I RÚBRICA DE EVALUACION POSTERIOR AL EVENTO						Código RE UE 001	
DATOS GENERALES DEL EVENTO									
<i>Registrar la información general del evento evaluado y los datos de la persona responsable de completar la rúbrica.</i>									
Nombre del Evento:			Unidad Solicitante:			Área: Unidad de Eventos ☐			
Fecha:			Evaluator:			Cargo:			
EVALUACIÓN DEL EVENTO						ESCALA DE VALORACIÓN			
Criterio	1	2	3	4	5	Valor	Interpretación		
Planificación previa						1 2 3 4 5	Deficiente Regular Aceptable Bueno Excelente		
Coordinación entre áreas									
Puntualidad en la ejecución									
Comunicación institucional									
Uso eficiente de recursos									
Participación de asistentes									
Imagen institucional proyectada									
Manejo de imprevistos									
FORTALEZAS IDENTIFICADAS									
<i>Registrar los aspectos que contribuyeron positivamente al desarrollo del evento y que deberían mantenerse en futuras actividades.</i>									
DEBILIDADES IDENTIFICADAS									
<i>Registrar las dificultades, limitaciones o aspectos que afectaron el desarrollo del evento y que requieren atención o mejora.</i>									
ACCIONES DE MEJORA									
<i>Registrar las acciones correctivas o preventivas que permitan optimizar la planificación, organización y ejecución de futuros eventos.</i>									
RECOMENDACIONES									
<i>Registrar sugerencias, observaciones o propuestas orientadas al fortalecimiento continuo de la gestión de eventos institucionales.</i>									
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO									
<i>Indicar si la experiencia general con la organización y ejecución del evento cumplió las expectativas de la unidad solicitante.</i>									
..... ELABORADO POR: ANALISTA DE ADMINISTRATIVO					 REVISADO POR: CORDINADOR UNIDAD DE EVENTOS				

FORMATO 6 RÚBRICA DE EXPERIENCIA POST EVENTO (CLIENTES)



UNIDAD
DE EVENTOS
PUCE-I

RÚBRICA RÁPIDA DE EXPERIENCIA POST EVENTO

Unidad de Eventos PUCE-I



Marque con una X la opción que mejor represente su experiencia.
Este formulario toma menos de 3 minutos y permite mejorar la gestión de futuros eventos.



Nombre del evento: _____



Fecha: _____



Unidad solicitante: _____



Responsable que evalúa: _____

1 Evaluación rápida del evento

	Excelente	Bueno	Regular	Necesita mejorar
Planificación previa del evento	☐	☐	☐	☐
Comunicación durante el proceso	☐	☐	☐	☐
Organización el día del evento	☐	☐	☐	☐
Puntualidad en el montaje y apoyo	☐	☐	☐	☐
Disponibilidad de recursos solicitados	☐	☐	☐	☐
Atención recibida por la Unidad de Eventos	☐	☐	☐	☐

2 Preguntas rápidas de experiencia

Marque la opción que mejor represente su percepción.

	Sí	Parcialmente	No
¿La Unidad de Eventos comprendió claramente las necesidades de su actividad?	☐	☐	☐
¿La información entregada durante el proceso fue clara?	☐	☐	☐
¿El evento se desarrolló de acuerdo con lo planificado?	☐	☐	☐
¿Los recursos solicitados estuvieron disponibles oportunamente?	☐	☐	☐
¿Volvería a solicitar apoyo de la Unidad de Eventos para futuras actividades?	☐	☐	☐

3 Semáforo de satisfacción

Seleccione el color que mejor represente su experiencia general con la gestión del evento.



Verde

La experiencia fue satisfactoria y el evento cumplió con lo esperado.



Amarillo

La experiencia fue aceptable, pero existen aspectos que deben mejorarse.



Rojo

La experiencia presentó dificultades importantes y requiere revisión.



4 Comentario final



¿Qué fue lo mejor del apoyo recibido?



¿Qué aspecto debería mejorar la Unidad de Eventos?

5 Resultado interno de seguimiento

Resultado general	Acción sugerida
Mayoría de respuestas positivas y semáforo verde	Mantener el procedimiento aplicado.
Respuestas mixtas o semáforo amarillo	Revisar aspectos puntuales y aplicar mejoras.
Varias respuestas negativas o semáforo rojo	Realizar reunión de retroalimentación y registrar acciones correctivas.



¡Gracias por su tiempo y por ayudarnos a seguir mejorando!
La calidad de nuestros eventos se construye juntos.

UNIDAD DE EVENTOS
PUCE-I



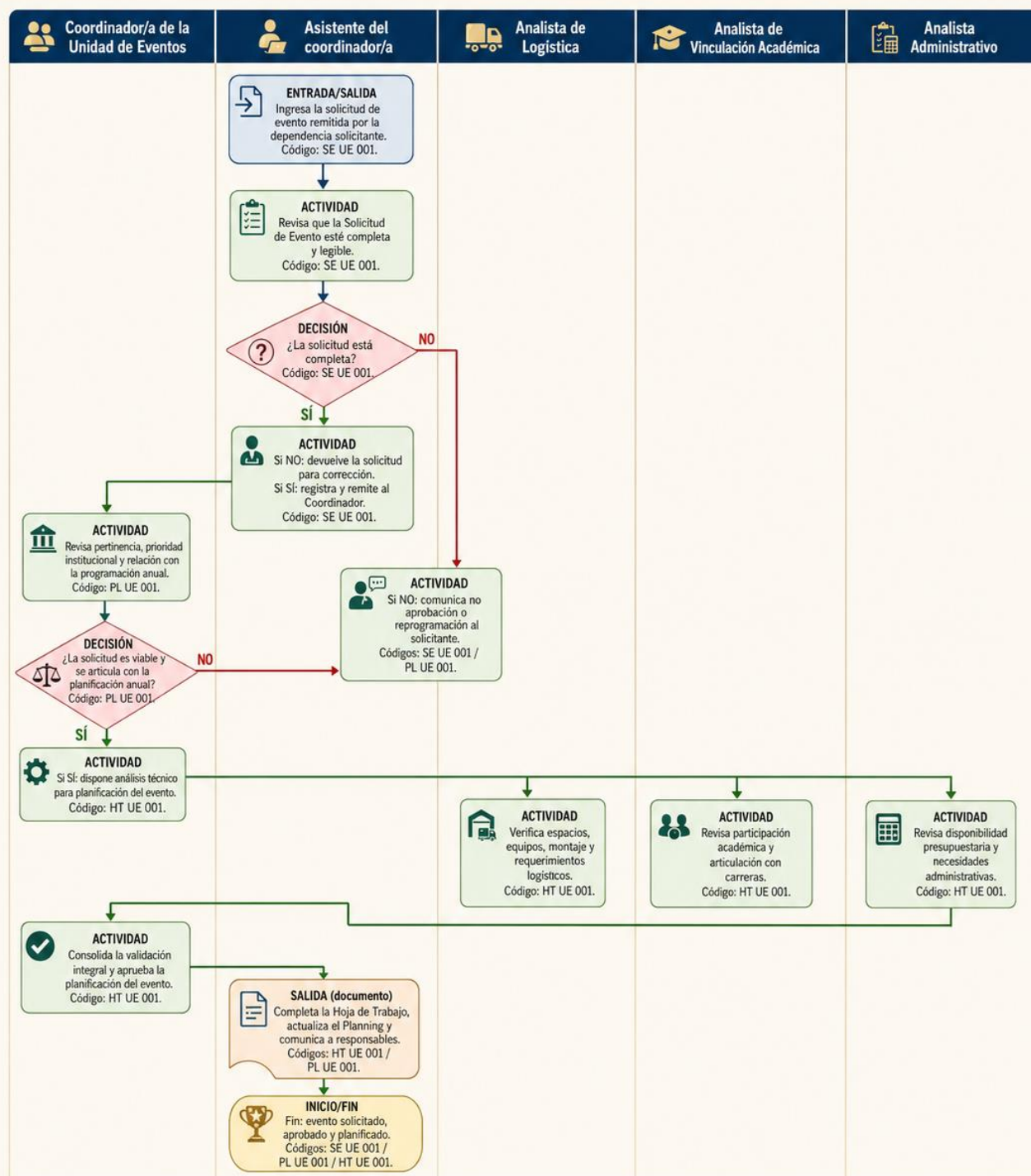
FORMATO 7 MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE EVENTOS



FORMATO 8 FLUJOGRAMA DE SOLICITUD DE EVENTO

FLUJOGRAMA PROCESO 1: SOLICITUD DE UN EVENTO

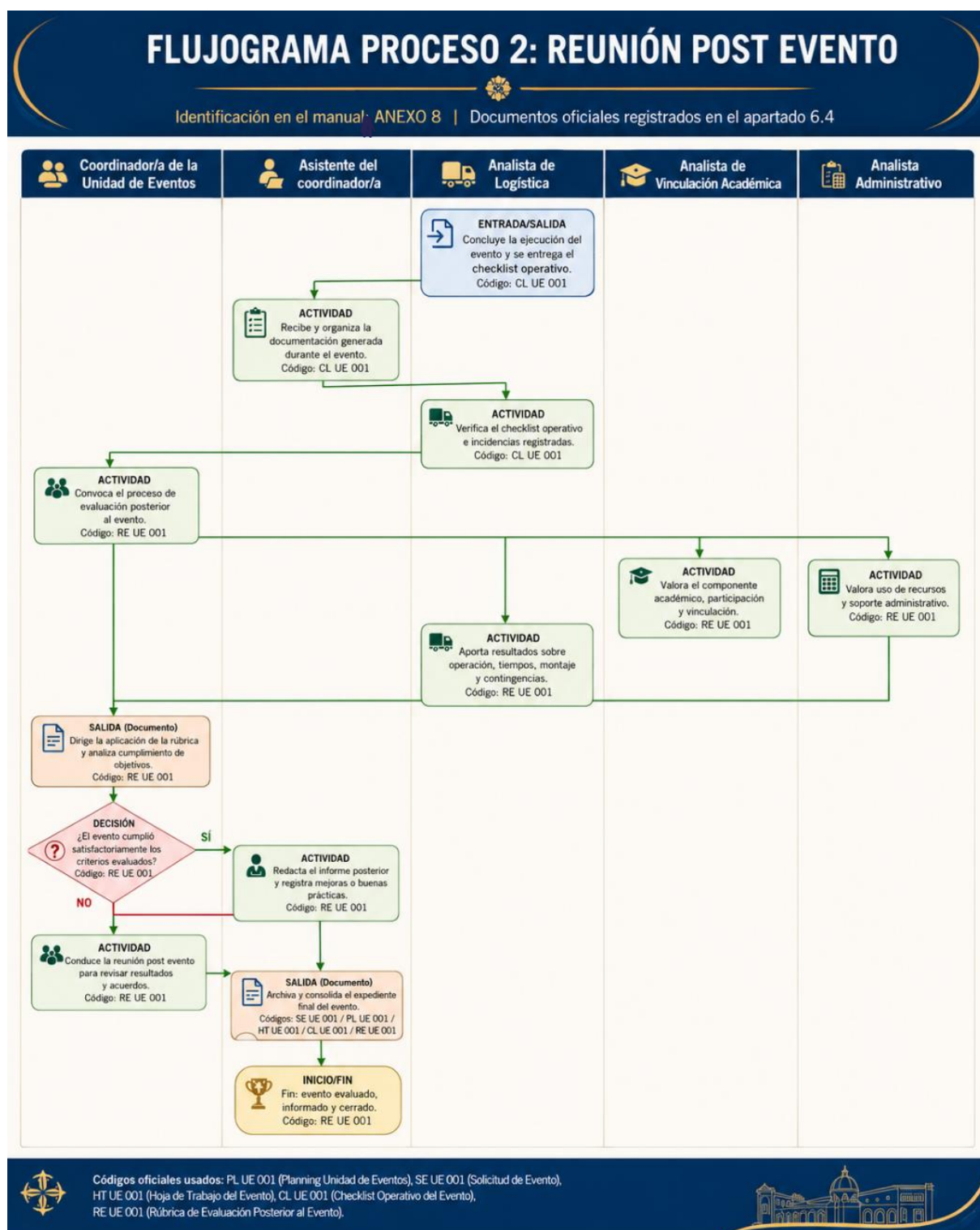
Identificación en el manual: ANEXO 7 | Documentos oficiales registrados en el apartado 6.4



Códigos oficiales usados: PL UE 001 (Planning Unidad de Eventos), SE UE 001 (Solicitud de Evento), HT UE 001 (Hoja de Trabajo del Evento), CL UE 001 (Checklist Operativo del Evento), RE UE 001 (Rúbrica de Evaluación Posterior al Evento).



FORMATO 9 FLUJOGRAMA DE REUNION POST EVENTO



A manera de cierre de la propuesta, el diseño de la Unidad de Eventos para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ibarra constituye una propuesta integral que trasciende la creación de un nuevo espacio administrativo. Su desarrollo incorpora componentes estratégicos, organizacionales, físicos y operativos que responden a las necesidades identificadas durante el diagnóstico institucional, articulando una estructura funcional orientada a fortalecer la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de los eventos institucionales. Asimismo, la propuesta contempla los recursos necesarios para su funcionamiento, la distribución física de los espacios, la señalética institucional, el manual y reglamento interno operativo, los procesos, formatos de gestión y mecanismos de seguimiento, conformando un modelo coherente y aplicable a la realidad de la universidad.

En conjunto, los elementos desarrollados evidencian que la creación de una Unidad de Eventos representa una alternativa viable para optimizar la gestión de las actividades institucionales y contribuir al fortalecimiento de la organización interna de la PUCE-I. Más allá de establecer procedimientos y responsabilidades, la propuesta busca promover una cultura de planificación, trabajo colaborativo y mejora continua, permitiendo que cada evento se gestione de manera ordenada, eficiente y alineada con los principios institucionales. De esta forma, se presenta una base técnica que podrá servir como referencia para una futura implementación y para el fortalecimiento progresivo de la gestión de eventos dentro de la institución.

7. CONCLUSIONES. -

- El diseño de la propuesta permitió integrar el diagnóstico de las deficiencias operativas y administrativas en una propuesta de una Unidad de Eventos se plantea como una vía para mejorar la planificación, coordinación y ejecución de actividades institucionales.
- La investigación permitió identificar que la gestión de eventos institucionales en la PUCE-I presenta deficiencias relacionadas con la planificación, la comunicación entre áreas, la disponibilidad de recursos y la evaluación posterior de las actividades. Estos aspectos demuestran la necesidad de contar con procesos más organizados que reduzcan la improvisación y mejorar la calidad de los eventos institucionales.
- La ausencia de una Unidad de Eventos influye directamente en la distribución de responsabilidades, debido a que varias actividades son asumidas por personal docente o administrativo que no siempre cuenta con funciones específicas para la planificación y ejecución de eventos. Esta situación genera sobrecarga laboral, duplicidad de tareas y dificultades de coordinación institucional.
- Los resultados obtenidos mediante encuestas y entrevistas reflejan una percepción favorable hacia la creación de una Unidad de Eventos en la PUCE-I. La comunidad universitaria y los actores clave reconocen que esta estructura mejorará la organización, optimizará recursos y fortalecerá la planificación de actividades académicas, administrativas, culturales y gastronómicas.
- La propuesta integra elementos estratégicos, organizacionales y operativos que permiten orientar la creación de una Unidad de Eventos funcional y adaptable. La definición de misión, visión, valores, estructura organizacional, recursos, señalética y ubicación física contribuye a consolidar una propuesta integral y coherente con la realidad de la universidad.
- El Manual y Reglamento Interno Operativo es fundamental para el funcionamiento de la Unidad de Eventos, ya que establece lineamientos, funciones, procedimientos, formatos y mecanismos de evaluación. Su aplicación permitiría fortalecer la trazabilidad documental, mejorar la coordinación entre áreas y promover una gestión de eventos más eficiente, ordenada y alineada con la mejora continua institucional.

8. RECOMENDACIONES. –

- Fortalecer los procesos de planificación, coordinación y ejecución de eventos institucionales mediante la implementación progresiva de la Unidad de Eventos en la PUCE-I, considerando que esta estructura permitiría ordenar las actividades, distribuir responsabilidades y reducir la improvisación en la gestión de eventos académicos, administrativos, culturales y gastronómicos.
- Establecer procedimientos internos claros para la solicitud, planificación, ejecución y evaluación de eventos institucionales, con el propósito de mejorar la comunicación entre áreas, optimizar el uso de recursos y asegurar que cada actividad cuente con una organización previa adecuada.
- Socializar la propuesta de creación de la Unidad de Eventos con las autoridades, docentes, personal administrativo y estudiantes de la PUCE-I, con la finalidad de implementarla futuramente y articularla a las diferentes áreas universitarias.
- Aplicar el Manual y Reglamento Interno Operativo como herramienta base para orientar el funcionamiento de la Unidad de Eventos, debido a que este documento establece lineamientos, funciones, procedimientos, formatos y mecanismos de evaluación necesarios para una gestión ordenada y verificable.
- Incorporar mecanismos de seguimiento y evaluación posterior a cada evento institucional, con el fin de identificar fortalezas, dificultades y oportunidades de mejora que permitan fortalecer la calidad del servicio y promover una cultura de mejora continua dentro de la universidad.
- Promover la participación académica supervisada de estudiantes cuando la naturaleza del evento lo requiera, asegurando que esta intervención sea organizada, pertinente y complementaria, sin sustituir las responsabilidades del personal institucional.
- Como futura línea de investigación, se plantea el estudio de la implementación y evaluación de la Unidad de Eventos en la PUCE-I, con el propósito de analizar su impacto real en la organización institucional, la optimización de recursos, la distribución del trabajo y la calidad de los eventos desarrollados dentro de la universidad.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. -

- Bonet, L. (2011). Tipologías y modelos de gestión de festivales. En L. Bonet y H. Schargorodsky (Eds.), *La gestión de festivales escénicos: Conceptos, miradas y debates* (pp. 41–88). Bissap Consulting. <https://www.ub.edu/cultural/wp-content/uploads/2018/10/La-gestion-de-festivales-esc%C3%A9nicos-conceptos-miradas-y-debates.pdf>
- Borau-Boira, E. (2021). La formación universitaria española sobre organización de eventos: Retos del sector. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 11(21), 97–120. <https://doi.org/10.5783/revrrpp.v11i21.695>
- Cabero, C., & Sánchez, Ó. (2025). *Organización de reuniones y eventos* (2.^a ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.
- Camacho Vargas, M. S., & Vissers Valencia, A. A. (2025). *Plan de negocios para la creación de una empresa dedicada a la organización de eventos personalizados en la ciudad de Quito* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. Repositorio Digital de la Universidad de las Américas. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/17950>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- Encalada Sedamanos, G. M. (2023). *Análisis de la aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la Zona I* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital de la Universidad Técnica del Norte. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/14349>
- Gil-Jerez, M. (2023). Retrato del perfil profesional del organizador de eventos. *IROCAMM - International Review Of Communication And Marketing Mix*, 6(1), 24–40. Recuperado de <https://revistascientificas.us.es/index.php/IROCAMM/article/view/22597>
- Gómez, M. (2022). Revisión de la dirección de eventos desde los elementos fundamentales del project management. *Revista Estudios Institucionales*, 9(16), 143–160. <https://doi.org/10.5944/eeii.vol.9.n.16.2022.33969>
- Marcillo, D. (2021). *Construcción de un modelo de gestión del diseño aplicado a eventos académico-científicos desde el análisis comparativo de congresos nacionales e*

internacionales [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo].

Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Chimborazo.

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8355>

Maure, G. (2007). Definiciones y tendencias del turismo de eventos. *Contribuciones a la Economía*, (82). <https://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm>

Mora-Sánchez, J. A., Lao-León, Y. O., & León-Robaina, R. (2021). Procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 12, 344–362.
https://www.researchgate.net/publication/351527877_Procedimiento_para_la_gestion_de_eventos_en_hoteles_cubanos_Procedure_to_management_of_events_in_cuban_hotels

Oliver, A. B. (2021). Estrategias y herramientas de marketing para el lanzamiento y gestión de un evento. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(3), 17–49.
<https://doi.org/10.17993/3comp.2021.100347.17-49>

Ortiz, D. N., & Carrillo, S. P. (2021). *Renovación de una empresa totalmente funcional de eventos* [Trabajo de titulación, Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio Digital de la Universidad San Francisco de Quito.
<https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/11340>

Perugachi, K. G. (2021). *Aplicación de etiqueta y protocolo en eventos institucionales de la Unidad Educativa Gabriela Mistral del cantón Otavalo* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital de la Universidad
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10877>

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra. (2025). *Norma de Gestión Interna para la Dirección y Administración de la Sede Ibarra*.
https://www.pucesi.edu.ec/webs2/wp-content/uploads/2025/05/Norma-de-gestion-interna-PUCE-Ibarra_Revisada-por-el-Consejo-Directivo_2025.04.16.signed.pdf

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2025). *Reglamento General del Personal Académico y Escalafón PUCE*.
<https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/gaceta/reglamentos->

[generales/reglamento-general-de-personal-academico-carrera-y-escalafon_20250131.pdf](#)

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2026). *Reglamento General de Estudiantes*.

https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/gaceta/reglamentos-generales/reglamento-general-de-estudiantes-puce_20260521.pdf

Rincón Del Valle, N. M., & Abril Ortega, A. P. (2024). *Reposicionamiento del evento académico institucional Tinta Tinto, de la carrera de Comunicación de la Universidad del Azuay [Trabajo de titulación, Universidad del Azuay]*. Repositorio Institucional de la Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14437>

Rincón Del Valle, N. M., & Abril Ortega, A. P. (2024). Reposicionamiento del evento académico institucional Tinta Tinto, de la carrera de Comunicación de la Universidad del Azuay [Trabajo de titulación, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional de la Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14437>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración (13.ª ed.)*. Pearson Educación.

Sandoval, A. (2024). *Implementar estrategias de mejora en los procesos administrativos en Arrendadora Horizonte S. A. de C. V.* [Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán]. Repositorio Institucional del Tecnológico Nacional de México. <https://rinacional.tecnm.mx/jspui/handle/TecNM/9889>

Sevilla, M. B. (2019). *Creación de empresa organizadora de eventos: Sirius*. [Trabajo de titulación, Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio Digital de la Universidad San Francisco de Quito. <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7787>

Túquerres Perugachi, J. R. (2021). *Aplicación de normas protocolarias en la organización de eventos de la Unidad Educativa del Milenio “Jatun Kuraka Otavalo”* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital de la Universidad Técnica del Norte. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11014>

Yépez, N. X. (2022). *Propuesta para la creación de una agencia de asesoría en etiqueta, protocolo y servicio al cliente, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura* [Trabajo de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra].

Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/44463>

Zaldumbide, R. S. (2024). *Aplicación web para la gestión de eventos deportivos de la empresa Otavalo Trail* [Trabajo de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/44587>

10. ANEXOS. -

ANEXO 1 CUESTIONARIO VALIDADO

Validación de Instrumentos

Estudiante: Joselyn Jaramillo Ayala

Tutor de Trabajo de Titulación: Mgtr. Juan Carlos Andrade

Cuestionario para la encuesta

Objetivo de la encuesta

Recopilar información sobre la percepción de la comunidad universitaria respecto a la organización, planificación y ejecución de los eventos institucionales en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ibarra, con el fin de identificar deficiencias operativas y administrativas, así como evaluar el impacto de la ausencia de una unidad de eventos en la distribución del trabajo, contribuyendo al diseño de una propuesta que mejore la eficiencia y calidad de los servicios gastronómicos institucionales.

La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

1. ¿Cuál es su rol dentro de la PUCE-I?

- a) Estudiante
- b) Docente
- c) Administrativo

2. Dentro de las actividades institucionales de la PUCE-I, los eventos académicos involucran diferentes niveles de participación. ¿Cuál es el rol que usted desempeña con mayor frecuencia en este tipo de actividades?

- a) Participante o asistente
- b) Organizador o coordinador
- c) Personal operativo o de apoyo
- d) Estudiante en prácticas

3. Considerando los eventos institucionales desarrollados en la PUCE-I, ¿con qué frecuencia considera que estos son planificados adecuadamente?

- a) Siempre

- b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca
3. **La organización de eventos requiere coordinación entre diferentes áreas institucionales. ¿Cómo califica la comunicación entre las áreas involucradas durante la realización de eventos?**
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Deficiente
 - e) Muy deficiente
4. **En relación con la ejecución de eventos institucionales, ¿cuáles considera los aspectos más urgentes que deben mejorarse en la organización de eventos institucionales? (Puede seleccionar más de una opción)**
- a) Improvisación en actividades
 - b) Problemas de comunicación
 - c) Desorganización del personal
 - d) Insuficiencia de recursos
 - e) Retrasos en la ejecución
 - f) Otro (respuesta abierta)
5. **Desde su experiencia, ¿considera que los recursos humanos y materiales son suficientes para el adecuado desarrollo de eventos institucionales?** a) Sí
- b) No
 - c) Parcialmente
6. **Después de la ejecución de los eventos institucionales, ¿cree que se realiza una evaluación adecuada de los resultados y aspectos a mejorar?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Rara vez

- e) Nunca
- 7. **La ausencia de una unidad especializada puede generar sobrecarga laboral y dificultades organizativas. ¿Considera que la falta de una unidad de eventos afecta la organización institucional?**
 - a) Si
 - b) No
- 8. **En relación con la mejora de los procesos institucionales, ¿qué tan necesaria considera la implementación de una unidad de eventos en la PUCE-I?**
 - a) Nada necesaria
 - b) Poco necesaria
 - c) Medianamente necesaria
 - d) Necesaria
 - e) Muy necesaria
- 9. **En caso de implementarse una unidad de eventos institucionales, ¿estaría dispuesto(a) a participar o colaborar en actividades relacionadas con su funcionamiento?**
 - a) Si
 - b) No

Validado y Aprobado por el docente tutor

ANEXO 2 GUIÓN DE ENTREVISTA VALIDADO

Guion de entrevista semiestructurada (preguntas abiertas)

Posibles entrevistados:

- Mgtr. Juan Carlos Betancour
- Dr. Andrés Simbaña
- Mgtr. Adriana Torres
- Lic. Marcelo Benites
- PhD. Yadira Ordoñez

1. ¿Cómo debería estructurarse una unidad de eventos institucionales para responder a las necesidades de la PUCE-I?
2. ¿Cómo describiría la forma en que actualmente se organizan los eventos institucionales en la PUCE-I?
3. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos?
4. ¿Ha evidenciado casos de sobrecarga laboral o duplicidad de funciones durante la organización de eventos?
5. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la planificación y ejecución de eventos?
6. ¿Cómo se gestionan actualmente los recursos humanos, materiales y logísticos en los eventos?
7. ¿Considera que la creación de una unidad de eventos mejoraría la organización institucional? ¿Por qué?
8. ¿Qué aspectos considera indispensables para mejorar la planificación de eventos institucionales?
9. ¿Cómo cree que una unidad de eventos podría contribuir a la formación práctica de los estudiantes?
10. ¿Qué recomendaciones propondría para optimizar la gestión de eventos en la PUCE-I?

Validado y Aprobado por el docente tutor

ANEXO 3 TRANSCRIPCION DE LAS ENTREVISTAS

Tema: Diseño de una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos en la PUCE-I

ENTREVISTA N.º 1

Entrevistada: Mgtr. Adriana Torres E1

Cargo: Departamento de Presupuestos

Fecha: 14 de mayo de 2026

Pregunta 1. ¿Cómo describiría la forma en la que actualmente se organizan los eventos institucionales en la PUCE-I?

Mgtr. Adriana Torres E1

Partiendo de que la universidad maneja un presupuesto planificado y aprobado, las unidades cuentan con recursos destinados para la realización de eventos. Cada unidad debía contar con la autorización inmediata de su jefe o director. Posteriormente, se realizaba el contacto con el Laboratorio LAV 180°, que era el encargado de gestionar los eventos. Con esta unidad se coordinaban aspectos como el menú, el tipo de evento, el servicio requerido, la fecha, el horario y el número de participantes. También se coordinaba el presupuesto necesario para el evento. Una vez definidos estos aspectos, la unidad solicitaba la lista de ingredientes y recursos requeridos para el servicio. Después se seguía el proceso correspondiente con Adquisiciones y proveedores, hasta llegar a la aprobación y pago respectivo.

Pregunta 2. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos?

Mgtr. Adriana Torres E1

La falta de planificación es un aspecto clave. Existían eventos que se solicitaban de un día para otro, lo que incrementaba el riesgo de que surgieran problemas durante la organización. Incluso en el proceso de adquisición existían dificultades, ya que muchas veces no se encontraba oportunamente el producto adecuado para el servicio solicitado. A pesar de ello, los responsables del Laboratorio LAV 180° hacían todo lo posible para que el servicio se desarrollara de manera adecuada. Sin embargo, la falta de planificación era una debilidad importante.

Pregunta 3. ¿Ha evidenciado casos de sobrecarga laboral o duplicidad de funciones durante la organización de eventos?

Mgtr. Adriana Torres E1

Sí. Precisamente debido a la falta de planificación se presentaban dos o tres eventos el mismo día. Esto provocaba que las personas encargadas del laboratorio no pudieran abastecerse adecuadamente para cubrir todas las actividades. En muchos casos se daba prioridad a los

eventos que habían sido solicitados primero y los demás debían buscar proveedores alternativos. Nuevamente, considero que el principal problema era la falta de planificación.

Pregunta 4. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la planificación y ejecución de eventos?

Mgtr. Adriana Torres E1

Es fundamental coordinar correctamente el tipo de evento que se va a desarrollar, ya que de ello depende el servicio requerido. Cuando la persona responsable del evento no comunica claramente sus necesidades, existe el riesgo de que el servicio prestado no cumpla con las expectativas o requerimientos establecidos.

Pregunta 5. ¿Cómo se gestionan actualmente los recursos humanos, materiales y logísticos en los eventos?

Mgtr. Adriana Torres E1

Como mencioné anteriormente, al tratarse de recursos presupuestarios, el responsable del evento debía obtener primero la aprobación de su director. Luego, en coordinación con el LAV 180°, se iniciaba el proceso de solicitud de ingredientes, materiales o recursos necesarios para el evento. Posteriormente, el requerimiento pasaba al departamento de Adquisiciones, donde se realizaba la compra. Finalmente, se seguía el proceso de aprobación y pago correspondiente.

Pregunta 6. ¿Considera que la creación de una Unidad de Eventos mejoraría la organización institucional? ¿Por qué?

Mgtr. Adriana Torres E1

Por supuesto. El servicio que brindan los docentes y estudiantes de Gastronomía es un servicio de calidad. A veces se considera que representa un costo elevado, pero la calidad del servicio es muy buena. La preparación de los alimentos y la atención que se brinda son diferentes y reflejan un alto nivel de profesionalismo.

Pregunta 7. ¿Qué aspectos considera indispensables para mejorar la planificación de eventos institucionales?

Mgtr. Adriana Torres E1

Considero que, una vez que se realiza la planificación académica institucional, también deberían establecerse las fechas de los eventos importantes. Esto debería hacerse en coordinación con todas las áreas y escuelas, de manera que exista un cronograma general. Aunque siempre existirán eventos extraordinarios, los eventos principales deberían estar programados con suficiente anticipación para facilitar su organización.

Pregunta 8. ¿Cómo cree que una Unidad de Eventos podría contribuir a la formación práctica de los estudiantes?

Mgtr. Adriana Torres E1

Por supuesto que contribuiría. Como mencioné anteriormente, los servicios que se brindaban reflejaban la calidad de la enseñanza impartida por los docentes. Esa calidad se evidenciaba en la práctica y permitía que los estudiantes desarrollaran competencias importantes para su formación profesional.

Pregunta 9. ¿Qué recomendaciones propondría para optimizar la gestión de eventos en la PUCE-I?

Mgtr. Adriana Torres E1

Un aspecto clave es la planificación financiera. Considero que los docentes deberían enfatizar más el manejo de costos y aspectos financieros dentro de la formación profesional. Es importante que los estudiantes no solo aprendan su profesión desde el punto de vista técnico, sino también desde la gestión económica. Si en el futuro desean emprender o administrar un negocio, necesitarán conocimientos sólidos sobre costos y manejo financiero.

Pregunta 10. ¿Cómo debería estructurarse una Unidad de Eventos institucional para responder a las necesidades de la PUCE-I?

Mgtr. Adriana Torres E1

La unidad debería contar con personal encargado de cada una de las áreas necesarias para la gestión de eventos. Deben existir responsables para la recepción de solicitudes, el manejo de inventarios y menaje, la preparación de alimentos y la capacitación del personal involucrado. Aunque puede resultar difícil contar con muchas personas, considero que es fundamental que las funciones estén claramente definidas y delimitadas para garantizar una gestión eficiente.

ENTREVISTA N.º 2

Entrevistado: Lic. Marcelo Benítez E2

Cargo: Área de Planta Física

Fecha: 14 de mayo de 2026

Pregunta 1. ¿Cómo describiría la forma en la que actualmente se organizan los eventos institucionales en la PUCE-I?

Lic. Marcelo Benítez E2

La organización de los eventos depende inicialmente de las necesidades planteadas por los usuarios o departamentos solicitantes. El problema principal no se encuentra en la parte ejecutiva, sino en la parte administrativa y en el usuario, porque este depende de autorizaciones y de la identificación adecuada de sus necesidades. Muchas veces los organizadores no tienen claridad sobre lo que desean realizar ni sobre los requerimientos logísticos, alimenticios o de protocolo que implica un evento.

La unidad encargada de eventos ofrecía alternativas y asesoraba a los usuarios sobre las opciones disponibles, pero la demanda y los requerimientos siempre nacían desde el solicitante.

Todo el proceso está condicionado por la existencia de presupuesto y por las autorizaciones correspondientes. La planificación institucional se desarrolla con anticipación, generalmente desde la programación académica y administrativa anual, donde se incorporan los recursos destinados para eventos.

Pregunta 2. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos?

Lic. Marcelo Benítez E2

Una de las principales deficiencias es el desconocimiento de los organizadores sobre cómo planificar y gestionar un evento. Muchas personas tienen conocimientos sobre su área profesional específica, pero no sobre organización de eventos. Por esta razón considero que debería existir capacitación en planificación y organización de congresos, eventos académicos e institucionales.

La falta de preparación en esta temática provoca dificultades al momento de definir necesidades, coordinar actividades y tomar decisiones oportunas.

Pregunta 3. ¿Ha evidenciado casos de sobrecarga laboral o duplicidad de funciones durante la organización de eventos?

Lic. Marcelo Benítez E2

Más que duplicidad de funciones, lo que se evidencia es una limitación de personal para atender la organización de eventos. Además, suelen producirse conflictos o choques en la toma de decisiones. Por ejemplo, una actividad puede estar planificada de determinada manera y posteriormente otra persona solicita cambios, generando pérdida de tiempo y reprocesos.

Es fundamental que exista una persona claramente empoderada para tomar decisiones, de manera que las actividades fluyan adecuadamente y se eviten modificaciones constantes durante la organización.

Pregunta 4. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la planificación y ejecución de eventos?

Lic. Marcelo Benítez E2

Durante la planificación una de las mayores dificultades es la elaboración del presupuesto. En la fase de ejecución, las principales dificultades corresponden a la gestión logística y operativa del evento.

Pregunta 5. ¿Cómo se gestionan actualmente los recursos humanos, materiales y logísticos en los eventos?

Lic. Marcelo Benítez E2

Los recursos materiales se gestionan mediante asignaciones presupuestarias y de acuerdo con los requerimientos presentados por las diferentes unidades. Se procura utilizar primero los recursos internos disponibles para optimizar costos y evitar contrataciones externas innecesarias.

Respecto a los recursos humanos, cada persona cumple funciones específicas dentro de la institución y, en función de esas responsabilidades, se asigna su participación en los eventos. En cuanto a materiales y servicios, la gestión se canaliza a través de la Unidad de Adquisiciones, que es la encargada de realizar las compras y contrataciones necesarias.

Pregunta 6. ¿Considera que la creación de una Unidad de Eventos mejoraría la organización institucional? ¿Por qué?

Lic. Marcelo Benítez E2

La unidad de eventos que existía anteriormente funcionaba adecuadamente y representaba una fortaleza institucional. El problema no estaba en la unidad, sino en la organización de los usuarios que solicitaban los eventos.

La unidad contaba con una estructura organizada donde se identificaban necesidades, se planificaban actividades, se gestionaban compras y se ejecutaban los eventos. Sin embargo, si el solicitante no tiene claridad sobre lo que requiere o no planifica adecuadamente, es difícil lograr buenos resultados, independientemente de la calidad del servicio prestado por la unidad.

Pregunta 7. ¿Qué aspectos considera indispensables para mejorar la planificación de eventos institucionales?

Lic. Marcelo Benítez E2

Considero que la capacitación es el aspecto fundamental. Es necesario fortalecer los conocimientos sobre organización y planificación de eventos para mejorar los procesos institucionales.

Pregunta 8. ¿Cómo cree que una Unidad de Eventos podría contribuir a la formación práctica de los estudiantes?

Lic. Marcelo Benítez E2

La participación de los estudiantes dentro de una unidad de eventos es muy importante porque les permite involucrarse en escenarios reales de trabajo. Esta experiencia fortalece sus habilidades, destrezas y competencias profesionales, preparándolos de mejor manera para su futuro desempeño laboral.

Pregunta 9. ¿Qué recomendaciones propondría para optimizar la gestión de eventos en la PUCE-I?

Lic. Marcelo Benítez E2

Considero importante priorizar las actividades académicas que tienen impacto institucional y proyección externa, ya que estas representan oportunidades significativas para fortalecer la imagen y el posicionamiento de la universidad.

Pregunta 10. ¿Cómo debería estructurarse una Unidad de Eventos institucional para responder a las necesidades de la PUCE-I?

Lic. Marcelo Benítez E2

La unidad debería contar con una estructura organizacional claramente definida. Es indispensable que exista un responsable o coordinador principal y que posteriormente se establezca una estructura jerárquica que delimite responsabilidades y funciones específicas para cada integrante.

Esta estructura debe contemplar la coordinación de las diferentes áreas involucradas, incluyendo cocina, restaurante, logística y demás procesos necesarios para la correcta organización y ejecución de los eventos institucionales.

ENTREVISTA N.º 3

Entrevistada: Mgtr. Andrea Julio E3

Cargo: Dirección Administrativa

Fecha: 22 de mayo de 2026

Pregunta 1. ¿Cómo describiría la forma en la que actualmente se organizan los eventos institucionales en la PUCE-I?

Mgtr. Andrea Julio E3

Considero que actualmente existe cierta desarticulación entre las diferentes unidades de la universidad. Anteriormente existía una cabeza visible que coordinaba toda la logística de los eventos. Cuando una dirección o departamento organizaba una actividad, se reunían previamente todas las unidades involucradas para coordinar aspectos como logística, infraestructura, protocolo, alimentación, invitados y espacios físicos.

Cada evento era planificado de manera conjunta y posteriormente se realizaba una evaluación para analizar los resultados obtenidos. Generalmente, la Unidad de Comunicación Institucional lideraba este proceso de articulación. Considero importante retomar este mecanismo porque actualmente cada unidad trabaja de forma aislada y muchas veces no se toman en cuenta las necesidades o capacidades operativas de otras áreas, como Planta Física o Infraestructura. Por ello considero necesaria una unidad que coordine integralmente todos los procesos relacionados con los eventos institucionales.

Pregunta 2. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos?

Mgtr. Andrea Julio E3

Considero que la principal deficiencia es la comunicación. Actualmente existe una fractura en los procesos comunicacionales y falta articulación entre las diferentes unidades. Es necesario mantener reuniones antes y después de cada evento para coordinar actividades, evaluar resultados y generar procesos de retroalimentación que permitan mejorar continuamente la gestión institucional.

Pregunta 3. ¿Ha evidenciado casos de sobrecarga laboral o duplicidad de funciones durante la organización de eventos?

Mgtr. Andrea Julio E3

Sí. Desde mi experiencia anterior observé situaciones de sobrecarga laboral, especialmente cuando se realizaban varios eventos importantes al mismo tiempo. En esos casos el personal disponible no era suficiente para cubrir adecuadamente todas las necesidades. Esto se evidenciaba particularmente en áreas relacionadas con alimentación, montaje y apoyo operativo.

Por esta razón considero indispensable contar con una planificación adecuada que evite la coincidencia de eventos de gran magnitud y permita distribuir correctamente los recursos humanos disponibles.

Pregunta 4. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la planificación y ejecución de eventos?

Mgtr. Andrea Julio E3

La principal dificultad es la falta de planificación. Muchas veces surgen necesidades de última hora, como requerimientos de amplificación, micrófonos, decoración o materiales que no fueron previstos oportunamente. La ausencia de una revisión previa y de listas de verificación genera inconvenientes durante la ejecución de los eventos.

Pregunta 5. ¿Cómo se gestionan actualmente los recursos humanos, materiales y logísticos en los eventos?

Mgtr. Andrea Julio E3

Actualmente existe un aplicativo denominado Helpdesk, mediante el cual las diferentes unidades registran sus requerimientos para que Planta Física pueda atenderlos. Esta herramienta facilita la gestión operativa; sin embargo, continúan existiendo imprevistos de última hora que alteran la planificación inicial y dificultan el desarrollo normal de las actividades programadas.

Pregunta 6. ¿Considera que la creación de una Unidad de Eventos mejoraría la organización institucional? ¿Por qué?

Mgtr. Andrea Julio E3

Sí. Considero importante que exista una unidad encargada de coordinar todos los eventos institucionales, administrando espacios, tiempos y recursos de manera organizada. Además, permitiría optimizar el trabajo del personal de apoyo, especialmente del personal de Planta Física, evitando asignaciones simultáneas de tareas que dificulten el cumplimiento de sus funciones.

También es importante porque los eventos constituyen una parte fundamental de la imagen institucional que la universidad proyecta hacia la comunidad externa.

Pregunta 7. ¿Qué aspectos considera indispensables para mejorar la planificación de eventos institucionales?

Mgtr. Andrea Julio E3

Considero que la retroalimentación es fundamental. Después de cada evento siempre existen aspectos susceptibles de mejora. Por ello es importante analizar los resultados obtenidos y utilizar esa información para fortalecer la organización de futuros eventos mediante procesos de mejora continua.

Pregunta 8. ¿Cómo cree que una Unidad de Eventos podría contribuir a la formación práctica de los estudiantes?

Mgtr. Andrea Julio E3

La participación de los estudiantes dentro de una Unidad de Eventos es muy importante porque les permite conocer la universidad desde una perspectiva diferente a la académica. Los estudiantes pueden comprender cómo funciona la institución como organización, conocer procesos administrativos y operativos, y adquirir experiencias reales que les serán útiles cuando se incorporen al mundo laboral.

Además, esta experiencia les permite desarrollar una visión más amplia sobre el funcionamiento de una empresa y sobre las responsabilidades que existen dentro de una organización.

Pregunta 9. ¿Qué recomendaciones propondría para optimizar la gestión de eventos en la PUCE-I?

Mgtr. Andrea Julio E3

Recomendaría fortalecer la comunicación institucional y asegurar que todos los procesos relacionados con los eventos estén debidamente documentados, aprobados y estructurados. Es importante que los procedimientos estén claramente definidos para evitar retrasos, dificultades operativas y obstáculos innecesarios durante la organización de los eventos.

Pregunta 10. ¿Cómo debería estructurarse una Unidad de Eventos institucional para responder a las necesidades de la PUCE-I?

Mgtr. Andrea Julio E3

Considero que debería existir una persona responsable de la imagen institucional y de la coordinación general de los eventos. Además, podría conformarse una comisión integrada por representantes o coordinadores de las áreas más importantes de la universidad, quienes participarían en la planificación y organización de los eventos cuando sea necesario.

La coordinación entre estas áreas permitiría una gestión más eficiente y una mejor respuesta a las necesidades institucionales.

ENTREVISTA N.º 4

Entrevistado: Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Cargo: Unidad de Comunicación Institucional (UCI)

Fecha: 22 de mayo de 2026

Pregunta 1. ¿Cómo describiría la forma en la que actualmente se organizan los eventos institucionales en la PUCE-I?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

La forma en la que actualmente se organizan los eventos depende de la naturaleza de cada actividad, ya sea académica, cultural o social. Dependiendo de la estructura del evento existen diferentes procedimientos. En el caso de los eventos académicos que requieren servicios de gastronomía, existe un protocolo que debe cumplirse y que incluye indicaciones específicas y presupuestos asignados para la prestación del servicio. Sin embargo, en algunas ocasiones los tiempos requeridos para cumplir estos procesos pueden generar inconvenientes en la organización de los eventos.

Pregunta 2. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Considero que existen procesos que resultan lentos dentro de la universidad debido a que dependen de la aprobación de varias personas. Sería importante automatizar estos procedimientos e incorporarlos dentro de un sistema que permita agilizar la gestión.

Por otra parte, la organización también depende de las condiciones del espacio donde se desarrollará el evento y de las facilidades disponibles para el equipo encargado de brindar el servicio. En ocasiones los eventos se realizan en patios o espacios abiertos, lo que dificulta la logística y condiciona el tipo de servicio que puede ofrecerse. Por ello, la selección del espacio debería estar estrechamente vinculada con la propuesta del servicio a desarrollar.

Pregunta 3. ¿Ha evidenciado casos de sobrecarga laboral o duplicidad de funciones durante la organización de eventos?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Definitivamente sí. La mayoría de las personas que participan en la gestión de eventos desde Gastronomía son docentes, y normalmente los eventos coinciden con horarios de clases. Aunque estas actividades constituyen espacios de práctica para los estudiantes, es importante considerar la distribución de horarios para evitar la sobrecarga laboral y la duplicidad de funciones.

Pregunta 4. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la planificación y ejecución de eventos?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Sí pueden presentarse dificultades. Entre ellas se encuentran situaciones imprevistas como una asistencia superior a la esperada, cortes de energía eléctrica, retrasos en la programación o problemas relacionados con la conservación de los alimentos cuando los tiempos del evento no han sido correctamente calculados. El éxito de un evento depende de múltiples factores que deben ser considerados con anticipación.

Pregunta 5. ¿Cómo se gestionan actualmente los recursos humanos, materiales y logísticos en los eventos?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Considero que actualmente existe una buena organización en la gestión de recursos, ya que se han logrado ejecutar eventos de gran magnitud. Por ejemplo, se han desarrollado actividades de inauguración de periodos académicos con aproximadamente seiscientos estudiantes de manera simultánea.

No obstante, cuando los eventos son muy grandes, esto limita el tipo de servicio gastronómico que puede ofrecerse. Aunque estas experiencias permiten aprender a atender grandes grupos de personas en tiempos reducidos, también es importante considerar la posibilidad de ofrecer propuestas gastronómicas más especializadas cuando las condiciones lo permitan.

Pregunta 6. ¿Considera que la creación de una Unidad de Eventos mejoraría la organización institucional? ¿Por qué?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Sí, considero que la creación de una Unidad de Eventos ayudaría significativamente a mejorar la organización institucional.

Pregunta 7. ¿Qué aspectos considera indispensables para mejorar la planificación de eventos institucionales?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Uno de los aspectos que más retrasa la planificación es el proceso de aprobación presupuestaria. Considero que sería importante contar con aprobaciones de mayor duración, ya sean semestrales, trimestrales o anuales, de manera que una vez aprobado un evento no sea necesario repetir constantemente procesos administrativos relacionados con autorizaciones previamente concedidas.

Pregunta 8. ¿Cómo cree que una Unidad de Eventos podría contribuir a la formación práctica de los estudiantes?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

La contribución sería muy significativa. La organización de eventos constituye actualmente una de las áreas con mayor crecimiento dentro del ámbito gastronómico y de servicios. Hoy en día los eventos ya no representan únicamente la prestación de un servicio alimenticio, sino la creación de experiencias integrales para los asistentes.

La participación en una Unidad de Eventos permitiría a los estudiantes desarrollar competencias profesionales altamente demandadas tanto a nivel local como nacional e internacional.

Pregunta 9. ¿Qué recomendaciones propondría para optimizar la gestión de eventos en la PUCE-I?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

Considero que es importante continuar fortaleciendo el trabajo en equipo, pero también perfeccionar los detalles operativos y dotar a la unidad de los recursos necesarios para brindar un servicio de excelencia.

Esto incluye contar con vajilla especializada para diferentes tipos de eventos, equipos de conservación y calentamiento de alimentos, uniformes adecuados para el personal, así como herramientas y utensilios actualizados que permitan responder a los estándares actuales de la industria de eventos.

Pregunta 10. ¿Cómo debería estructurarse una Unidad de Eventos institucional para responder a las necesidades de la PUCE-I?

Mgtr. Juan Carlos Betancour E4

La unidad debería contar con un líder o coordinador general encargado de centralizar la organización de todos los eventos institucionales. A partir de esta figura deberían establecerse equipos responsables de diferentes áreas, tales como la elaboración de menús, la gestión de espacios, la coordinación de mobiliario y la planificación logística.

Asimismo, sería importante disponer de espacios previamente definidos según el tipo de evento, así como contar con mobiliario adecuado, mantelería moderna y variada, cubertería y vajilla especializada. Considero que la innovación en estos recursos es fundamental para responder a las necesidades actuales de los eventos institucionales.

ENTREVISTA N.º 5

Entrevistada: Mgtr. Cristina Pozo E5

Cargo: Coordinadora de Aprendizaje y Enseñanza

Fecha: 25 de mayo de 2026

Pregunta 1. ¿Cómo describiría la forma en la que actualmente se organizan los eventos institucionales en la PUCE-I?

Mgtr. Cristina Pozo E5

Actualmente la universidad cuenta con un proceso claramente establecido para la organización de eventos. Este proceso inicia con una planificación en la que se desarrolla una propuesta completa del evento. La planificación es elaborada por el responsable de la actividad, dependiendo del área y del tipo de evento que se vaya a realizar.

Dentro de este documento se incluyen elementos como el nombre del evento, las fechas, el cronograma de actividades, el presupuesto, los recursos necesarios y los participantes. Este formato ha permitido hasta el momento gestionar la organización inicial de los eventos de manera adecuada y sin mayores inconvenientes.

Pregunta 2. ¿Cuáles considera que son las principales deficiencias operativas y administrativas en la gestión de eventos?

Mgtr. Cristina Pozo E5

He observado que con el paso del tiempo se ha ido perdiendo el manejo y la conservación del protocolo institucional dentro de los eventos. Al comparar los eventos actuales con aquellos que se realizaban años atrás, se puede percibir una evolución en muchos aspectos, pero también una tendencia hacia cierta informalidad que, desde mi punto de vista, no debería estar presente en la mayoría de actividades institucionales.

Incluso en eventos dirigidos a públicos jóvenes, como aquellos que involucran estudiantes de colegios, considero que el protocolo debe mantenerse y fortalecerse, ya que contribuye a proyectar una imagen institucional sólida y adecuada.

Pregunta 3. ¿Ha evidenciado casos de sobrecarga laboral o duplicidad de funciones durante la organización de eventos?

Mgtr. Cristina Pozo E5

Sí, especialmente en eventos de gran magnitud. La sobrecarga laboral depende de factores como el número de participantes, los espacios utilizados y las decisiones relacionadas con la transmisión de los eventos por medios virtuales o redes sociales.

No es una situación que ocurra permanentemente, pero sí puede evidenciarse cuando las actividades requieren una mayor complejidad organizativa y operativa.

Pregunta 4. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la planificación y ejecución de eventos?

Mgtr. Cristina Pozo E5

Afortunadamente la universidad ha logrado desarrollar mecanismos adecuados para la organización de eventos, por lo que las dificultades no suelen percibirse de manera significativa. Al menos desde mi experiencia, no se presentan problemas que lleguen a afectar de forma considerable el desarrollo de las actividades planificadas.

Pregunta 5. ¿Cómo se gestionan actualmente los recursos humanos, materiales y logísticos en los eventos?

Mgtr. Cristina Pozo E5

En cuanto a los recursos humanos, existe un buen manejo institucional. Se cuenta con personal encargado de revisar las planificaciones y supervisar los detalles necesarios para el desarrollo de los eventos.

Dependiendo del área organizadora, también participa personal administrativo responsable de la adquisición de implementos, materiales y recursos requeridos. Respecto al financiamiento, cada escuela y área dispone de elementos presupuestarios previamente definidos, lo que facilita la asignación de recursos para los eventos.

Sin embargo, siempre se procura que el uso de los recursos sea eficiente y que se eviten gastos innecesarios, garantizando un equilibrio adecuado entre calidad y optimización presupuestaria.

Pregunta 6. ¿Considera que la creación de una Unidad de Eventos mejoraría la organización institucional? ¿Por qué?

Mgtr. Cristina Pozo E5

No considero que la creación de una Unidad de Eventos sea por sí sola una garantía de mejora en la calidad de los eventos o en su ejecución. Pienso que los resultados dependerán principalmente del personal que integre dicha unidad, de su nivel de eficiencia y de la capacidad para aprovechar herramientas tecnológicas que faciliten los procesos de organización.

Siempre existen oportunidades de mejora, pero el éxito de una unidad dependerá de cómo esté conformada y de los mecanismos de gestión que implemente.

Pregunta 7. ¿Qué aspectos considera indispensables para mejorar la planificación de eventos institucionales?

Mgtr. Cristina Pozo E5

Considero que existen tres aspectos fundamentales.

El primero es el tiempo. Un evento que se planifica con poca anticipación tiene mayores probabilidades de presentar dificultades durante su ejecución.

El segundo es la experiencia del personal encargado de la organización. Es importante contar con personas que tengan conocimientos previos, capacitación o formación relacionada con la planificación y gestión de eventos.

Finalmente, ningún evento puede desarrollarse adecuadamente sin los recursos necesarios. Por ello, el tiempo, la experiencia y los recursos constituyen elementos esenciales para una planificación exitosa.

Pregunta 8. ¿Cómo cree que una Unidad de Eventos podría contribuir a la formación práctica de los estudiantes?

Mgtr. Cristina Pozo E5

La participación de los estudiantes en una Unidad de Eventos puede convertirse en una experiencia formativa importante, ya que les permitiría involucrarse en procesos reales de planificación, gestión y ejecución de actividades institucionales.

A través de estas experiencias podrían desarrollar habilidades organizativas, administrativas y de trabajo en equipo, fortaleciendo su preparación para futuros entornos laborales.

Pregunta 9. ¿Qué recomendaciones propondría para optimizar la gestión de eventos en la PUCE-I?

Mgtr. Cristina Pozo E5

Considero importante que las propuestas de eventos sean presentadas con mayor anticipación para facilitar los procesos de organización.

Asimismo, es necesario prestar una atención especial a los detalles, fortalecer el cumplimiento del protocolo institucional y asegurar que las autoridades correspondientes sean tomadas en cuenta dentro de cada actividad.

La organización de eventos requiere una importante gestión administrativa y operativa para convertir la planificación en una realidad. Por ello es fundamental mantener la formalidad institucional y garantizar que el protocolo sea coherente con la relevancia de los invitados y de las autoridades participantes.

Pregunta 10. ¿Cómo debería estructurarse una Unidad de Eventos institucional para responder a las necesidades de la PUCE-I?

Mgtr. Cristina Pozo E5

Antes de definir una estructura específica, sería necesario determinar la dependencia institucional a la que pertenecería la Unidad de Eventos. Actualmente la universidad posee una estructura organizacional claramente definida, compuesta por el Prorectorado y las diferentes direcciones generales.

Considero que, aunque muchos eventos tienen una naturaleza académica, la mayor parte de su ejecución requiere una importante gestión administrativa. Por esta razón, la Unidad de Eventos podría depender de la Dirección Administrativa.

Las áreas académicas continuarían elaborando las propuestas y planificaciones de sus eventos, mientras que la Unidad de Eventos asumiría la responsabilidad de gestionar y materializar dichas planificaciones, coordinando los recursos y procesos necesarios para su ejecución.

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Título del proyecto de investigación:

Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra

Investigador/a responsable:

Nombre completo: Joselyn Jaramillo Ayala
Correo electrónico: jjaramilloa@pucesi.edu.ec

Institución: PUCE-I
Teléfono: 0982725754

Estimado/a participante:

Reciba un cordial saludo. Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista como parte del proyecto de investigación titulado "Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra", cuyo objetivo es diseñar una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos que permita fortalecer la planificación, organización y gestión de actividades académicas dentro de la universidad. La entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante sobre la gestión y desarrollo de eventos institucionales, la cual contribuirá al desarrollo de la investigación.

Si usted acepta participar, se le realizará una entrevista con una duración aproximada de 10 a 20 minutos, en la que se abordarán temas relacionados con la organización de eventos, procesos logísticos, comunicación y percepción sobre la implementación de una Unidad de Eventos dentro de la PUCE-I. La entrevista podrá ser grabada en audio (y/o video), únicamente con fines académicos. Su participación es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

La información proporcionada será tratada de manera confidencial. Su identidad no será revelada en ningún informe, publicación o presentación derivada de esta investigación, salvo autorización expresa. Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos. No se prevén riesgos significativos derivados de su participación. Su colaboración contribuirá al conocimiento en el área de gestión y organización de eventos, pudiendo generar aportes académicos y sociales.

Autorización:

He leído y comprendido la información anterior. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente.

En consecuencia, acepto participar voluntariamente en esta entrevista.

Nombre del participante: Adriana M. Torres Torres

Firma del participante: [Firma] **Fecha:** 14 de mayo de 2026

Nombre del investigador: Joselyn Jaramillo Ayala

Firma del investigador: [Firma] **Fecha:** 14 de mayo de 2026

(Opcional) Autorización para grabación:

☒ Sí autorizo la grabación

☐ No autorizo la grabación

Firma: [Firma]

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Título del proyecto de investigación:

Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra

Investigador/a responsable:

Nombre completo: Joselyn Jaramillo Ayala

Institución: PUCE-I

Correo electrónico: jjaramilloa@pucesi.edu.ec

Teléfono: 0982725754

Estimado/a participante:

Reciba un cordial saludo. Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista como parte del proyecto de investigación titulado "Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra", cuyo objetivo es diseñar una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos que permita fortalecer la planificación, organización y gestión de actividades académicas dentro de la universidad. La entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante sobre la gestión y desarrollo de eventos institucionales, la cual contribuirá al desarrollo de la investigación.

Si usted acepta participar, se le realizará una entrevista con una duración aproximada de 10 a 20 minutos, en la que se abordarán temas relacionados con la organización de eventos, procesos logísticos, comunicación y percepción sobre la implementación de una Unidad de Eventos dentro de la PUCE-I. La entrevista podrá ser grabada en audio (y/o video), únicamente con fines académicos. Su participación es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

La información proporcionada será tratada de manera confidencial. Su identidad no será revelada en ningún informe, publicación o presentación derivada de esta investigación, salvo autorización expresa. Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos. No se prevén riesgos significativos derivados de su participación. Su colaboración contribuirá al conocimiento en el área de gestión y organización de eventos, pudiendo generar aportes académicos y sociales.

Autorización:

He leído y comprendido la información anterior. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente.

En consecuencia, **acepto participar voluntariamente** en esta entrevista.

Nombre del participante: Lc. Marcelo Benítez

Firma del participante: [Firma]

Fecha: 14 de mayo 2026

Nombre del investigador: Joselyn Jaramillo Ayala

Firma del investigador: [Firma]

Fecha: 14 de mayo 2026

(Opcional) Autorización para grabación:

- ☐ Si autorizo la grabación
☐ No autorizo la grabación

Firma: [Firma]

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Título del proyecto de investigación:

Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra

Investigador/a responsable:

Nombre completo: Joselyn Jaramillo Ayala

Institución: PUCE-I

Correo electrónico: jjaramilloa@pucesi.edu.ec

Teléfono: 0982725754

Estimado/a participante:

Reciba un cordial saludo. Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista como parte del proyecto de investigación titulado "Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra", cuyo objetivo es diseñar una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos que permita fortalecer la planificación, organización y gestión de actividades académicas dentro de la universidad. La entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante sobre la gestión y desarrollo de eventos institucionales, la cual contribuirá al desarrollo de la investigación.

Si usted acepta participar, se le realizará una entrevista con una duración aproximada de 10 a 20 minutos, en la que se abordarán temas relacionados con la organización de eventos, procesos logísticos, comunicación y percepción sobre la implementación de una Unidad de Eventos dentro de la PUCE-I. La entrevista podrá ser grabada en audio (y/o video), únicamente con fines académicos. Su participación es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

La información proporcionada será tratada de manera confidencial. Su identidad no será revelada en ningún informe, publicación o presentación derivada de esta investigación, salvo autorización expresa. Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos. No se prevén riesgos significativos derivados de su participación. Su colaboración contribuirá al conocimiento en el área de gestión y organización de eventos, pudiendo generar aportes académicos y sociales.

Autorización:

He leído y comprendido la información anterior. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente.

En consecuencia, **acepto participar voluntariamente** en esta entrevista.

Nombre del participante: Mgm. Andrea Julio

Firma del participante: [Firma]

Fecha: 22 de mayo 2026

Nombre del investigador: Joselyn Jaramillo

Firma del investigador: [Firma]

Fecha: 22 de mayo 2026

(Opcional) Autorización para grabación:

☐ Si autorizo la grabación

☐ No autorizo la grabación

Firma: [Firma]

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Título del proyecto de investigación:

Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra

Investigador/a responsable:

Nombre completo: Joselyn Jaramillo Ayala
Correo electrónico: jjaramilloa@pucesi.edu.ec

Institución: PUCE-I
Teléfono: 0982725754

Estimado/a participante:

Reciba un cordial saludo. Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista como parte del proyecto de investigación titulado "Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra", cuyo objetivo es diseñar una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos que permita fortalecer la planificación, organización y gestión de actividades académicas dentro de la universidad. La entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante sobre la gestión y desarrollo de eventos institucionales, la cual contribuirá al desarrollo de la investigación.

Si usted acepta participar, se le realizará una entrevista con una duración aproximada de 10 a 20 minutos, en la que se abordarán temas relacionados con la organización de eventos, procesos logísticos, comunicación y percepción sobre la implementación de una Unidad de Eventos dentro de la PUCE-I. La entrevista podrá ser grabada en audio (y/o video), únicamente con fines académicos. Su participación es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

La información proporcionada será tratada de manera confidencial. Su identidad no será revelada en ningún informe, publicación o presentación derivada de esta investigación, salvo autorización expresa. Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos. No se prevén riesgos significativos derivados de su participación. Su colaboración contribuirá al conocimiento en el área de gestión y organización de eventos, pudiendo generar aportes académicos y sociales.

Autorización:

He leído y comprendido la información anterior. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente.

En consecuencia, **acepto participar voluntariamente** en esta entrevista.

• Nombre del participante: Juan Carlos Estuacur

Firma del participante: [Firma]

Fecha: 22 de mayo 2026

Nombre del investigador: Joselyn Jaramillo Ayala

Firma del investigador: [Firma]

Fecha: 22 de mayo 2026

(Opcional) Autorización para grabación:

☒ Sí autorizo la grabación

☐ No autorizo la grabación

Firma: _____

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Título del proyecto de investigación:

Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra

Investigador/a responsable:

Nombre completo: Joselyn Jaramillo Ayala
Correo electrónico: jcjaramilloa@pucesi.edu.ec

Institución: PUCE-I
Teléfono: 0982725754

Estimado/a participante:

Reciba un cordial saludo. Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista como parte del proyecto de investigación titulado "Diseño de propuesta para la creación de una unidad de eventos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ibarra", cuyo objetivo es diseñar una propuesta para la creación de una Unidad de Eventos que permita fortalecer la planificación, organización y gestión de actividades académicas dentro de la universidad. La entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante sobre la gestión y desarrollo de eventos institucionales, la cual contribuirá al desarrollo de la investigación.

Si usted acepta participar, se le realizará una entrevista con una duración aproximada de 10 a 20 minutos, en la que se abordarán temas relacionados con la organización de eventos, procesos logísticos, comunicación y percepción sobre la implementación de una Unidad de Eventos dentro de la PUCE-I. La entrevista podrá ser grabada en audio (y/o video), únicamente con fines académicos. Su participación es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

La información proporcionada será tratada de manera confidencial. Su identidad no será revelada en ningún informe, publicación o presentación derivada de esta investigación, salvo autorización expresa. Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos. No se prevén riesgos significativos derivados de su participación. Su colaboración contribuirá al conocimiento en el área de gestión y organización de eventos, pudiendo generar aportes académicos y sociales.

Autorización:

He leído y comprendido la información anterior. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente.

En consecuencia, **acepto participar voluntariamente** en esta entrevista.

Nombre del participante: Yara Cristina Paez

Firma del participante: [Firma]

Fecha: 25 de mayo 2026

Nombre del investigador: Joselyn Jaramillo Ayala

Firma del investigador: [Firma]

Fecha: 25 de mayo 2026

(Opcional) Autorización para grabación:

☐ Sí autorizo la grabación

☐ No autorizo la grabación

Firma: _____

ANEXO 5 FICHA DE OBSERVACIÓN

Ficha de observación	
1. DATOS DEL INVESTIGADOR: Joselyn Carolina Jaramillo Ayala	
2. FECHA: Periodos académicos desde el año 2022 - 2025	
3. NOMBRE DEL LUGAR/ACTIVIDAD: Laboratorio de Aprendizaje Vivencial (LAV 180°)	
Sección Servicios gastronómicos y organización de eventos institucionales	
3.1. UBICACIÓN	LONGITUD: LATITUD:
Provincia: Imbabura Cantón: Ibarra Barrio: La Victoria Calle: Av. Jorge Guzmán Rueda y Aurelio Espinosa Pólit (Campus PUCE-I)	
3.2 LOCAL: Laboratorio de Aprendizaje Vivencial (LAV 180°)	
3.2.1 NOMBRE DEL DUEÑO/A: Pontificia Universidad Católica del Ecuador –Ibarra	
3.2.2 Servicios: Organización de eventos institucionales, producción gastronómica, servicio de alimentos y bebidas, atención protocolaria, montaje y desmontaje de eventos, coordinación logística.	
Tiempo de funcionamiento Laboratorio utilizado durante varios períodos académicos como espacio práctico para la formación de estudiantes de Gastronomía y apoyo a eventos institucionales.	
3.2.3 Observaciones:	
<i>Planificación del evento</i>	La organización dependía principalmente de la coordinación entre docentes y estudiantes responsables de la actividad.
<i>Distribución de funciones</i>	Las responsabilidades eran asignadas según las necesidades del evento, sin una estructura organizacional permanente.
<i>Coordinación entre áreas</i>	Existía comunicación entre cocina y servicio; sin embargo, la coordinación dependía de cada docente responsable.
<i>Recursos</i>	El mobiliario, equipos e insumos eran gestionados para cada evento según disponibilidad.
<i>Organización documental</i>	No se evidenciaron formatos estandarizados para el seguimiento integral de los eventos.
<i>Comunicación</i>	La información era transmitida principalmente de forma verbal y mediante grupos de mensajería.
<i>Supervisión</i>	Los docentes realizaban el seguimiento y control de las actividades desarrolladas por los estudiantes.
<i>Evaluación posterior</i>	La retroalimentación se efectuaba al finalizar el evento, sin un procedimiento institucional estandarizado.
4.- Fotografías	



Comentarios del investigador:

La observación permitió constatar que el LAV 180 desempeñó un papel importante como espacio de aprendizaje práctico para los estudiantes de Gastronomía y como apoyo a la realización de eventos institucionales. No obstante, también evidenció limitaciones organizativas derivadas de la ausencia de una estructura permanente encargada de coordinar integralmente estos procesos; estos hallazgos constituyen un insumo relevante para fundamentar la propuesta de creación de una Unidad de Eventos en la PUCE-I, orientada a mejorar la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de las actividades institucionales.

ANEXO 6 MATRIZ DAFO DE ANÁLISIS DE LA UNIDAD DE EVENTOS



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

IBARRA

ANÁLISIS DAFO		
FACTORES INTERNOS	FACTORES POSITIVOS	FACTORES NEGATIVOS
	FOTRTALEZAS	DEBILIDADES
	F.1 Respaldo institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a la Unidad de Eventos por parte de las autoridades competentes, otorgándole legitimidad, posición dentro del organigrama institucional, reconocimiento administrativo y académico interno y externo.	D. 1. Al ser reciente la Unidad de Eventos, no cuenta inicialmente con experiencia operativa propia ni con procedimientos implementados, lo que implica un periodo inicial de ajuste y adaptación organizacional, en el que deberán definirse dinámicas internas de funcionamiento y consolidarse criterios de gestión.
	F.2 Existencia de un plan estratégico institucional que establece principios de calidad, responsabilidad y mejora continua, lo que permite optimizar procesos, evitar la dispersión de funciones y garantizar coherencia operativa a nivel institucional.	D.2 Dependencia inicial de la asignación presupuestaria y de recursos materiales y humanos, estando sujeta a la planificación y disponibilidad de recursos institucionales establecidos por la administración universitaria.
	F.3 Experiencia teórica y practica acumulada por parte de estudiantes y personal asignado gracias a una trayectoria en la organización de eventos académicos y administrativos debido al desarrollo contante de congresos, jornadas, actos culturales y actividades institucionales.	D. 3. Necesidad de periodo de adaptación por procesos de capacitación y orientación inicial para el personal designado y demás departamentos de la universidad con el fin de asumir funciones de manera estructurada, especialmente lo relacionado con la planificación, coordinación interdepartamental y evaluaciones de actividades institucionales.
	F.4 Capacidad para centralizar procesos administrativos, agrupando las funciones organizativas en una sola unidad capaz de establecer lineamientos, procedimientos y estándares para la gestión autónoma, académica y administrativa de eventos institucionales.	D.4 Limitaciones iniciales en infraestructura o equipamiento para la gestión de eventos, por lo que deberá operar con los recursos institucionales disponibles mientras se consolida su funcionamiento dentro de la estructura universitaria.
	F. 5 Estructura académica multidisciplinaria, donde por la presencia de diversas carreras y áreas administrativas permite una colaboración académica e interdepartamental, promoviendo trabajo conjunto entre carreras y áreas administrativas.	D.5 Resistencia al cambio por parte de unidades acostumbradas a organizar eventos de forma autónoma, lo que requiere un proceso de transición por parte de las dependencias dentro de la universidad.

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	0.1 Reconocer a la U.E. como un referente y modelo organizativo dentro de la universidad, así como para otras sedes y proyectarla externamente con mayor credibilidad para establecer alianzas estratégicas, interinstitucionales y mayor posicionamiento localmente.	A. 1. Sobrecargar operativamente a la Unidad de Eventos y afectar la calidad si no se delimitan con claridad sus funciones y alcances desde el inicio, ya que esta falta podría dificultar la adecuada distribución de responsabilidades en su fase inicial.
	0.2 Crecimiento progresivo y sostenible de la Unidad de Eventos dentro de la estructura institucional, con la asignación clara de funciones para cada departamento y una gestión más organizada, clara y eficiente administrativa y académicamente.	A.2 Enfrentar restricciones presupuestarias que limiten la implementación progresiva de la Unidad de Eventos, debido a que su operatividad depende directamente de los recursos asignados por la institución.
	0.3 Empleabilidad y enriquecimiento del C.V de los estudiantes gracias al desarrollo de sus habilidades y practica preprofesional dentro de la unidad de eventos, además del progresivo alcance de la unidad mediante la publicación de su portafolio hacia la organización de eventos interinstitucionales, potenciando su crecimiento local.	A.3 Falta de coordinación efectiva entre las distintas áreas de la universidad si el personal aún se encuentra en proceso de adaptación y no se consolidan rápidamente los mecanismos de articulación interdepartamental.
	O. 4. Consolidarse como el único canal institucional oficial para la gestión de eventos, abriendo la oportunidad de ampliar progresivamente su alcance operativo, asumir la coordinación de eventos de mayor complejidad, asegurar la calidad del servicio y convertirse en un referente institucional con mayor autonomía y capacidad de incidencia en la planificación académica y administrativa.	A.4 Generar expectativas excesivas sobre la capacidad operativa de la Unidad de Eventos que no correspondan a los recursos disponibles en su etapa inicial de implementación.
	0. 5 Potenciar el modelo de aprendizaje practico promovido en la universidad siendo la Unidad de Eventos un laboratorio de aprendizaje vivencial, integrando de manera supervisada a estudiantes en eventos institucionales como parte de su formación académica obligatoria y permitiendo que los estudiantes establezcan contacto directo con entidades externas generando redes profesionales tempranas, integrando la teoría con la práctica en su futuro profesional.	A.5 Enfrentar cambios en las prioridades institucionales que releguen la gestión de eventos a un segundo plano si no se logra consolidar el compromiso y la integración de las distintas áreas universitarias.

ANEXO 7 ESTRATEGIAS DE MATRIZ DAFO

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
FO.1. Implementar, a través de una Unidad de Eventos, un modelo de gestión que establezca procedimientos, responsables y etapas claras para la planificación de eventos internos y externos, que permita responder de manera organizada a la creciente demanda de actividades académicas, culturales y de vinculación, aprovechando el respaldo y estructura institucional de la PUCE Ibarra.	DO.1. Implementar la Unidad de Eventos de manera progresiva, iniciando con la aplicación de funciones básicas como la recepción de solicitudes, la planificación y coordinación de eventos institucionales, y ampliar sus responsabilidades conforme aumente la cantidad y complejidad de los eventos solicitados por las distintas áreas de la universidad y se consolide a través de resultados visibles y coherentes con las expectativas institucionales.
FO.2. Diseñar procesos y procedimientos internos para la Unidad de Eventos usando como apoyo el plan estratégico institucional, definiendo por escrito las etapas, responsables y formas de actuación en la planificación, coordinación y evaluación de los eventos institucionales, con el fin de optimizar recursos y asegurar una organización y ejecución coherente y uniforme.	DO.2. Aprovechar la demanda creciente de eventos para justificar la asignación presupuestaria, evidenciando cómo una gestión centralizada contribuye a un uso más eficiente de los recursos universitarios y reduciendo este impacto mediante el crecimiento progresivo y sostenible dentro de la estructura institucional.
FO.3. Integrar la experiencia teórica y práctica de estudiantes y personal a la gestión de la Unidad de Eventos, integrando participaciones supervisadas, aplicando en cada evento formatos y documentos definidos para la planificación, el seguimiento y la evaluación, que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y realizar ajustes cuando sea necesario.	DO.3. Superar la necesidad de capacitación y adaptación del personal asignado a la Unidad de Eventos mediante la integración formativa y supervisada de estudiantes como apoyo en la gestión operativa, articulando esta participación con la aplicación de procedimientos escritos, formatos estandarizados de planificación y evaluación, y la presentación periódica de resultados, a fin de fortalecer el aprendizaje práctico institucional y evidenciar el aporte organizativo de la Unidad.
FO.4. Difundir a las áreas académicas y administrativas de la PUCE Ibarra procedimientos centralizados propuestos para la solicitud, planificación, coordinación y evaluación de los eventos, mediante reuniones informativas y capacitación, con el fin de convertir la unidad de eventos en el canal institucional oficial para la planificación y coordinación de eventos, estableciendo formas claras de coordinación y trabajo conjunto.	DO.4. Gestionar de manera eficiente los recursos humanos, de infraestructura y materiales disponibles en la universidad, mediante la identificación de los recursos existentes, el registro de su disponibilidad, la asignación planificada según las necesidades de cada evento y la evaluación posterior de su uso, priorizando aquellos eventos que requieran mayor coordinación logística o participación de varias áreas institucionales.
FO.5. Establecer una propuesta de cooperación académica entre la Unidad de Eventos y la carrera de Gastronomía y otras carreras asociadas de la PUCE Ibarra, mediante la cual los estudiantes puedan participar en eventos específicos como parte de su formación práctica, bajo la supervisión del personal designado de la unidad, convirtiendo a la Unidad de Eventos en un espacio de aprendizaje vivencial, sin que los estudiantes asuman la organización ni responsabilidad institucional directa del evento.	DO.5. Desarrollar un plan de capacitación dirigida al personal asignado a la Unidad de Eventos por la administración universitaria para disminuir la resistencia al cambio organizacional, mediante talleres sobre el procedimiento para la recepción y registro de solicitudes de eventos, elaboración de cronogramas, asignación de responsabilidades, la coordinación con otras áreas y la elaboración de informes de evaluación, con el fin de garantizar la aplicación correcta de los procesos y procedimientos necesarios para la U.E.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA

FA.1. Definir con claridad el alcance y las funciones de la Unidad de Eventos, respaldándose en el respaldo institucional y la legitimidad otorgada por las autoridades, para evitar la sobrecarga operativa y la distribución inadecuada de responsabilidades en su fase inicial, asegurando así la coherencia de su rol institucional.	DA.1. Establecer un periodo de prueba para la Unidad de Eventos, durante el cual se implementen y evalúen los procedimientos de planificación, coordinación y evaluación de eventos, con el fin de realizar ajustes necesarios antes de asumir un mayor número de eventos o responsabilidades de mayor complejidad.
FA.2. Establecer procedimientos claros de coordinación entre la Unidad de Eventos y las distintas áreas académicas y administrativas, apoyándose en la existencia del plan estratégico institucional con principios de calidad y mejora continua, mediante la definición escrita de responsabilidades, la realización de reuniones de planificación previas a cada evento y el uso de formatos oficiales para la solicitud, seguimiento y evaluación, con el fin garantizar claridad en las responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones, optimizar la asignación de recursos y asegurar el cumplimiento de las actividades previstas para cada evento	DA.2. Delimitar las responsabilidades y establecer canales de comunicación claros mediante la elaboración de un organigrama funcional, con la definición escrita de funciones y la utilización de canales institucionales oficiales para la comunicación oficial, la asignación de tareas y el seguimiento de actividades relacionadas con cada evento, con el fin de prevenir conflictos organizativos y resistencias al cambio por parte de otras dependencias universitarias.
FA.3. Fortalecer la comunicación externa de los servicios de la Unidad de Eventos mediante la difusión planificada de los eventos organizados a través de los canales institucionales oficiales, como redes sociales, página web y medios internos, con el fin de dar mayor visibilidad a las actividades académicas, culturales y administrativas de la universidad y contribuir a la promoción de su oferta académica.	DA.3. Desarrollar instrumentos básicos de seguimiento y evaluación, que permitan demostrar resultados concretos y justificar la continuidad de la unidad frente a posibles restricciones institucionales.
FA.4. Sustentar la importancia de la unidad dentro del marco del plan estratégico institucional, reduciendo el riesgo de que la gestión de eventos sea relegada frente a cambios en las prioridades universitarias, reforzando su reconocimiento institucional y promoviendo la integración de todas las áreas académicas y administrativas.	DA.4. Crear una cartera de proveedores internos y externos desde las primeras etapas de la Unidad Eventos con variedad de productos, priorizando el uso organizado de los recursos disponibles en la universidad, como la infraestructura, el personal institucional y los bienes o servicios generados internamente, antes de recurrir a la contratación de bienes o servicios.
FA.5. Aplicar criterios de eficiencia administrativa en la gestión de eventos, aprovechando la capacidad organizativa de la unidad para mitigar limitaciones externas relacionadas con recursos o tiempo, estableciendo mecanismos claros de planificación, seguimiento y evaluación que eviten generar expectativas excesivas sobre su capacidad operativa.	DA.5. Articular la participación de estudiantes de distintos niveles y carreras de la PUCE – Ibarra en la organización de eventos institucionales, bajo criterios formativos y con supervisión del personal responsable de la Unidad de Eventos, estableciendo tareas específicas acordes a su nivel de formación y bajo supervisión directa, de modo que no asuman decisiones ni responsabilidades institucionales propias del evento.

ANEXO 8 MATRIZ DE MOBILIARIO Y SUMINISTROS



UNIDAD DE EVENTOS		
MOBILIARIO		
Autor:	Joselyn Jaramillo Ayala	
ARTICULO	CARÁCTERÍSTICAS PRINCIPALES	FOTOGRAFÍA
Escritorios	Superficie amplia para trabajo administrativo, material resistente (melamina o madera tratada), con cajoneras o espacio de almacenamiento básico, diseño ergonómico que permita el uso prolongado.	
Sillas Ergonómicas	Ajuste de altura, respaldo lumbar, base giratoria con ruedas, material acolchado y transpirable, diseñadas para jornadas prolongadas de trabajo.	

Juego de sillones de sala	Sillones cómodos de tamaño medio, tapizado resistente, acompañados de una mesa de centro funcional para apoyo de documentos o material informativo.	
Mesa de reuniones	Capacidad para al menos seis personas, superficie amplia, material resistente, diseño que facilite la interacción y el trabajo en equipo.	
Sillas Auxiliares	Estructura liviana pero resistente, fáciles de movilizar, diseño sencillo para uso en reuniones o espacios de apoyo.	
Archivadores metálicos	Estructura resistente, con gavetas para organización de documentos, sistema de cierre seguro, adecuados para archivo físico institucional.	

Estanterías cerradas

Muebles con puertas para almacenamiento de documentos o materiales, protección contra polvo, distribución interna por niveles.



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

IBARRA

UNIDAD DE EVENTOS

EQUIPOS DE OFICINA

Autor:

Joselyn Jaramillo Ayala

ARTICULO

CARÁCTERÍSTICAS PRINCIPALES

FOTOGRAFÍA

Computadores Portátiles

Equipos con capacidad para tareas administrativas, acceso a sistema institucional, conexión a internet, almacenamiento suficiente y software básico instalado.



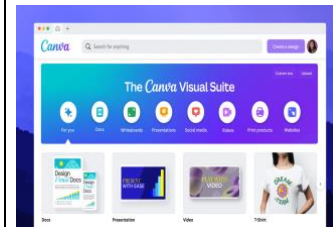
Impresora multifuncional	Funciones de impresión, escaneo y copiado, conexión en red para uso compartido, rendimiento adecuado para volumen medio de trabajo.	
Teléfono con extensión interna	Dispositivo fijo para comunicación interna, conexión a red institucional, facilita coordinación con otras áreas.	

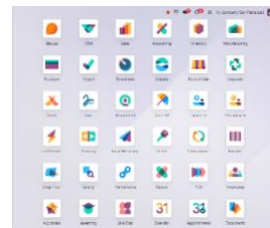


**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

IBARRA

UNIDAD DE EVENTOS		
SOFTWARE		
<i>Autor:</i>	<i>Joselyn Jaramillo Ayala</i>	
ARTICULO	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	FOTOGRAFÍA

Asana	Plataforma de gestión de proyectos que permite organizar tareas, asignar responsables, establecer cronogramas y dar seguimiento al avance de cada actividad dentro de la planificación de eventos.	
Microsoft Teams	Plataforma colaborativa que integra comunicación mediante chats, videollamadas, reuniones virtuales y almacenamiento compartido de documentos, facilitando la coordinación del equipo.	
Canva	Herramienta digital de diseño accesible que permite la creación de afiches, invitaciones, piezas para redes sociales y material visual para eventos institucionales.	
Herramientas Microsoft 365	Conjunto de aplicaciones como Word, Excel y PowerPoint, utilizadas para la gestión documental, elaboración de informes, control de datos y presentaciones.	

Google Analytics	Herramienta de análisis digital que permite medir el alcance, interacción y comportamiento de usuarios en plataformas web relacionadas con la difusión de eventos.	
SurveyMonkey	Plataforma para la elaboración de encuestas que permite recopilar y analizar la satisfacción de los asistentes, facilitando la evaluación de los eventos.	
Odoo	Sistema de gestión empresarial que permite el control de inventarios, compras, proveedores y recursos, contribuyendo a una administración más organizada de los eventos.	



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

IBARRA

UNIDAD DE EVENTOS		
SUMINISTROS DE OFICINA		
<i>Autor:</i>	<i>Joselyn Jaramillo Ayala</i>	
ARTICULO	CARÁCTERÍSTICAS PRINCIPALES	FOTOGRAFÍA
Hojas de papel bond	Papel estándar para impresión y documentación, uso cotidiano en procesos administrativos.	
Carpetas físicas y archivadores	Material para organización y resguardo de documentos, clasificación por eventos o áreas.	
Agendas	Libretas para anotaciones, control manual de actividades o seguimiento de tareas.	

Esferos, marcadores y resaltadores	Material de escritura y señalización, útil para organización y revisión de documentos.	
Post-it	Notas adhesivas para recordatorios, organización visual de tareas y seguimiento.	
Clips, grapas y material de sujeción	Estructuración de archivos en formato digital, organización por eventos, fechas o áreas.	