

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



Gestión de la información para optimizar el proceso de planificación de eventos

académicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN
COMUNICACIONES**

AUTOR

María Patricia Harman Canalle

ASESOR:

Roberto Carlos Yogui Matsudo

Agosto, 2018

Dedicada a todos los que hicieron posible que llegue hasta aquí:

Gracias Carlos Fosca por la oportunidad.

Gracias Martín, Juan Ignacio y María Augusta por la espera.

Gracias al equipo de la Oficina de Eventos y Viajes por apoyarme en esta idea.

Gracias a mis amigos, profesores y asesores de la Maestría por acompañarme en este viaje.

Gracias a la PUCP por toda la experiencia.

Te hubiera gustado Pepe.

*“Saber improvisar en un evento es bueno,
hacer de la improvisación un estilo de trabajo es malo.”*

Esa frase es mía.



RESUMEN

Gestión de la información para optimizar el proceso de planificación de eventos académicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú

En la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) se organizan anualmente alrededor de 1100 eventos académicos. La Oficina de Eventos y Viajes (OEyV) atiende a un promedio de 68 eventos al año, cifra que tendenciosamente va en aumento al igual que la cantidad de pedidos que llegan con una anticipación menor a 4 meses, lo que representa el 65% de su programación anual. Este alto porcentaje de pedidos que llegan con poca anticipación genera un impacto negativo cuyo alcance interno afecta los planos administrativo y económico, y su alcance externo afecta la imagen institucional que se ve debilitada cuando se traslucen acciones improvisadas y desorganizadas.

La propuesta de esta tesis es el diseño de un proyecto de comunicación cuyo objetivo es la mejora de la gestión de la información para optimizar los procesos de planificación de eventos a través de una solución digital que permita: acceder a la información y tomar conocimiento sobre los requerimientos para la organización de un evento y ser al mismo tiempo una plataforma común para ordenar los procesos internos en las unidades durante la etapa de propuestas, toda vez que estas iniciativas provienen de sus docentes coordinadores. En este propósito, para el diagnóstico se han realizado entrevistas a todos los actores del proceso de planificación y ejecución de un evento con la finalidad de identificar su nivel de intervención y a la vez mapear su experiencia. En la etapa de diseño y con el objetivo de acercarnos a un modelo de herramienta que lograra la mayor aceptación en los posibles usuarios, se ha utilizado la metodología denominada *Design Thinking*¹ a través de la cual ha sido posible el desarrollo de prototipos y la evaluación de éstos por los usuarios.

Con información accesible y conocimiento oportuno de las tareas que involucran la organización de un evento, se espera lograr una actitud anticipada de parte de los coordinadores al momento de acudir a las unidades especializadas que brindan soporte logístico y administrativo en la producción de eventos.

Palabras clave: comunicación interna, planificación de eventos, gestión de la información, Design Thinking, gerencia de eventos, eventos académicos.

¹ *Design Thinking*, término acuñado por Tim Brown para referirse al diseño centrado en el usuario.

SUMMARY

Management of information to optimize the process of planning academic events of the Pontifical Catholic University of Peru

At the Pontifical Catholic University of Peru (PUCP) about 1100 academic events are organized annually. The Events and Travel Office (OEyV) attends an average of 68 events per year, a figure that is tendentiously increasing as the number of orders arriving with an anticipation of less than 4 months, representing 65% of its Annual programming. This high percentage of orders that arrive with little anticipation generates a negative impact whose internal scope affects the administrative and economic levels, and its external scope affects the institutional image that is weakened when improvised and disorganized actions are revealed.

The proposal of this thesis is to design a communication project whose objective is to improve the management of the information to optimize the processes of planning of academic events through a digital solution that allows: access to the information and take knowledge about the requirements for the organization of an event and, at the same time, be a common platform for ordering the internal processes in the units during the proposal stage, since these initiatives come from their coordinating teachers. In this purpose, for the diagnosis, interviews were conducted with all the actors in the planning and execution process of an event in order to identify their level of intervention and at the same time to map their experience. In the design stage and with the aim of approaching a tool model that achieves the greatest acceptance among potential users, the methodology called Design Thinking has been used, through which the development of prototypes and the evaluation of these by the users.

With accessible information and timely knowledge of the tasks that involve the organization of an event, it is expected to achieve an anticipated attitude on the part of the coordinators when going to the specialized units that provide logistical and administrative support in the production of events.

Keywords: internal communication, event planning, information management, Design Thinking, event management, academic events.

INDICE

RESUMEN	iii
INDICE	v
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO 1.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.1.1. Por su naturaleza los eventos pueden ser: académicos, culturales, deportivos .	3
1.1.2. Por su financiamiento los eventos pueden ser subvencionados o auto sostenibles.....	4
1.1.3. Por su convocatoria los eventos pueden ser públicos o cerrados.....	5
1.2. Planteamiento del Problema	9
1.3. Marco Teórico: Cómo considerar la gestión de la información en la planificación de eventos académicos.....	12
CAPITULO 2.....	18
2.1. Diagnóstico.....	18
2.1.1. Entrevistas.....	19
2.1.2.1. Procesamiento de entrevistas a través de tabulación de respuestas.....	25
2.1.1.2. Procesamiento de entrevistas a través de la aplicación de mapas de experiencia: Customer Journey Map.....	38
2.2. Conclusiones del diagnóstico	46
2.3. Análisis del contexto externo e interno	48
CAPITULO 3.....	51
3.1. Diseño del Proyecto Asistente de Eventos Beta.....	51
3.1.1. Objetivos de comunicación.....	51
3.2. Identificación y Mapeo de Stakeholders	52
3.3. Público objetivo.....	54
3.4. Estrategias a desplegar.....	57
3.5. Acciones por Stakeholders	57
3.6. Productos de Comunicación	59
3.7. Matriz del producto Asistente de Eventos.....	60
3.7.1. Producto.....	62
3.7.1.1. Solución al problema.....	62
3.7.1.2. Atributos fundamentales	62
3.7.1.3. Identidad.....	63
3.7.1.4. Portafolio	63

3.7.2.	Motivación	64
3.7.2.1.	Oportunidad inmediata	65
3.7.2.2.	Eliminación de barreras	65
3.7.2.3.	Fidelización	67
3.7.3.	Funcionalidad	67
3.7.3.1.	Experiencia del usuario/ usabilidad	67
3.7.3.2.	Conductas	68
3.7.3.3.	Servicios transversales integracionales	69
3.7.4.	Propósito y Personas	70
3.7.4.1.	Servicio	70
3.7.4.2.	Audiencia	70
3.8.	Desarrollo del Asistente de Eventos	71
3.8.1.	Diseño centrado en el usuario	71
3.8.1.1	Empatizar	71
3.8.1.2.	Definir	72
3.8.1.3.	Idear	73
3.8.1.4.	Prototipar	73
3.8.1.5.	Evaluar	74
3.8.2.	Introducción de mejoras y nuevo prototipo del Asistente de Eventos Beta para la puesta en marcha	96
CAPÍTULO 4		112
4.1.	Implementación del Asistente de Eventos Beta	112
4.2.	Público	112
4.3.	Plan de comunicación del Asistente de Eventos Beta	113
4.4.	Argumentación	113
4.4.1.	Mensajes fuerza	116
4.5.	Cronograma de Acciones e Indicadores de Cumplimiento	117
Conclusiones de cierre		118
Reflexiones finales		123
Referencias		129
ANEXO 1		135
ANEXO 2		140
ANEXO 3		145
ANEXO 4		149
ANEXO 5		153
ANEXO 6		161
ANEXO 7		167
ANEXO 8		168
ANEXO 9		173

<i>ANEXO 10</i>	175
<i>ANEXO 11</i>	179
<i>ANEXO 12</i>	182
<i>ANEXO 13</i>	188
<i>ANEXO 14</i>	190
<i>ANEXO 15</i>	194
<i>ANEXO 16</i>	198
<i>ANEXO 17</i>	203
<i>ANEXO 18</i>	210
<i>ANEXO 19</i>	212
<i>ANEXO 20</i>	216
<i>ANEXO 21</i>	220
<i>ANEXO 22</i>	225
<i>ANEXO 23</i>	233
<i>ANEXO 24</i>	234
<i>ANEXO 25</i>	235



LISTA DE TABLAS

Tabla 1: <i>Categoría de eventos</i>	4
Tabla 2: <i>Rating de tipos de eventos académicos</i>	4
Tabla 3: <i>Matriz de Analisis FODA – Fortalezas y Debilidades</i>	49
Tabla 4: <i>Matriz de Análisis FODA - Oportunidades y Amenazas</i>	50
Tabla 5: <i>Enfoque del análisis FODA</i>	50
Tabla 6: <i>Mapa de Stakeholders</i>	52
Tabla 7: <i>Contenido del mensaje según los grupos de stakeholders</i>	54
Tabla 8: <i>Objetivo 1</i>	57
Tabla 9: <i>Objetivo 2</i>	58
Tabla 10: <i>Objetivos 3 y 4</i>	58
Tabla 11: <i>Objetivo 5</i>	59
Tabla 12: <i>Matriz de producto Javier Kudo</i>	61
Tabla 13: <i>Preguntas de validación Formulario Google prototipo 1</i>	76
Tabla 14: <i>Respuestas de la encuesta Formulario Google prototipo 1</i>	76
Tabla 15: <i>Comentarios adicionales sobre Prueba de Formulario Google prototipo 1</i>	77
Tabla 16: <i>Ficha resumen Asistente de Eventos Beta</i>	79
Tabla 17: <i>Cuadrantes de la Matriz de Feedback</i>	93
Tabla 18: <i>Matriz de Feedback</i>	93
Tabla 19: <i>Tipos de usuarios en la prueba</i>	95
Tabla 20: <i>Definiciones de tipos de eventos</i>	100
Tabla 21: <i>Matriz de evaluación y mejoras</i>	104
Tabla 22: <i>Matriz de gestión de información en el proceso de organización de eventos</i>	110
Tabla 23: <i>Cronograma de acciones e indicadores de cumplimiento</i>	117

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Flujograma de gestación y aprobación de un evento.....	34
<i>Figura 2:</i> Mapa de experiencia del profesor en la planificación de un evento.....	40
<i>Figura 3:</i> Mapa de experiencia del personal administrativo en la planificación de un evento.....	41
<i>Figura 4:</i> Mapa de la experiencia del Jefe de la Unidad en la planificación de un evento	43
<i>Figura 5:</i> Mapa de experiencias negativas según actores del proceso de planificación de eventos.....	45
<i>Figura 6:</i> Posicionamiento de stakeholders.....	52
<i>Figura 7:</i> Página de inicio del Formulario Google prototipo 1	75
<i>Figura 8:</i> Datos generales.....	81
<i>Figura 9:</i> Sección Ingresos	82
<i>Figura 10:</i> Sección locales y ambientes	83
<i>Figura 11:</i> Sección materiales para participantes	84
<i>Figura 12:</i> Sección Difusión del evento	85
<i>Figura 13:</i> Sección diseño de piezas gráficas.....	86
<i>Figura 14:</i> Servicio de transporte y alojamiento para invitados	87
<i>Figura 15:</i> Servicio de alimentación y catering.....	88
<i>Figura 16:</i> Servicio de audio, video y traducción.....	89
<i>Figura 17:</i> Servicio de anfitriones y personal de apoyo	90
<i>Figura 18:</i> Servicio de elenco artístico	91
<i>Figura 19:</i> Mostrar cotización	92
<i>Figura 20:</i> Pantalla de inicio.....	98
<i>Figura 21:</i> Vista de la incorporación del panel lateral izquierdo y el encabezado	99
<i>Figura 22:</i> Vista de la incorporación de definiciones en el panel lateral izquierdo.....	101
<i>Figura 23:</i> Vista de la incorporación del mensaje de inicio sobre el funcionamiento.....	102
<i>Figura 24:</i> Vista de la incorporación del panel lateral derecho en sincronía con el panel central.....	103
<i>Figura 25:</i> Pantalla del rubro Personal de Apoyo Asistente de Eventos Beta.....	106
<i>Figura 26:</i> Pantalla con pop up de la descripción de las tareas de Anfitriones	107
<i>Figura 27:</i> Pantalla con pop up de la descripción de tareas del Personal de Inscripciones.....	107
<i>Figura 28:</i> Pantalla con pop up de la descripción de tareas del Personal Administrativo.....	108
<i>Figura 29:</i> Pantalla con pop up de la descripción de tareas del Personal de Apoyo Académico	108
<i>Figura 30:</i> Pantalla con pop up de la descripción de Otros gastos de personal.....	109

INTRODUCCIÓN

Con la presente investigación se busca obtener información sobre los procesos de planificación de eventos en las unidades académicas desde donde se gestan los eventos en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), con la finalidad de conocer el origen de la falta de anticipación al momento de solicitar el apoyo de la Oficina de Eventos y Viajes (OEyV).

De acuerdo al reporte de eventos académicos de la Agenda PUCP², en el período 2014-2015 la PUCP organizó alrededor de 1100 eventos anuales, con el propósito de contribuir al intercambio académico y cultural entre la universidad y la sociedad, como lo indica el Plan Estratégico Institucional³ (PEI). Sin embargo para la OEyV que tiene la responsabilidad de brindar apoyo en la organización de eventos académicos e institucionales por encargo de las unidades la aparente falta de planificación presenta algunos retos:

1. En los años 2014 y 2015 la OEyV ha experimentado una recarga laboral, tendencia que se ha confirmado durante el primer semestre del 2016 como consecuencia de recibir solicitudes de apoyo con poca anticipación. Actualmente la OEyV atiende los pedidos de apoyo conforme van llegando a lo largo del año, estas solicitudes son de distinto tipos y envergadura. En la medida que la tendencia al aumento persista se debe

² La Agenda PUCP es un espacio en la página web de la universidad a través del cual se publicitan los eventos que se organizan desde las unidades. Este espacio es administrado por la Dirección de Comunicación Institucional PUCP y son las unidades las que solicitan la difusión de sus actividades a través de un pedido.

³ El Plan Estratégico Institucional 2010 – 2017, es el documento que recoge la misión, visión, los valores y los objetivos estratégicos de la PUCP. ("PEI PUCP 2011-2017 (version detallada) - PUCP | Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación", 2016)

desarrollar algún mecanismo que pueda ayudar a las unidades a auto gestionarse de manera adecuada.

2. De la atención de 50 eventos en el 2013 se ha pasado a atender 68 eventos en el 2015, que representan un 6% de la producción anual que es publicitada en la Agenda PUCP, sin embargo antes de su publicación y durante la etapa de gestación no son visibles y por lo tanto no es posible anticipar su realización, consecuentemente tampoco su planificación ni su atención, lo que genera serios problemas no sólo para la OEyV sino para las otras oficinas que sin estar involucradas en la organización deben de brindar varios servicios de soporte.

A lo largo del documento daremos a conocer en donde están ubicados los eventos y su quehacer en la universidad, así también para un mayor entendimiento se ofrece un marco de referencia para ampliar la información. El período del estudio abarca los eventos realizados en el 2014 y 2015.

Para la elaboración del diagnóstico del presente documento se realizaron 22 entrevistas a los actores que intervienen directamente en el proceso de planificación de eventos y a los responsables de otras áreas que participan de manera indirecta de dicho proceso. Solo a través de las entrevistas ha sido posible entender la vinculación y responsabilidad de los actores frente a este proceso. Simultáneamente hemos utilizado la metodología denominada ***Design Thinking***⁴ a través de la cual ha sido posible identificar claramente a los actores en el proceso de planificación de eventos, su nivel de intervención y la experiencia de ellos durante la organización del mismo.

⁴ Design Thinking, término acuñado por Tim Brown para referirse al diseño centrado en el usuario.

Si bien las conclusiones del diagnóstico han revelado que existen varios niveles de intervención, la presente investigación solo abordará la solución para uno de ellos a través del desarrollo de una herramienta digital. El diseño de la herramienta digital ha sido elaborado usando igualmente la metodología Design Thinking en la vocación de acercarnos al modelo con mayor aceptación en los posibles usuarios. Con el uso de esta herramienta se busca facilitar el proceso de planificación de eventos ya que su diseño estará centrado en brindar información al usuario sobre: los bienes y servicios que debe considerar en el presupuesto, los plazos que debe tomar en cuenta para la ejecución de ciertos procesos y las unidades a las que debe contactar para el apoyo respectivo. En ese sentido el plan de comunicación está orientado principalmente a la presentación de la herramienta en las unidades, con la finalidad que sea utilizada en la formulación de los presupuestos para los eventos académicos del área. Con información oportuna se espera lograr un ordenamiento al interior de las unidades así como una sinergia entre la actitud anticipada de parte de los coordinadores al momento de solicitar sus requerimientos y una actitud proactiva de parte de las unidades que brindan soporte.



CAPITULO 1

1.1. Antecedentes

La Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) es una comunidad académica situada en Lima que se compone de aproximadamente 25,000 personas entre estudiantes, profesores y personal administrativo. La PUCP fue fundada en 1917 y actualmente está organizada administrativamente en unidades de Gobierno (Rectorado y Vicerrectorados), unidades académicas (Facultades, Departamentos, Direcciones Académicas, Centros e Institutos) y unidades administrativas (Direcciones Administrativas y Oficinas de soporte a la gestión institucional).

El Plan Estratégico Institucional 2011-2017 (PEI) es un documento que establece la misión, la visión, los valores y los objetivos estratégicos institucionales que articulan la labor de la PUCP y ordena sus once objetivos estratégicos en cuatro ejes: Formación, Investigación, Relación con el entorno y Gestión Institucional.

Los eventos organizados en la PUCP se enmarcan en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Universidad dentro de los ejes de Formación, Investigación y Relación con el Entorno y tienen el objetivo de impulsar el intercambio cultural y aprendizaje mutuo entre la universidad y la sociedad. Los eventos son propuestos por las unidades académicas, administrativas y de gobierno de la Universidad y sus iniciativas son de diversos tipos. La mayoría de ellas son actividades académicas e institucionales que propician espacios de discusión e intercambio de información, difusión de investigaciones, muestras culturales, exposiciones científicas, entre otras; y, en menor escala, se realizan actividades deportivas, sociales y de integración de los miembros de la comunidad. Todos estos eventos conforman la producción anual que tiene la

Universidad en su rol con la sociedad y en su vínculo con los miembros de la comunidad interna.

De acuerdo al PEI, la PUCP tiene como objetivo impulsar el aprendizaje mutuo entre la academia y la sociedad aportando en la difusión e intercambio cultural, para lo cual deberá:

- 1°. Incrementar las intervenciones a favor de la educación, el desarrollo social, la gobernabilidad democrática y la mitigación de la pobreza sin olvidar el enfoque interdisciplinario
- 2°. Ampliar las actividades organizadas por la PUCP para promover el debate público sobre temas vinculados al desarrollo del país.

Anualmente las unidades deben presentar un Plan de Desarrollo en el cual proponen sus objetivos y planes que ejecutarán durante un determinado plazo. Los objetivos deben estar alineados con los cuatro ejes del Plan Estratégico Institucional: formación, investigación, relación con el entorno y gestión institucional. En la formulación de un plan se incluyen las actividades que se ejecutarán para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Los eventos son considerados como una actividad dentro de un plan. Cuando los planes incluyen actividades que requieren financiamiento éste debe ser solicitado a través del sistema CENTURIA⁵ en el cual se generan los presupuestos para luego ser ejecutados. Consecuentemente un evento que ha sido registrado en el Plan de Desarrollo y que requiere asignación de fondos, involucra la creación de un presupuesto que debe ser registrado y aprobado necesariamente en CENTURIA como una actividad para su ejecución.

⁵ CENTURIA es el nombre que recibe el software del sistema de administración y gestión de recursos económicos de la PUCP

1.1.1. Por su naturaleza los eventos pueden ser: académicos, culturales, deportivos

Eventos académicos: En la universidad estarían definidos como el conjunto de reuniones o espacios de encuentro de carácter profesional, académico, científico o técnico, que están orientados a la capacitación, difusión de conocimiento o enseñanza de grupos de personas afines a una especialidad o rubro que se concentran en un espacio determinado. Expresiones de este tipo de eventos en la PUCP son: conferencias, talleres, seminarios, conversatorios, charlas, coloquios, encuentros, congresos, jornadas, ceremonias, ferias, presentaciones de libro, mesas redondas, foro, simposio, etc.

Eventos culturales: Los eventos culturales en la PUCP involucran como temática principal alguna rama del arte como: música, cine, teatro, fotografía, pintura, escultura, grabado, danza, etc., cuyas manifestaciones son de carácter artístico y los formatos más usados tienen denominaciones de: festivales, exposiciones, recitales y muestras entre otros.

Eventos deportivos: Los eventos deportivos son actividades que se organizan en torno a un deporte y congregan espectadores así como a los aficionados a dicha disciplina deportiva. Los formatos más usados tienen la denominación de campeonatos, competencias, demostraciones y en algunas oportunidades organizan talleres y campañas de salud a toda la comunidad. El área encargada de organizar estos eventos es la Sección de Deportes, unidad que pertenece a la Dirección de Servicios Universitarios.

Cada año se realizan en la PUCP alrededor de 1100 eventos -académicos y culturales- que son impulsados desde las unidades en concordancia con los objetivos del PEI dentro de sus respectivos planes de desarrollo. De acuerdo a los reportes 2014 y 2015 de la Agenda PUCP (Dirección de Comunicación Institucional PUCP, 2016), casi el 80% de los eventos que son difundidos a través de este espacio son académicos. En el caso de los eventos culturales, éstos representan entre el 13% a 15% de la producción anual y las modalidades de expresión son:

proyecciones y foros de cine, teatro, conciertos, exposiciones, muestras, danza, etc. Finalmente un porcentaje mínimo está compuesto por los eventos deportivos, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1: Categoría de eventos

CATEGORÍA DE EVENTOS	Nº EVENTOS AÑO 2014	%	CATEGORÍA DE EVENTOS	Nº EVENTOS AÑO 2015	%
Académico	908	79.9	Académico	963	84.8
Cultural	191	16.8	Cultural	155	13.6
Deportes	38	3.3	Deportes	18	1.6
TOTAL	1137	100.0	TOTAL	1136	100.0

Fuente: información extraída del Reporte de Agenda PUCP (Dirección de Comunicación Institucional PUCP, 2016)

Tabla 2: Rating de tipos de eventos académicos

Nº	RATING DE TIPOS DE EVENTOS ACADÉMICOS 2014		RATING DE TIPOS DE EVENTOS ACADÉMICOS 2015	
1	Conferencia	173	Conferencia	158
2	Taller	119	Taller	115
3	Seminario	67	Charla	103
4	Conversatorio	65	Conversatorio	75
5	Charla	61	Seminario	70
6	Coloquio	60	Coloquio	60
7	Ceremonia	28	Encuentro	31
8	Encuentro	26	Ceremonia	27
9	Jornada	22	Feria	23
10	Congreso	21	Congreso	17
11	Feria	18	Jornada	16
12	Presentación de Libro	18	Curso	12
13	Curso	12	Presentación de Libro	11
14	Mesa Redonda	10	Mesa Redonda	10
15	Foro	10	Simposio	6
16	Simposio	8	Foro	4
17	OTROS	190	OTROS	225
	TOTAL	908	TOTAL	963

1.1.2. Por su financiamiento los eventos pueden ser subvencionados o auto sostenibles

Por el tipo de financiamiento, las actividades académicas pueden ser subvencionadas o auto sostenibles. Las primeras son aquellas que han sido aprobadas con un presupuesto deficitario,

mientras que las segundas son aquellas cuyos egresos no superan sus ingresos, existiendo eventualmente un superávit. Los ingresos de una actividad académica auto sostenible provienen de varias fuentes, las principales son: recaudación por inscripciones, recaudación de auspicios y la venta de bienes y servicios asociados. Las actividades con presupuesto auto sostenible pueden ser formuladas en cualquier momento del año y por lo tanto incorporadas en el PDU⁶ de igual manera. Por el contrario, en el caso de las actividades subvencionadas existe un plazo para su formulación.

1.1.3. Por su convocatoria los eventos pueden ser públicos o cerrados

Por el tipo de convocatoria, los eventos pueden ser públicos o cerrados (con invitación). La única fuente que recoge información sobre los eventos de convocatoria pública es la Agenda PUCP, que es una plataforma virtual de publicidad y difusión administrada por la Dirección de Comunicación Institucional (DCI) en la cual los responsables de las unidades registran sus eventos y convocatorias.

Es importante anotar que en el caso de los eventos que necesitan difusión no se les exige estar previamente registrados en la Intranet dentro del PDU o tener un presupuesto aprobado en CENTURIA. En Agenda PUCP es posible visualizar los eventos que se van a realizar, es decir los que ya tienen fecha, hora y lugar definidos; sin embargo, la publicación de esta información no se realiza con la misma anticipación con la que se requiere planificarlos.

Consecuentemente la información sobre eventos se encuentra dividida en tres plataformas: en el PDU del intranet, en Centuria y en Agenda PUCP. Cada una de ellas con distinto acceso,

⁶ Plan de Desarrollo de la Unidad, se formula cada año.

distinta lectura y distinto propósito. Ninguna de estas plataformas recoge la información completa y sistematizada sobre la iniciativa que es propuesta por la unidad, de modo que es no es posible construir un programa anual partiendo desde estas fuentes de información.

La Oficina de Eventos y Viajes (OEyV) es una unidad de servicio y de soporte a la gestión institucional que depende del Vicerrectorado Administrativo, su misión es organizar y ejecutar los eventos promovidos por las unidades académicas, administrativas y de gobierno, centralizando las gestiones administrativas y buscando la racionalización de recursos disponibles con la mejor calidad. La OEyV fue creada en 1996 como una unidad de gestión especializada y de soporte a la comunidad universitaria para la producción de eventos académicos, culturales e institucionales que organiza la universidad a través de sus unidades.

La misión de la OEyV se enmarca en el eje de la Gestión Institucional del PEI que propone objetivos centrados en modificar la estructura y los procesos de la organización en un modelo de gestión que facilite las propuestas de mejora académica:

- 1º. Implementar una gestión por resultados en la PUCP. Este objetivo considera el desempeño organizacional en función de los productos alcanzados. Ello implica orientar los recursos al cumplimiento de objetivos previamente acordados y que generan compromisos de los distintos responsables en cada estamento y unidad que conforman la institución. De esta manera, los acuerdos son construidos en conjunto y conocidos por todos lo que permite dar cierta unidad ya que brindan un sentido compartido de lo que se hace y el por qué se hace.
- 2º. Garantizar que la comunicación institucional se consolide como uno de los pilares de la gestión PUCP. La comunicación es uno de los pilares de la gestión institucional y, en tal sentido, la PUCP apuesta por su fortalecimiento a través de tres aspectos claves: en la gestión de los procesos de toma de decisión interna, en el

posicionamiento de la PUCP, y en el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Para lograr este objetivo propone:

- a. Promover la consolidación de las políticas de comunicación institucional PUCP que le faciliten a las unidades académico-administrativas el desarrollo de sus quehaceres.
- b. Fortalecer la imagen institucional de la PUCP a nivel nacional.
- c. Fomentar la identificación institucional de los diversos estamentos de la comunidad PUCP con los valores, la misión y visión institucionales.

Aun cuando las actividades académicas pueden estar planificadas en Intranet dentro del PDU, aprobadas presupuestalmente en CENTURIA y publicadas en Agenda PUCP, los únicos canales –no automatizados- a través de los cuales la OEyV obtiene información sobre los eventos a los cuales debe brindar soporte son:

- Por consulta directa a todas las unidades: este proceso consiste en solicitar información a cada una de las unidades en el mes de noviembre del año previo sobre los eventos que organizarán el siguiente año.
- Por recepción de solicitudes de apoyo que llegan en cualquier momento a lo largo del año a través de las unidades o los profesores responsables de los eventos.

Es importante realizar algunas precisiones sobre los términos que serán utilizados a lo largo del análisis:

- **Unidad académica:** nombre genérico que se le da a las facultades, departamentos académicos, centros o institutos. Las unidades están representadas por:
 - a. **Decanos:** representan a las facultades
 - b. **Jefes de Departamento:** representan a los departamentos académicos
 - c. **Directores:** representan a los centros e institutos

- **Jefe o Responsable de la Unidad:** autoridad con responsabilidad académica y administrativa de la Unidad Académica, representada por los decanos, jefes de departamento y directores académicos. Es el responsable de la formulación de los presupuestos de la unidad y la asignación de fondos para cada proyecto al interior de la misma. En él recae la responsabilidad de aprobar las iniciativas o propuestas formuladas por los profesores y asignan los recursos para la organización de cada evento.
- **Coordinador:** profesor o responsable de la organización del evento.
- **OEyV:** Oficina de Eventos y Viajes, oficina especializada en la producción de eventos, se encarga de organizar los eventos a solicitud de las unidades.
- **Evento:** actividad académica, social, cultural o deportiva de carácter extracurricular propuesta por las unidades. Pueden tener diversos nombres o modalidades en cada una de sus expresiones.
- **Personal administrativo:** personal encargado de las labores administrativas en la unidad, brinda soporte y apoyo en la gestión de procesos internos al profesor y a los alumnos a través de los sistemas administradores de recursos (Centuria e Intranet).
- **Oficinas o áreas de soporte administrativo:** oficinas que brindan diversos servicios especializados como seguridad, limpieza, soporte informático, cafeterías, contratación de servicios generales, infraestructura, etc.

1.2. Planteamiento del Problema

Como ya se ha explicado, los eventos académicos son propuestos al interior de cada unidad por los profesores del área, al que la unidad organizadora le asigna el rol de coordinador. Como coordinador se encarga de la organización y toma las decisiones que involucran la ejecución del mismo. El coordinador tiene la responsabilidad de contactar a las unidades de soporte administrativo para llevar adelante el evento.

Según el reporte de eventos académicos de la Agenda PUCP (Dirección de Comunicación Institucional PUCP, 2016) en la universidad se realizan más de 1100 eventos al año que son publicitados en esta plataforma, pero antes de su publicación y durante la etapa de planificación no son visibles en ninguna parte para las áreas u oficinas que deben dar soporte. De manera que si se consulta la Agenda en el mes de junio serán pocos los eventos visibles en el mes de noviembre, sin embargo históricamente el mes de noviembre es el que presenta el record de eventos, son alrededor de 200 los que se han realizado en el 2014 y en el 2015 según el reporte de Agenda PUCP, consecuentemente se espera una cifra similar cada año, pero no se cuenta con información sobre el tipo de evento ni la unidad que lo ejecutará.

Existe otra cantidad de eventos de convocatoria cerrada en las que se participa solo por invitación, así también están los eventos internos de carácter institucional que involucran al personal docente y/o administrativo.

Cuando la OEyV atiende a una unidad, centraliza y articula las coordinaciones internas con las otras oficinas administrativas que brindan soporte y efectúa las coordinaciones externas necesarias para llevar adelante el proyecto. Actualmente atiende alrededor de 70 eventos al año que son el producto del incremento de solicitudes, pues en los últimos 3 años ha pasado de

atender 50 eventos (cifra 2013) a 68 eventos anuales (cifra 2015), lo que representa un aumento del 36%. Si bien la cantidad de eventos atendidos por la OEYV en los dos últimos años solo representa el 6% de la producción anual de la PUCP, observamos que se ha venido incrementando desde 2013. Cabe indicar que no existe una política o directiva que obligue a las unidades a solicitar los servicios de la OEyV.

Del total de eventos atendidos en los años 2015 y 2016, solo el 37% fueron anunciados el año anterior, el 63% restante llegó con menos de 5 meses de anticipación, lo que desencadena la acumulación intempestiva de solicitudes de apoyo, pues se tuvieron que atender sin mediar tiempo de planificación y se sumaron a los eventos que sí habían sido programados previamente.

Esta acumulación de eventos no anunciados con anticipación genera problemas internos en la OEyV que se manifiestan en:

- 1°. Situaciones de exceso de trabajo (evidenciadas en los reportes de horas extras), imposibilidad del personal para planificar vacaciones y el estrés consecuente de todo lo anterior.
- 2°. Acortamiento de los plazos límites de ejecución para determinadas gestiones administrativas con nuestros propios sistemas internos que a la vez demandan requisitos previos.
- 3°. Imposibilidad de prever los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos, sin avistamiento previo de eventos por atender y sin una programación anual anticipada, no es posible resolver oportunamente la necesidad de contratación o la búsqueda de personal idóneo.

- 4°. Pérdida de oportunidad al no poder buscar y obtener mejores negociaciones con proveedores por el mismo servicio a lo largo del año por desconocimiento de nuestra propia demanda.
- 5°. Incremento en los presupuestos y cotizaciones que presentan los proveedores por contar con menos tiempo para la ejecución de determinados servicios y la elaboración de determinados productos: impresiones, merchandising, etc.
- 6°. Dificultad para concertar acciones coordinadas con otras áreas como seguridad, limpieza o servicios de cafeterías, porque éstas a su vez tienen sus propios procedimientos que demandan anticipación.
- 7°. Dificultad para conseguir espacios adecuados (auditorios) para la realización de los eventos.

Estos problemas no solo impactan negativamente en los niveles administrativos y económicos sino también afectan la imagen institucional de la universidad. Cada vez que por la falta de anticipación se acortan los plazos para convocar a una determinada cantidad de personas o no se logra cerrar coordinaciones internas con otras áreas, la imagen institucional se debilita pues son situaciones que se perciben como: improvisación y desorganización, dos palabras que denotan falta de planificación.

Finalmente los problemas descritos representan la punta del iceberg en tanto que son los efectos visibles de lo que está ocurriendo, estas consecuencias constituyen el **costo de no saber**, de ahí la necesidad de conocer cuáles son las causas que producen estas situaciones y proponer una solución.

1.3.Marco Teórico: Cómo considerar la gestión de la información en la planificación de eventos académicos

De acuerdo a la RAE⁷ un evento se define como un suceso importante y programado de índole social, académica, artística o deportiva. Sumaremos a la definición anterior la propuesta de Farfán (2014) que describe a los eventos como acontecimientos que tienen actividades únicas y que requieren ceremonias y rituales para lograr resultados específicos a través de una asamblea humana. En el caso de los eventos que se organizan en la universidad, éstos constituyen actividades extracurriculares que refuerzan los ejes estratégicos de la formación, investigación y relación con el entorno que se plantea la PUCP en su PEI. En ese sentido compartimos la propuesta de Paloma Herrero, al referirse que el objetivo de estos eventos es concentrar a una comunidad específica en una fecha determinada para generar un espacio de aprendizaje e intercambio de información (Herrero Blanco, 2005).

La OEyV opera como una Gerencia de Eventos. Aunque es una disciplina relativamente joven, la gerencia de eventos se ha desarrollado mucho en los últimos años, por ello se toman tres propuestas de definiciones:

- La gerencia de eventos es la aplicación de funciones, técnicas y principios administrativos a la organización de reuniones profesionales, a través de una red preestablecida de medios tecnológicos e interpersonales con el fin de alcanzar objetivos comunicacionales de índole corporativos (Alarico, 2008).
- La gerencia de eventos se enfoca hacia el desarrollo de actividades extracurriculares que van a fortalecer las actividades académicas, deportivas, culturales y sociales que se

⁷ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española

desenvuelven dentro del entorno universitario reforzando conocimientos que se dictan en las aulas de clases y diversificando actividades que se desarrollan en las universidades (Farfán, 2014).

- La gerencia de eventos abarca la investigación, diseño, planificación, coordinación, mercadeo, normativas, ética y riesgos en la gerencia competitiva para producir eventos sustentables (De Marchena, 2005).

Para los efectos del presente documento un evento será tomado como un proyecto, y como tal implicará de un proceso de planificación necesitando además contar con información para el desarrollo de las acciones coadyuvantes a la ejecución del mismo. En ese escenario, la organización de un evento requiere de información especializada y oportuna para la realización de una secuencia de acciones conducentes a la ejecución de un programa determinado en fecha y hora cierta, para ello es necesario servirse de ciertos medios a través de los cuales sea posible identificar los bienes y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades inherentes a los componentes de dicho programa.

Se toma entonces como punto de partida el paradigma teórico de Claude Shannon y Warren Weaver en su modelo de comunicación (Shannon & Weaver, 1949): Teoría Matemática de la Comunicación que luego sería conocida como Teoría de la Información. La propuesta describe un proceso comunicativo a partir del flujo de la información entre los siguientes componentes: fuentes, emisor, canal, receptor, destinatario y ruido. Estos componentes son posibles de reconocer en el proceso de planificación de eventos en el cual el flujo de la información debe estar garantizado entre los actores del proceso, pues a partir de dicha información es posible la toma de decisiones.

Se complementa a la investigación el concepto de comunicación interna, toda vez que el flujo de la información transita al interior de la PUCP y en ese sentido es la comunicación interna la que posibilita el intercambio de información:

“Es fundamentalmente un proceso que engloba la comunicación administrativa, flujos, barreras, vehículos, redes formales e informales. Promueve por lo tanto la interacción social y fomenta credibilidad actuando en el sentido de mantener viva la identidad de una organización." (Marchiori, 2011, p. 51).

Sin embargo, aun cuando el objetivo operativo de la comunicación interna es lograr que las personas sepan lo que tienen que hacer y estratégicamente entender por qué deben hacerlo, ello no se logra solo garantizando el flujo y el acceso a la información, ya que ésta como tal es solo un simple dato almacenado en algún soporte. La gestión de datos no tiene sentido si es que no está dotada de algún propósito y con una organización discernible de modo que tengan relevancia para alguna situación, problema o condición. (Trujillo-Castañola I, Febles-Estrada, León-Rodríguez & Betancourt Rodríguez, 2013).

En el marco de la planificación de eventos es importante analizar el flujo de la información que es administrada por los profesores y el personal administrativo, así como también si la información suministrada por la universidad a través de sus órganos competentes es reconocida como un recurso oportuno y valioso para el logro de los objetivos. En ese sentido es preciso “dar a cada miembro de la comunidad universitaria acceso autónomo a toda aquella información analítica de valor para el óptimo desempeño de sus funciones, a través de canales especializados y permanentes, obteniendo una utilización eficaz de los mismos." (Chacon, Toledano & Araújo, 2014, p. 93).

Es necesario entonces generar un valor en la información que es suministrada y que circula entre los actores del proceso, es decir hay que generar una cadena de valor en la gestión de la información. La cadena de valor del dato debe garantizar dos propiedades fundamentales: la calidad de los datos y la pertinencia de la información. En consecuencia, la información se torna en valiosa cuando ésta es actualizada, precisa y comprensible. (Chacon, Toledano & Araújo, 2014)

Compartimos la postura de Gloria Ponjuán Dante al afirmar que:

"El aspecto primordial de la gestión de la información en una organización se basa en el comportamiento de sus miembros y en el grado en que reconozcan que la información, como recurso, demanda niveles de atención similares o superiores a otros recursos como las finanzas o las propias personas. De hecho, es la información acerca de los otros recursos, la que permite una gestión eficaz en la organización." (Ponjuán Dante, 2004, p. 35).

No es posible analizar la gestión de la información en los procesos internos sin tomar en cuenta la cultura organizacional de una institución como la universidad. Coincidimos con Del Pozo (1997) cuando define a la cultura organizacional como el conjunto de normas y valores que caracterizan el estilo, la filosofía, la personalidad, el clima, y el espíritu de la empresa, junto con el modo de estructurar y administrar los recursos materiales y humanos que la configuran. La PUCP tiene su propia cultura, lo que es llamado muchas veces "*el espíritu de la casa*" y aunque no tiene una significación exacta, tenemos la firme presunción que se refiere a un estilo propio y diferente para hacer las cosas, que tienen que ver precisamente con la misión, la visión y los valores que inspiran su existencia y que han sido plasmados en los planes estratégicos a lo largo de los últimos años.

En este orden de ideas, el comportamiento de los miembros al interior de la universidad estaría pues en estrecha relación con la forma de gestionar la información de contenido administrativo y el valor que le otorgan a ésta. Aun cuando existe una clara conciencia de lo que significa una gestión académica y una gestión administrativa, cuando un docente tiene que asumir la planificación de un evento estos roles se traslapan, y en ese momento surgen las confusiones respecto a quien corresponde dar el siguiente paso. Si bien los docentes son el principal activo de la universidad y tienen un papel sumamente relevante como en ningún otro espacio, esta situación afirma Zabalza (2010) puede ser una fuente de poder o de debilidad. El grado de autonomía de sus miembros puede ser considerada una fortaleza cuando se manifiesta en que pueden aportar libremente a la sociedad sus investigaciones, sus iniciativas, sus producciones, etc. Pero constituye una debilidad cuando se requiere desarrollar iniciativas y estrategias comunes de manera globalizada y sinérgica en la institución.

Zabalza (2003) introduce una precisión respecto a una de las particularidades del profesorado universitario al hablar del fuerte arraigo de la discrecionalidad como un elemento constitutivo del estilo de actuación:

"(...) en aras de la fuerte asunción del principio de "discrecionalidad" en criterios y prácticas, nos resulta difícil aceptar que nadie tenga nada que decirnos sobre cómo han de funcionar las cosas. Vivimos tan intensamente nuestra capacidad para decidir autónomamente y según nuestro propio criterio, que nos resulta muy difícil aceptar restricciones por una mejor coordinación." p. 164.

Por su lado Mas Torelló y Tejada Fernández (2013) afirman en su propuesta que el rol de gestor no es una función intrínseca del docente universitario, sino que lo principal es la función de docencia y de investigación, que es ahí donde el profesor se siente reconocido y por lo tanto es hacia donde sus esfuerzos y dedicación están enfocados.

Estas particularidades, la discrecionalidad otorgada propiamente al docente por la universidad sumada al reconocimiento que las tareas administrativas no son parte de sus funciones constituyen:

- **Una barrera:** por cuanto la discrecionalidad no aplica al momento de la planificación de eventos pues demanda una secuencia de acciones que están determinadas por los plazos; y porque aun cuando el docente no tenga responsabilidad de gestión administrativa es el único que podría activar los soportes necesarios a partir de su solicitud y pedido.
- **Un reto:** por cuanto las unidades administrativas son responsables no solo de brindar el servicio de soporte y la información relevante y oportuna sobre los procesos a su cargo, así como los plazos de atención; sino también de usar los canales más adecuados para garantizar que la información transite hacia los destinatarios y éstos tomen decisiones eficientes en el objetivo de lograr una sinergia con otras áreas y actores involucrados.

Por ello consideramos muy acertado el planteamiento de Gloria Ponjuán Dante cuando dice que:

“El éxito de la gestión de la información (...) no sólo depende de los directivos o los gestores de información. El segmento principal está en manos de las personas y en su comportamiento con relación a la información. El comportamiento respecto a la información se refiere a cómo los individuos se acercan a la información y la manejan. Cuando se gestiona el comportamiento de la información, se intenta mejorar la eficacia global del ámbito de información de una organización a través de acciones concertadas.” (Ponjuán Dante, 2004, p. 122-123).

Las acciones concertadas son el resultado de una planificación.

CAPITULO 2

2.1. Diagnóstico

Siendo que el problema central de la OEyV es la falta de una programación anticipada de los eventos que deberá atender en el año y los eventos son promovidos por profesores de las unidades académicas cuyas autoridades internas delegan en ellos la responsabilidad de la organización, es necesario conocer, cuáles son las causas por las que los profesores o coordinadores no acuden a la OEyV de manera anticipada para solicitar soporte y asesoría en la organización de sus eventos.

En ese orden de ideas es necesario igualmente revisar el proceso de gestación y formulación de eventos desde las unidades para conocer si disponen de información respecto a la OEyV y de los servicios que brinda: ¿cuál es el proceso de planificación interna cuando un profesor tiene una iniciativa? ¿Le informan acerca de la OEyV y de los servicios que brinda? ¿Sabe realmente el coordinador las tareas y plazos para la planificación de un evento? Si los problemas están determinados por el corto tiempo para planificar, nos preguntamos si dentro de las unidades están previstos algunos plazos para la presentación de iniciativas, si tienen periodicidad y si son planteadas en alguna época del año.

No menos importante es conocer la experiencia de quienes tienen la responsabilidad de organizar un evento sin perder de vista que el rol en este proceso puede ser la de un jefe de unidad, la de un profesor-coordinador o la de un personal administrativo. En cualquier caso, ya sea una iniciativa o un encargo nos planteamos las siguientes interrogantes: ¿acaso tiene conocimiento previo para la organización de un evento? ¿conoce los procesos internos para la ejecución de tareas administrativas? ¿el coordinador debería conocer los procesos o sólo saber

dónde solicitar apoyo? ¿los profesores cuentan con alguna herramienta, manual o guía que lo ayude en la tarea de planificación de su evento? ¿la necesita?

Para la elaboración del diagnóstico será indispensable:

- Visibilizar a todos los actores que participan en el proceso de gestación, planificación y ejecución de los eventos; conocer cómo se vinculan y cómo estas interacciones repercuten en dichos procesos.
- Conocer la experiencia de los actores que participan en el proceso para identificar los problemas o limitaciones que enfrentan con la finalidad de proponer mejoras partir de sus necesidades y alcance de sus gestiones.
- Revisar el tipo de información que dispone cada uno de los involucrados sobre el proceso de planificación, procedimientos internos y sobre la existencia de oficinas de soporte administrativo; para establecer los mecanismos y procedimientos que faciliten que las iniciativas lleguen oportunamente a la OEyV.

2.1.1. Entrevistas

El método elegido para la elaboración del diagnóstico es la aplicación de entrevistas a los actores que participan directamente en el proceso de gestación, planificación y ejecución de los eventos: **el profesor, el personal administrativo y el jefe de la unidad**. Hemos subdividido a estos actores en tres grupos:

A. GRUPO 1: Los profesores o responsables (jefes de unidad) que han coordinado eventos con el acompañamiento de la OEyV en los años 2014 y 2015.

B. GRUPO 2: El personal administrativo de las unidades que organizan eventos

C. GRUPO 3: Los profesores que organizaron eventos en sus unidades sin el acompañamiento de la OEyV.

El objetivo general de las entrevistas era conocer el proceso de gestación y planificación de los eventos en las unidades, con el objetivo de explorar si de las respuestas se podría desprender las razones por las cuales las solicitudes de apoyo de los profesores no llegan a la Oficina de Eventos con anticipación

Las preguntas formuladas fueron semiestructuradas con el objetivo de informarnos sobre:

- 1°. **Si la Unidad:** tiene establecido un procedimiento para recepción de iniciativas, si efectúa una convocatoria para que los profesores propongan eventos, si las convocatorias son periódicas, el tipo de información que les solicitan a los profesores y el soporte de la misma (físico, virtual, etc.)
- 2°. **Si el personal administrativo:** transmite información a los profesores sobre los procesos internos, plazos y atención de otras oficinas, si cuenta con alguna guía interna sobre sus propios procedimientos en caso de eventos, si es compartida con profesores y en qué medio.
- 3°. **Si los profesores:** tuvieron algún apoyo desde su unidad para la organización de su evento, si recibieron información sobre los procedimientos internos y cuáles han sido los mayores problemas durante la planificación.

En todos los casos trataremos de identificar los problemas que enfrentan los profesores para la organización de eventos y si éstos tienen implicancias en la oportunidad en que se informan a las áreas que deben brindar soporte.

Para determinar el tipo de vinculación y las interacciones que realizan los actores del proceso, se realizaron 19 entrevistas individuales, las cuales se subdividen en los siguientes grupos:

- A. GRUPO 1: Siete (07) entrevistas compuestas por: profesores, coordinadores y jefes de unidad.
- B. GRUPO 2: Ocho (08) entrevistas a personal administrativo.
- C. GRUPO 3: Cuatro (04) entrevistas a profesores que organizan eventos en sus unidades sin el acompañamiento de la OEyV.

A. GRUPO 1: Profesores, coordinadores y jefes de unidad

Los entrevistados fueron elegidos entre los profesores-coordinadores y/o responsables de los eventos que se habían realizado con el acompañamiento y soporte de la OEyV. La selección apuntó a que fueran de distintas áreas, ello con la finalidad de tener una visión más variada desde las unidades que organizan eventos.

Las personas entrevistadas fueron siete (07):

- Jaime Peña (ANEXO 1): Administrador de la Facultad de Derecho
- Patricia Urteaga (ANEXO 2): Docente y directora del Centro de Investigación, Capacitación y Asesoría Jurídica del Departamento de Derecho
- Isabel Quispe (ANEXO 3): Docente y coordinadora de la Sección de Ingeniería Industrial del Departamento de Ingeniería
- Dante Elías (ANEXO 4): Docente y director de la Maestría en Ingeniería Mecánica, Escuela de Posgrado
- Luciano Quispe (ANEXO 5): Asistente de la Coordinación Académica de Especialidad de Ciencia Política y Gobierno de la Facultad de Ciencias Sociales

- Haydee Alor (ANEXO 6): Coordinadora de la Especialidad de Trabajo Social de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas
- Carlos Garatea (ANEXO 7): Docente y Jefe del Departamento de Humanidades

Las preguntas estuvieron orientadas a conocer el proceso de planificación interna y el tipo de información requerida por la unidad para organizar un evento. Las preguntas fueron ordenadas de la siguiente manera:

1. Si la unidad contaba con un procedimiento establecido para recepción de iniciativas
2. Si la unidad convocaba a los profesores a presentar iniciativas y la frecuencia
3. Si llegaban iniciativas en otros momentos y si se aceptaban a lo largo del año
4. Si la unidad tenía algún formato para solicitar información sobre el evento
5. Si le pedían al profesor un presupuesto estimado
6. Sobre cómo y por qué había llegado a la OEyV
7. Si se realizaba una evaluación post evento y si ésta era referente para un pedido posterior
8. Sobre qué tipo de herramienta le sería útil: plantilla, presupuesto, manual, guía, etc., para organizar un evento

B. GRUPO 2: Personal Administrativo

Los entrevistados corresponden al grupo del personal administrativo que brinda soporte a los profesores de las unidades que constantemente organizan eventos. La selección tenía la finalidad de conocer la versión de quienes son el primer contacto del profesor o coordinador.

Las personas entrevistadas fueron ocho (08):

- Cecilia Gonzáles (ANEXO 8), Administradora de la Facultad de Ciencias Sociales
- Rosmery Godoy (ANEXO 9), Asistente de Relaciones Académicas de la Facultad de Ciencias e Ingeniería
- Ana María Yáñez (ANEXO 10), Asistente de la Decana de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas
- Karina Morales (ANEXO 11), Asistente de la Secretaría Académica de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas
- Giovanna del Valle (ANEXO 12), Secretaria del Departamento de Humanidades
- Ana María Asmat (ANEXO 13), Secretaria del Decano de la Facultad de Derecho
- Jackeline Fegale (ANEXO 14), Asistente del Departamento Académico de Derecho
- Violeta Antón (ANEXO 15), Asistente de la Sección de Ingeniería Civil

Las preguntas estuvieron orientadas a contrastar o confirmar la versión del GRUPO 1 en cuanto al proceso de planificación interna, convocatorias y recepción de iniciativas; validar el tipo de información que dispone, trasmite y requiere del profesor para las gestiones que tienen que realizar y finalmente conocer los problemas o limitaciones durante esta etapa de planificación. Las preguntas fueron ordenadas de la siguiente manera:

1. Si conocía el Mapa de Recursos
2. Cómo se planifica un evento en su unidad
3. Si recibían las iniciativas conforme iban llegando
4. Si tenían algún manual para el profesor sobre cómo proceder para organizar un evento
5. Si les ayudaría que los profesores tuvieran algún manual o formato

6. Qué tipo de apoyo brindaban al profesor que organizaba un evento
7. Si la unidad contaba con personal especializado o dedicado a eventos
- 8.Cuál era la parte más complicada en la planificación

C. GRUPO 3: Profesores

Los entrevistados (4 personas) corresponden al grupo de profesores que organizan eventos solo con el soporte del personal administrativo de la unidad y sin el apoyo de la OEyV. El nombre de dos de las cuatro personas seleccionadas provino del GRUPO 2, ambos casos fueron referidos como profesores que realizaban eventos con recurrencia. Esta selección tenía la finalidad de conocer su experiencia como coordinadores de eventos.

Los profesores entrevistados fueron cuatro (04)

- Gisela Cánepa (ANEXO 16), Docente del Departamento de Ciencias Sociales, Sección Antropología
- Cecilia Monteagudo (ANEXO 17), Coordinadora de la Especialidad de Filosofía ante la Facultad de Letras y Ciencias Humanas
- Ramzy Kahhat (ANEXO 18), Coordinador de la Sección de Ingeniería Civil del Departamento de Ciencias e Ingeniería
- Elena Vivar (ANEXO 19), Profesora auxiliar del Departamento de Derecho y coordinadora del Grupo de Derecho Registral y Notarial del Instituto Riva Agüero (IRA)

Las preguntas estuvieron orientadas a confirmar el tipo de apoyo que tuvieron desde la unidad, validar el tipo de información que le piden y que disponen para armar los proyectos; así como

cuál es la percepción de las limitaciones o problemas que experimentan en la etapa de planificación de sus eventos. Las preguntas fueron ordenadas de la siguiente manera:

1. Cuántos eventos y de qué tipo organizaban anualmente
2. Cómo proponen sus iniciativas
3. Si contaban con alguna plantilla o formato para presentar el proyecto
4. Si le pedían estimar un presupuesto
5. Si contaba con ayuda para los proyectos de proponía
6. Si postulaba a un fondo o se lo asignaban
7. Cómo canalizaba sus requerimientos de bienes y servicios
8. Qué era lo más tedioso o complicado de este proceso
9. Qué le podría ayudar

Las entrevistas fueron procesadas de dos maneras: a través de la tabulación de las respuestas en torno a un tema o pregunta y a través del uso de herramientas del *Design Thinking*⁸ (*Guía del Proceso Creativo*, n.d.), específicamente se utilizó el *Customer Journey Map*⁹.

2.1.2.1. Procesamiento de entrevistas a través de tabulación de respuestas

Las respuestas de las entrevistas fueron tabuladas por grupo y en torno a temas comunes por cada grupo entrevistado:

A. GRUPO 1: Profesores, coordinadores y Jefe de unidad. (Ver Anexo 23)

- **Procedimiento, convocatoria y recepción de iniciativas para organizar un evento en sus unidades.**

⁸ Design Thinking, término para referirse al diseño centrado en el usuario.

⁹ Customer Journey Map, es una metodología del Design Thinking.

Un procedimiento implica una secuencia de acciones a través de las cuales se obtiene un resultado. En este caso nos referimos a la convocatoria como una de las acciones a través de la cual los profesores son convocados por los jefes de unidad en una determinada época del año con la finalidad de solicitarles propuestas de eventos bajo determinadas condiciones – esto es alineadas con los objetivos propuestos en su PDU- y plazos.

En las entrevistas correspondientes a este grupo podemos observar que de las 7 unidades entrevistadas:

- Solo 2 unidades indican tener un procedimiento establecido para la recepción de propuestas, en el resto de los casos no lo tienen. El procedimiento establecido consiste en tener habilitado un canal de recepción de propuestas.
- Solo 3 unidades realizaban una convocatoria anual para que los profesores presenten sus iniciativas. Estas convocatorias consisten en el envío de una comunicación a través del correo electrónico a sus profesores y solicitar sus propuestas.
- Aun cuando algunas unidades realizan convocatorias y otras no tienen un procedimiento establecido para la recepción de propuestas, todas las unidades reciben propuestas a lo largo del año.

De esta observación podemos concluir que, en ningún caso de las unidades entrevistadas se encontró un procedimiento o secuencia de acciones que incluyera una convocatoria con un plazo perentorio para la recepción de iniciativas. En los casos que indican tener un procedimiento, éste no necesariamente incluye una convocatoria; de igual manera los casos que incluyen una convocatoria no necesariamente responden a un procedimiento establecido o formalizado, esto es

dado a conocer a sus profesores como tal. Finalmente, todas las unidades de este grupo reciben propuestas en cualquier momento del año.

La presentación de iniciativas no guarda correspondencia con el canal o la forma a través de las cuales son solicitadas. En algunos casos las propuestas se presentan en una entrevista con el jefe de la unidad - sin haber recibido una convocatoria- y en otras solo es cuestión de tener una idea y llevarla en cualquier momento al jefe o responsable de la unidad.

Que la unidad no cuente con un procedimiento formalmente establecido y conocido por los profesores, que indique el canal, la información requerida y el plazo para presentar iniciativas; genera que las propuestas de eventos lleguen en cualquier momento y sólo hasta entonces se pueda conocer la magnitud de los esfuerzos que implican desplegar, situación que hace muy difícil planificar.



- **Formato para solicitar información del evento con un presupuesto estimado**

En la tabulación podemos observar que de las 7 unidades entrevistadas:

- 5 no tienen un formato para solicitar información del evento y las 2 unidades que tienen un formato, no solicitan un presupuesto estimado.
- 4 solicitan presupuesto estimado, pero no es un requisito indispensable.

La mayoría de las unidades no tiene un formato establecido para que los profesores coloquen información sobre la actividad para la cual solicitan el apoyo. En consecuencia, cada unidad recibe las propuestas de varios profesores con la información que cada profesor considera relevante. Si bien en algunos casos se

solicita al profesor un estimado de gastos, éste no es un requisito para la evaluación y admisión de la propuesta, en algunos casos basta con una aprobación verbal luego de una conversación. Esta situación puede traer serias consecuencias al momento de la ejecución del proyecto, específicamente cuando los recursos asignados por la unidad o solicitados por el coordinador no alcanzan para cubrir los gastos.

- **Conocimiento y apoyo de OEyV**

Las respuestas fueron variadas, algunos profesores-coordinadores ya conocían de los servicios de la OEyV, otros recibieron indicaciones expresas desde el Rectorado para acudir a la OEyV y una llegó por intuición, es decir tenía la sospecha que esta oficina podía ayudarlos. Sin embargo, es importante anotar que todas las unidades a la que pertenecen los entrevistados organizan eventos de manera regular y que lo hacen sin el acompañamiento de la OEyV, razón por la cual todos los entrevistados coincidieron en que acudieron a la OEyV cuando el evento los sobrepasaba o resultaba muy complejo, vale decir:

- Cuando en sus unidades ya no podían brindarle el apoyo en las condiciones regulares, esto es con el personal existente en la unidad, sino que requerían de apoyo adicional que no tenían
- Cuando el evento exigía una experticia mayor o dedicación adicional a la usualmente brindada por el personal administrativo del área, por ejemplo, en los casos de los eventos de la Facultad de Derecho cuando tenían muchos ponentes (ANEXO 1) o en el caso de la Especialidad de Trabajo Social (ANEXO 6) cuando superaban sus límites refiriéndose a demasiadas coordinaciones que los distraían del plano académico
- Cuando determinados procesos –como el de recaudación- requieren personal dedicado y con experiencia en el manejo de la plataforma de recaudación on line (ANEXO7)

- Cuando por la importancia del evento o por el número de participantes en el mismo, requería de un despliegue mayor al referirse al número de personas en la unidad que podría dedicarse a este tema.

- **Realización de una evaluación post evento, en todas se hace una evaluación posterior, pero enfocada de distintas maneras, algunas en el aspecto económico y otras en los aspectos académicos. Esta evaluación era tomada como referencia, pero no era determinante para futuros pedidos**

- **Tipo de herramienta necesaria,** hubo respuestas variadas en cuanto al tipo de herramienta o instrumento que podría serle útil. Las alternativas que se mencionaron fueron: plantilla, manual, guía, etc., de ayuda para la planificación y la formulación de propuestas, en todas -cualquiera sea el nombre que se le diera- quedaba claro que debían:
 - contener información sencilla sobre los aspectos que deben tomarse en cuenta al momento de organizar un evento
 - contener precios referenciales para armar presupuestos
 - contener una pauta de lo que se requiere presentar y a dónde recurrir
 - contener paso a paso los procesos

B. GRUPO 2: Personal Administrativo (Ver Anexo 24)

- **Conocimiento del Mapa de Recursos¹⁰**

¹⁰ El mapa de recursos es un espacio en la web de la PUCP que reúne la información de los servicios de unidades académicas y administrativas de la universidad. La información sobre Oficina de Eventos y Viajes está publicada en ese espacio.

Esta pregunta estuvo orientada a conocer si el personal administrativo conocía este espacio y si lo usaba como referencia para sus coordinaciones. El mapa de recursos fue publicado en el mes de febrero de 2016 y la difusión sobre su publicación fue enviada a todo el personal administrativo a través del correo electrónico en tres oportunidades según información proporcionada por la DCI¹¹. Al momento de las entrevistas desarrolladas en el mes de setiembre 2016, solo un caso de los 8 entrevistados manifestó saber “*más o menos*” lo que era (Entrevista Karina Morales ANEXO 11), el resto indicó que no lo conocía o que no le había llegado la información, por lo que la única conclusión que cabe es que no es un referente para sus coordinaciones.

- **Planificación, convocatoria y recepción de iniciativas en la unidad, en todos los casos** se reconoce una suerte de proceso-secuencia a través del cual los profesores presentan su iniciativa a sus coordinadores de especialidad o sección, y éstos al jefe de unidad. Se convalida lo vertido por el GRUPO 1 respecto a las convocatorias en sus respectivas unidades y a la recepción de iniciativas a lo largo del año, es decir que no existe un plazo perentorio, se aceptan propuestas conforme vayan llegando.
- **Existencia de un manual o formato para el profesor sobre algunos procedimientos para organizar un evento**, todos los entrevistados indicaron que no tenían ningún manual con información sobre los procesos para los profesores, por lo tanto, los profesores no sabían lo que implicaba cada pedido. Los profesores solicitan y el personal atiende cada pedido conforme van llegando, es decir de manera dispersa. Sobre si les ayudaría que los profesores tuvieran algún manual con información, salvo

¹¹ La Dirección de Comunicación Institucional, realizó una campaña de difusión en febrero, marzo y mayo del 2016.

un caso, los 8 entrevistados coincidieron que era necesario uno, inclusive algunos de ellos ya se habían agenciado sus propios formatos para solicitar al profesor la información que requieren para procesar sus pedidos y necesidades. Se verificó además que la forma en que le transmiten la información al profesor es variada, en algunos casos es verbal y en otras con breves coordinaciones de trabajo.

Es importante indicar que aquí se empieza a distinguir entre:

- el tipo de información que debería ser transmitida al profesor para que conozca los procesos y los plazos, y
 - el tipo de información requerida por el personal administrativo para gestionar pedidos.
-
- **Tipo de apoyo brindado al profesor que organizaba un evento**, en todos los casos le brindan el apoyo que el profesor solicita en los requerimientos de bienes y servicios relacionados con eventos: compra de boletos aéreos, reserva de alojamientos, inscripciones, impresión de afiches, reserva de auditorios, servicio de catering (nombrados como *coffee breaks*), pago a proveedores, etc. Estos requerimientos solo pueden ser gestionados desde el sistema administrador de recursos Centuria, al cual el personal administrativo accede y va generando órdenes de compra y de servicios que afectan el presupuesto que las actividades tienen para su ejecución.
 - **Personal especializado o dedicado a eventos dentro de la unidad**, tres de las personas entrevistadas (ANEXO 8, ANEXO 9, ANEXO 15) se dedican a atender eventos en sus unidades, el resto forma parte del pool de personal que atiende éstos y otros requerimientos de los profesores dentro de sus unidades. Estas unidades, si bien

no cuentan con un área especializada en eventos tiene personal dedicado por la cantidad de procesos que se activan, lo cual ameritaba una atención especial.

- **Dificultades en la planificación de un evento**, en este caso las respuestas fueron variadas, algunas estaban vinculadas a los plazos y los tiempos, en otras se asociaban a la cantidad de procesos en simultáneo que deben realizar cuando se acumulan varias iniciativas de las especialidades y son ellas –el personal administrativo- las personas que atienden estos pedidos.

C. **GRUPO 3: Profesores sin acompañamiento de OEyV (Ver Anexo 25)**

Los profesores entrevistados organizan eventos de manera recurrente, proponen sus iniciativas en un momento del año cuando la unidad se lo solicita y canalizan sus propuestas a través del jefe de la unidad. Sus propuestas no están contenidas en un formato o plantilla proporcionado por la unidad, sino que cada uno la presenta de acuerdo a lo que considera importante: justificación, los objetivos, el tipo de evento que desean realizar, el tipo de locación que requiere, las capacidades, etc. En algunos casos tienen que presentar un presupuesto aproximado de lo que podrían gastar cuya información deben de conseguir por sus medios apoyados en el personal administrativo del área. Salvo en el caso del profesor Ramzy Kahhat (ANEXO 18), que cuenta con un apoyo dedicado a estas tareas de organización, los tres profesores encuentran que el personal administrativo se ve superado por las tareas de organización porque delegan en éste todas las tareas vinculadas a los requerimientos de bienes y servicios. Cuando se les consultó cuáles eran las cosas más complicadas y tediosas que encuentran en la organización de sus eventos, las respuestas fueron variadas, pero todas estaban

relacionadas al quehacer administrativo y logístico, ellos entienden que sus tareas deberían estar sólo en la parte de contenido académico.

Conclusiones de las Entrevistas

A partir de la tabulación de las entrevistas se hace necesario construir dimensiones del problema para visibilizar cómo es que éstas impactan en la ausencia de anticipación con que llegan las propuestas a la OEyV.

- **Sobre la oportunidad en que se presentan las iniciativas**

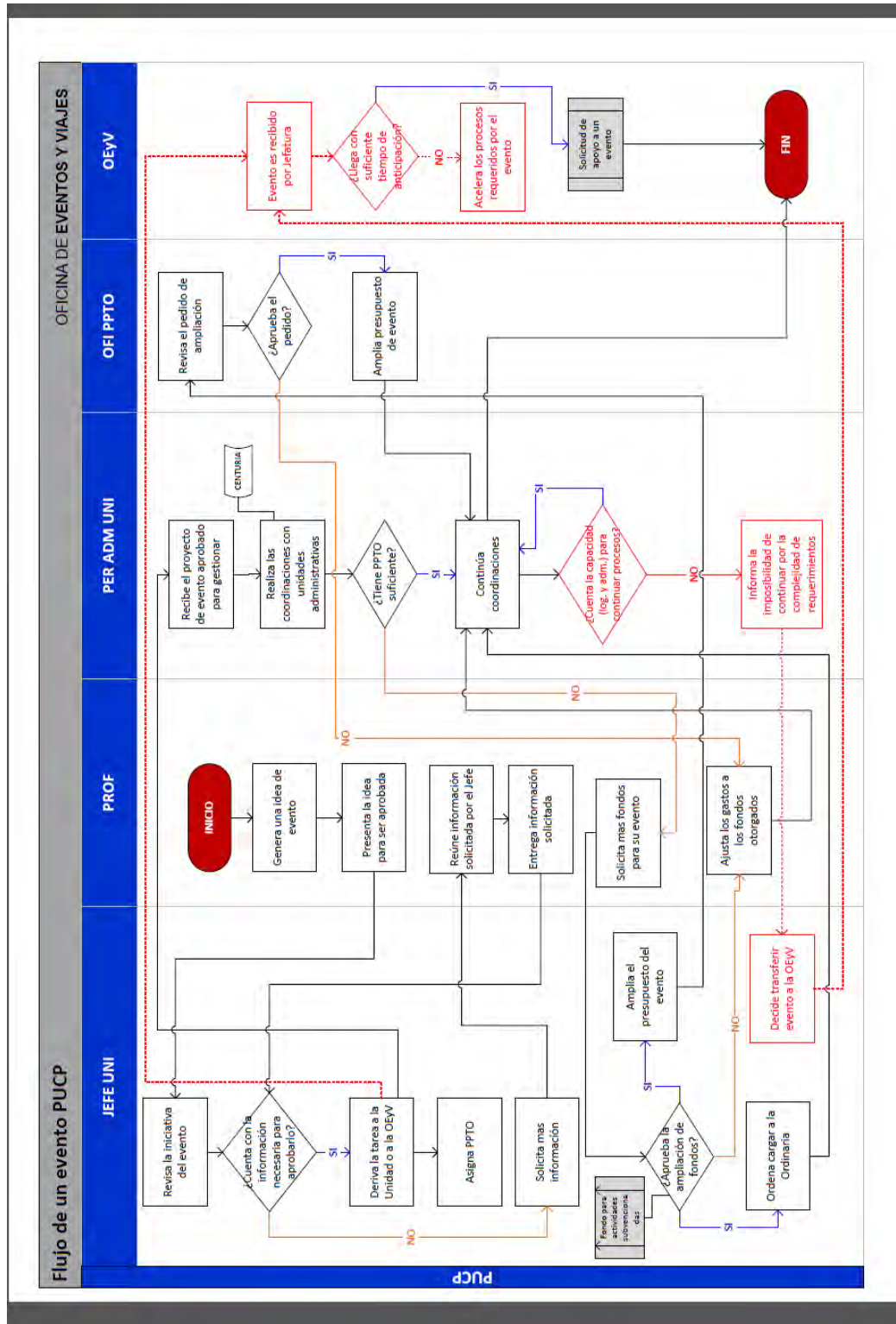
Las iniciativas de eventos se formulan cuando:

- 1°. La unidad convoca a sus profesores para que presenten sus propuestas. En este caso es posible recibir las propuestas en una misma época y por lo tanto evaluarlas en su conjunto para planificar su ejecución.
- 2°. El profesor tiene una idea y la lleva a consulta ante el jefe de la unidad, lo que puede ocurrir en cualquier momento del año. Esta situación dificulta la planificación, más aún cuando se desea llevar a cabo el evento con fecha determinada sin posibilidad a postergarlo.

El hecho que las unidades no tengan plazos perentorios para la presentación de propuestas, genera que los procesos de coordinación interna se activen en cualquier momento y que las iniciativas sean atendidas en el orden que llegan con los recursos (humanos y económicos) disponibles en ese momento. Si los recursos de la unidad no se encuentran disponibles con todas sus capacidades y la iniciativa es aprobada presupuestariamente por la unidad, el proyecto es transferido a la OEyV en las mismas condiciones: sin mediar anticipación en

cualquier momento del año. Para un mejor entendimiento hemos elaborado el Flujo de un Evento en el cual se puede observar la descripción efectuada.

Figura 1: Flujoograma de gestación y aprobación de un evento



El establecimiento formal en las unidades de una convocatoria anual propondría las siguientes ventajas:

- a. Obtención de la información de los proyectos en el momento en que la unidad define la cantidad de recursos y los plazos para su ejecución y planificación.
- b. Le permite a la unidad acopiar todas las propuestas en un solo momento y evaluarlas en determinado plazo.
- c. Conocer en su oportunidad todas las propuestas le permite a la unidad optimizar sus recursos porque conociendo de los servicios y/o bienes que serán requeridos le permite conseguir mejores precios por volumen, por ejemplo, en lo que se refiere a materiales que siempre se deben confeccionar como son blocs, lapiceros, carpetas, etc.
- d. Conocer con anticipación la información para planificar las acciones con determinados procesos que demandan plazos o planificar sus convocatorias con tiempo.
- e. Conocer con anticipación todas las propuestas les permite identificar cuáles son aquellas iniciativas que tendrían que derivarse a la OEyV por la complejidad que presentan y así podrían llegar con tiempo.

- **Sobre la información gestionada por cada uno de los actores en el proceso de gestación y planificación de los eventos**

Los eventos son propuestos al interior de cada unidad por los profesores del área, al que la unidad organizadora le asigna el rol de coordinador. Como coordinador queda encargado de la organización y empoderado con las decisiones que involucran la ejecución del mismo, en el coordinador queda la responsabilidad de contactar con las unidades o el personal de soporte administrativo para llevar adelante el evento.

Sea que la unidad convoque a los profesores en un determinado plazo o sea que ellos presenten sus iniciativas en cualquier otro momento, éstas no siguen un formato pre

establecido. Consecuentemente los proyectos que se presentan y son aprobados contienen información de acuerdo al orden y prioridades que cada profesor considera importante transmitir o destacar, pero que no necesariamente son las que el personal administrativo requiere conocer para iniciar las tareas de ejecución del proyecto, especialmente porque las propuestas podrían estar enfocadas en aspectos académicos y por ende no contener información completa.

Es importante distinguir entre:

- El tipo de información que debería ser transmitida al profesor para que conozca los procesos y los plazos.
- El tipo de información requerida por el personal administrativo de la unidad y otras áreas de soporte para gestionar pedidos.

En el primer caso, el nivel de información con el que cuenta el coordinador sobre los procesos, los plazos y unidades que pueden apoyarlo es muy limitado o inexistente, no solo porque no tiene forma de obtener esa información sino porque tampoco hay ninguna guía o manual que le informe de estos procesos o de las oficinas que brindan determinados servicios especializados *in house* o de planta, consecuentemente no le es posible dimensionar la complejidad de los requerimientos de su proyecto ni cuánto tiempo e inversión demandan, este estado le dificulta acudir a las instancias que podrían resolver el problema a tiempo más allá del personal administrativo inmediato de su unidad. Para cuando toma conciencia que requiere de un tipo de soporte especializado y sale a pedir apoyo probablemente ya es tarde.

En el segundo caso, el personal administrativo va completando la información conforme se la van solicitando al profesor, por lo tanto, los requerimientos vinculados a la compra de bienes y

contratación de servicios se van ejecutando conforme se van conociendo las necesidades del proyecto. Con cada uno de los requerimientos se van generando procesos internos de validación del profesor y de la aprobación del jefe de la unidad, así como la demanda de plazos de ejecución; éste último aspecto es muy importante porque este plazo no siempre coincide con la anticipación del pedido ni con la fecha en que se necesita. Si el personal administrativo no conoce con anticipación el requerimiento completo del profesor, probablemente no podrá dimensionar a tiempo que dicho requerimiento debió estar desde un comienzo en la OEyV.

La cantidad de coordinaciones que debe efectuar el personal administrativo para llevar adelante un proceso, se facilitaría con información accesible, anticipada y completa al momento de efectuar el requerimiento.

Ante esta situación surge la necesidad de ordenar los procesos y la información al interior de las unidades, especialmente la que distribuyen a los docentes, de ahí la necesidad de proponer una solución que intente superar los problemas descritos y a la vez permita obtener información centralizada y accesible, a través del cual la OEyV -así como otras unidades que brindan soporte- puedan anticiparse en la toma de decisiones y generación de acciones coadyuvantes a la satisfacción de requerimientos. Así mismo es necesario minimizar los riesgos asociados a la falta de tiempo en la planificación, como por ejemplo la ausencia de convocatoria, que podría debilitar la imagen de la universidad o la insuficiencia del recurso humano, especialmente en temporadas en las que se acumulan los eventos sin que nada lo advierta previamente.

"Una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de la información. Así las personas pueden ser

en el plano dinámico del flujo de información: generadores, receptores o custodios del almacenamiento de la información. En cuanto a su responsabilidad con relación a la información pueden ocupar diferentes roles: usuarios (consumidores), procesadores, distribuidores (manipuladores) o gerentes de información." (Ponjuán Dante, 2004, p. 32).

2.1.1.2. Procesamiento de entrevistas a través de la aplicación de mapas de experiencia: Customer Journey Map

A partir de la metodología del Customer Journey Map se intenta describir la experiencia de cada actor en el proceso de planificación de un evento para identificar si la gestión de la información puede ser el motivo por el cual los profesores no se acercan con anticipación a la OEyV y determinar cuál es el momento en el que se puede realizar una intervención con una propuesta de mejora. Así también con el uso de esta metodología es posible analizar el entendimiento del proceso a partir de cada uno de los actores identificados en el problema.

El uso de esta metodología implica graficar y posicionar las emociones positivas, neutras y negativas en un mapa durante la línea de tiempo que estamos analizando, de este modo nos permite visualizar que a partir de las experiencias negativas existe la oportunidad de intervenir para introducir una mejora. Así también ayuda a pensar sistemáticamente sobre cada paso en el proceso y poder detallarlo de forma simple una vez que esté ubicado en el tiempo y en el espacio.

Aplicación de mapas de experiencia

Para el mismo proceso de organización de eventos se crearon 3 mapas independientes para graficar las experiencias de cada actor:

- A. Mapa de la experiencia del profesor
- B. Mapa de la experiencia del personal administrativo
- C. Mapa de la experiencia el jefe de la unidad

Cada mapa muestra al actor en la secuencia del proceso de planificación y ejecución de un evento.

Los actores son:

- Los **profesores/coordinadores**: docentes que tienen una iniciativa para llevar adelante un evento
- El **personal administrativo**: personal administrativo del área que apoya a los profesores que tienen iniciativas que han sido previamente aprobadas por el jefe de la unidad
- El **jefe de la unidad**: representado por la autoridad académica o administrativa que tiene a su cargo la administración de la unidad y maneja el presupuesto de la misma.

A. Mapa de la Experiencia de los Profesores / Coordinadores

La secuencia de la experiencia el profesor empieza con una idea de organizar un evento. Para llevarla a cabo debe de buscar información y armar un proyecto para presentarlo o exponerlo ante el jefe de la unidad. Sigue una espera por la aprobación del proyecto y luego la formalización del mismo cuando se le habilita un presupuesto en el sistema. Aprobado el proyecto y por indicaciones del jefe de la unidad debe solicitar sus requerimientos al personal administrativo del área de acuerdo a las necesidades que el profesor ha identificado. El personal administrativo que lo apoya va validando sus requerimientos (que podrían no estar completos) y registrando los pedidos en el sistema CENTURIA.

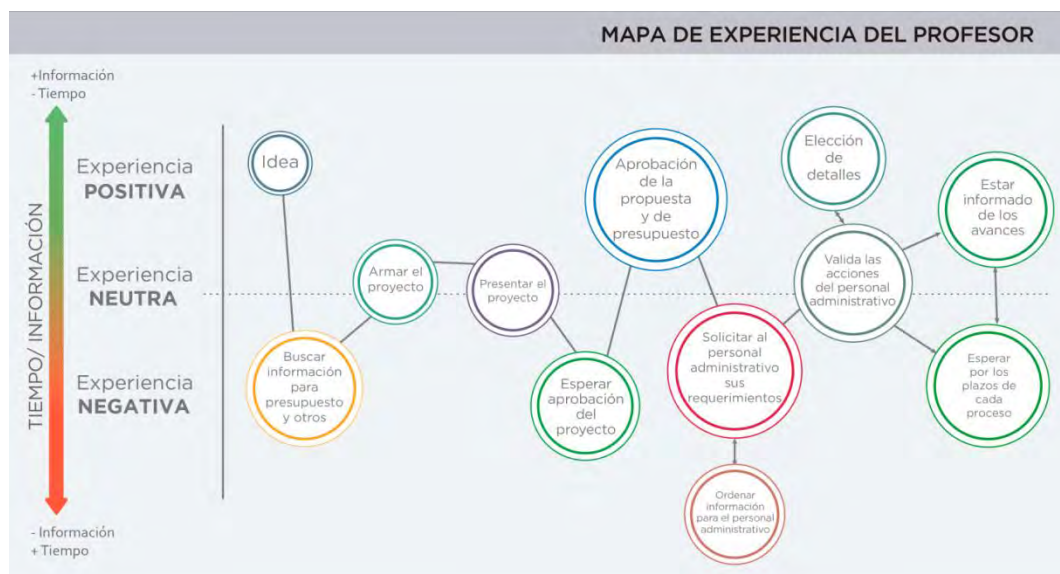


Figura 2: Mapa de experiencia del profesor en la planificación de un evento

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al mapa se determina que las oportunidades de mejora se ubican en las siguientes partes del proceso:

- Buscar información para el proyecto: presupuesto y otros
- Tiempo de espera para la aprobación del proyecto
- Ordenar información para que el personal administrativo pueda gestionarla
- Solicitar al personal administrativo por cada requerimiento
- Esperar por los plazos de cada requerimiento y el proceso

Es importante indicar que el uso del sistema de administración de recursos (CENTURIA) requiere de capacitación y accesos, por lo que un profesor entiende que sus tareas no están asociadas al uso de dicha herramienta en tanto que no realiza tareas administrativas sino académicas.

B. Mapa de la Experiencia del Personal Administrativo

En el caso del personal administrativo, la experiencia empieza con la aprobación del proyecto por parte del jefe de la unidad, antes que eso sólo le brinda información para que pueda armar su proyecto. Aprobado el presupuesto va ejecutando los pedidos del coordinador, verificando los saldos presupuestales, realiza coordinaciones con proveedores y registra en el sistema los pedidos. Si el profesor ha propuesto un proveedor nuevo, debe de incorporarlo en el sistema y si no cumplen con los requerimientos mínimos vuelve a empezar el proceso de coordinación.



Figura 3: Mapa de experiencia del personal administrativo en la planificación de un evento

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al mapa se determina que la experiencia negativa está asociada a los siguientes puntos:

- No contar con información completa referida a las necesidades del proyecto para empezar a procesar los requerimientos.

- Verificar que el pedido del profesor supera los fondos aprobados en el presupuesto, con lo que debe reiniciar el proceso comunicándolo al profesor y buscando otra alternativa.
- Otro punto crítico es tratar con proveedores que no cumplen con el estándar de calidad exigida por la PUCP, lo que conlleva a reiniciar el proceso con los proveedores habituales o buscar otros que se ajusten al presupuesto.
- Si cada proceso demanda un plazo, consecuentemente cuanto más tarde se efectúe el pedido menos tiempo se dispone para ejecutarlo. La experiencia puede ser positiva si es que el recurso tiempo está disponible, sin embargo, cuando no está disponible y no es el único pedido, se torna sumamente negativa y estresante.

C. Mapa de la Experiencia del Jefe de la Unidad

Para el jefe de la unidad la experiencia comienza – en algunos casos – cuando se convoca a la presentación de propuestas para organizar un evento, las cuales revisa y de acuerdo a la información presentada aprobará e indicará al profesor-coordinador que empiece con las coordinaciones del caso. Dependiendo de la complejidad del evento –si es posible determinarlo con la información disponible de ese momento-, el jefe de la unidad podrá indicarle al profesor que el evento será atendido por el área o derivarlo a la OEyV.

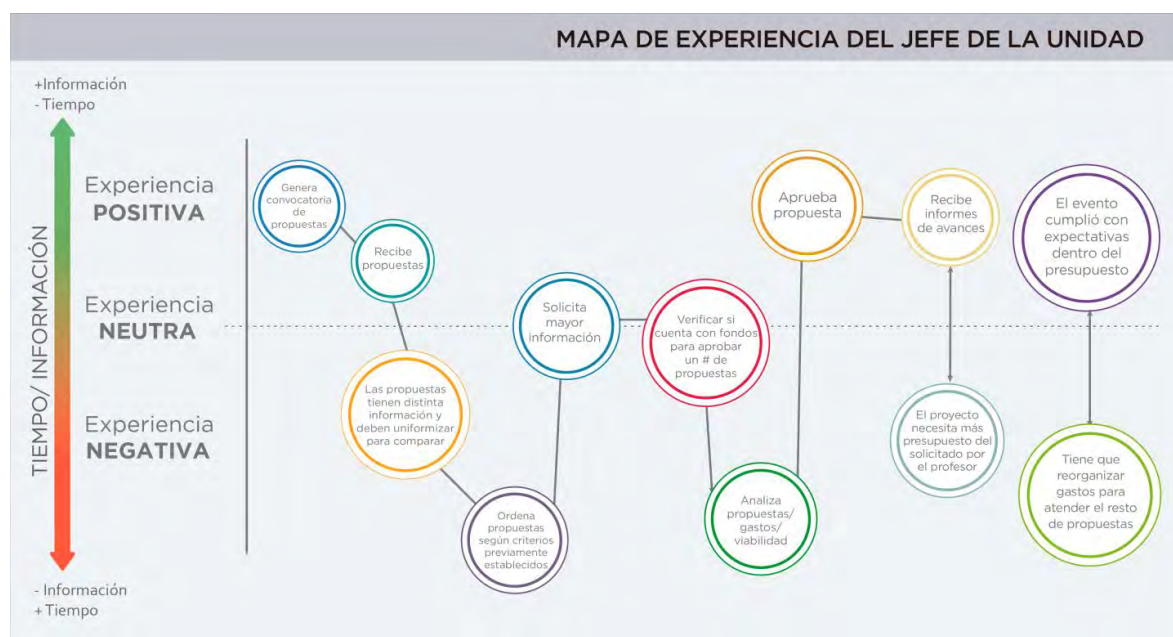


Figura 4: Mapa de la experiencia del Jefe de la Unidad en la planificación de un evento

Fuente: Elaboración propia

La experiencia negativa para el Jefe de la Unidad está determinada por los siguientes puntos:

- El momento en que recibe las propuestas con información distinta, lo que demanda que se ordenen para que puedan ser comparadas según los criterios que se hayan establecido previamente.
- El análisis de propuestas en función de gastos y viabilidad, este proceso necesita que previamente conozca el costo de cada una de las propuestas para poder asignarle los recursos que solicitan.
- Otro momento crítico es cuando el evento supera los gastos inicialmente informados o contemplados en la propuesta.
- El punto anterior lleva inevitablemente a la revisión del presupuesto para reorganizar los gastos y atender el resto de eventos que aún no se realizan o que están en otra etapa de ejecución.

Conclusiones de la aplicación de Mapas de Experiencia (Customer Journey Map)

- **Sobre el rol y experiencia de los actores en el proceso de gestación y planificación de los eventos**

Al ordenar cada una de las experiencias en el mapa, fue posible detectar que un mismo acto puede generar tres dimensiones en la emocionalidad con lo cual es posible pensar en más posibilidades de solución a la medida.

Inicialmente se consideró que la Oficina de Eventos y Viajes (OEyV) sería un actor en el proceso, sin embargo, al observar que su comportamiento es el de una unidad de servicio –pero especializada y con experticia- se concluyó que una propuesta de solución que abarcara mayor detalle igualmente beneficiaría a la OEyV.

Aun cuando cada actor tiene su propia experiencia frente a un mismo proceso, se puede establecer las coincidencias entre las mismas en una sola matriz que concentra las 3 experiencias negativas, en la que se pueden observar claramente dos problemas: uno vinculado a la información y el otro vinculado al tiempo.

- En el caso del factor **información**, se observa que está ausente o es necesario organizarla
- En el caso del factor **tiempo**, se observa que hay tareas que demandan más de este recurso

La relación entre ambos factores es inversamente proporcional: cuanto menor es la información que se dispone, mayor es el tiempo que se consume, lo que permite pensar en la posibilidad de intervenir con una solución para las tres categorías de actores si ésta resuelve los problemas compartidos:



Figura 5: Mapa de experiencias negativas según actores del proceso de planificación de eventos

Fuente: Elaboración propia

Luego de este análisis se desprende, que cualquier solución debería estar alineada a estos dos factores y en el objetivo de brindar mayor información para que las tareas consuman menos el recurso tiempo. De ahí el valor de la información oportuna, accesible y comprensible.

Implicancias para el desarrollo de la propuesta de comunicación

Siguiendo con la metodología del Design Thinking para continuar con el proceso hacia las posibles propuestas, toca entonces preguntarnos: *how might we?*¹² En cada una de las experiencias visibilizadas en las matrices presentadas.

En este caso se plantean las siguientes preguntas:

¹² *How might we?: ¿cómo podríamos?* pregunta que forma parte del planteamiento de la metodología del Design Thinking.

- a. ¿Cómo podríamos ordenar y sistematizar la información de acuerdo a los requerimientos de cada tipo de actor?
- b. ¿Cómo podríamos visibilizar la información para que cada actor tome decisiones acertadas en cada parte del proceso?
- c. ¿Cómo podríamos visibilizar la información para que las tareas consuman menos tiempo?

Estas preguntas serán retomadas al momento del diseño del producto.

2.2. Conclusiones del diagnóstico

Las necesidades y las ausencias identificadas en el diagnóstico a través de la tabulación de 22 entrevistas a los actores y la elaboración de mapas de experiencia (Customer Journey Map) se resumen en los siguientes puntos: **gestión de la información y orden y planificación.**

1º. Gestión de la información

- Los profesores tienen conocimiento parcial de las instancias, de los procedimientos y de los plazos que implican las gestiones administrativas. La información existente no se encuentra centralizada ni organizada.
- El Mapa de Recursos no es una fuente de información para los profesores y débilmente constituye un referente para el personal administrativo.
- No existe una guía o manual para la organización de eventos en la PUCP que determine la complejidad del mismo y si éste debe ser manejado desde la unidad o si requiere de los servicios especializados de la OEyV.
- Las unidades cuentan con distintos instrumentos y criterios para recoger la información que requieren al momento de evaluar una propuesta de evento.

- Se ha demostrado a través de los mapas de experiencia que mayor es la inversión de tiempo cuanto menor es la información disponible al momento de formular propuestas, con lo que se generan reprocesos durante la planificación.
- Cada actor necesita información oportuna, pero de distinta naturaleza para tomar decisiones y operar de acuerdo a sus competencias:
 - a. El profesor requiere información para armar su propuesta de evento y conocer las implicancias económicas de su proyecto antes de solicitar el apoyo a la unidad.
 - b. El jefe de la unidad necesita saber el costo total del evento para autorizar los gastos y afectaciones presupuestarias.
 - c. El personal administrativo necesita información organizada de lo que debe de procesar en la unidad y/o derivar a otras unidades dentro de los plazos correspondientes
- Es necesario revisar y convalidar la responsabilidad de cada actor respecto a la información que produce, gestiona, recibe y cuida. En ese sentido son generadores de información los jefes de unidad hacia los profesores y la OEyV respecto de sus procesos y competencias hacia los usuarios de sus servicios. En el caso de los profesores, ellos son receptores de la información y finalmente el rol de custodio lo ejerce cada unidad respecto a la actualización y difusión de sus procesos internos.
- OEyV al ser una unidad especializada del servicio de producción de eventos, tiene la responsabilidad de generar información en torno a sus capacidades y competencias hacia la comunidad a la que atiende, en ese rol puede brindar herramientas de gestión, soluciones y capacitaciones tanto genéricas como a medida, para facilitar la autogestión de las unidades internas.

2°. Orden y planificación

- Las unidades no tienen un proceso estándar para la presentación de sus propuestas o iniciativas para eventos. Es necesario optimizar los procesos de planificación de eventos al interior de las unidades con la implementación de formatos estandarizados para el levantamiento de información sobre eventos que sirva para la evaluación de las unidades
- Los profesores presentan sus propuestas en cualquier momento del año, sin mediar plazo o requerimientos mínimos de tiempo para la ejecución de sus iniciativas que permitan a las unidades de soporte coordinar a tiempo sus necesidades.
- La planificación de un evento comienza por la identificación de necesidades para llevarlo a cabo, de ahí la importancia de conocer con anticipación los requerimientos y consideraciones mínimas al momento de presentar una iniciativa la cual no puede prescindir de un presupuesto.

2.3. Análisis del contexto externo e interno

Finalmente, a partir de los resultados del diagnóstico es pertinente presentar un análisis del contexto interno y externo de la PUCP en una matriz FODA. La matriz FODA es un cuadrante utilizado para realizar la revisión de 4 aspectos: **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**. Este análisis nos permitirá visualizar con mayor claridad cuáles son los aspectos de carácter interno (Fortalezas y Debilidades) y los aspectos de carácter externo (Oportunidades y Amenazas) que pueden favorecer o poner en riesgo nuestro diseño del producto, los cuales no podemos pasar por alto.

Tabla 3: Matriz de Analisis FODA – Fortalezas y Debilidades

Nº	FORTALEZAS	DEBILIDADES
1	La PUCP integra la lista de las 500 mejores universidades del mundo ("Out now: QS World University Rankings by Subject 2017", 2017).	Los profesores manifiestan una actitud de rechazo hacia tareas administrativas
2	La PUCP ha sido sede anfitriona de eventos internacionales de gran envergadura que han sido atendidos por la OEyV.	Los profesores tienen conocimiento mínimo de procesos y plazos para solicitar pedidos a las unidades de soporte
3	La PUCP cuenta con unidades especializadas de soporte para atender a las unidades en sus pedidos para organizar eventos: la OEyV tiene 20 años de experiencia en la producción de eventos.	Los profesores tienen conocimiento limitado de las necesidades de un evento y de las unidades de soporte
4	Los profesores no tienen que gestionar pedidos directamente con los proveedores. Los requerimientos son atendidos por el personal administrativo de la unidad, son su primer contacto para solicitar / solucionar.	Ausencia de información accesible y centralizada para la elaboración de presupuestos para eventos
5	Los Jefes de Unidad tienen independencia de acción en sus unidades por lo que podrían establecer procesos internos con sus docentes en plazos determinados.	Ausencia de procesos y plazos claros para formulación de iniciativas al interior de las unidades
6	Los profesores cuentan con recursos tecnológicos para acceder a la información y para recibirla virtualmente	Ausencia de plantillas/formatos estandarizados para formulación de propuestas
7	Los profesores conocen mejor los alcances de sus propios proyectos y tienen conciencia que un evento es una oportunidad para generar espacios de intercambio de conocimiento	La existencia de plataformas paralelas de información: Intranet, Centuria, web, Agenda, etc., puede confundir a los profesores en cuanto a criterios de búsqueda de información para organizar un evento
8	Los profesores conocen y están familiarizados con la Intranet de la PUCP, es su canal de información e interactúan sin problemas en ella	La información sobre recursos y servicios que brinda la universidad se encuentra en el Mapa de Recursos, un espacio en la web que no es consultado por el docente. Lo que se evidencia en la falta de consultas a través de este medio.

Tabla 4: Matriz de Análisis FODA - Oportunidades y Amenazas

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1	Con una planificación oportuna es posible la negociación con proveedores por volumen y a largo plazo,	Permanentes: Existe una creciente oferta de eventos que provienen de otras universidades
2	Con conocimiento oportuno de plazos y procesos es posible reducir costos y reprocesos	Encontrar proveedores con precios y servicios competitivos se torna difícil cuando no hay plazo suficiente para la búsqueda de alternativas.
3	Si las iniciativas fueran formuladas con un formato estandarizado, sería posible la comparación de propuestas y la asignación de recursos correspondería a la envergadura del proyecto.	La imagen y la reputación de la institución puede debilitarse cuando se dejan traslucir acciones improvisadas o no coordinadas
4	Con directivas claras sobre la organización de eventos y los indicadores de éxito sería posible dosificar la cantidad de eventos a organizar y optimizar el uso de los recursos: tiempo y dinero en actividades de alto impacto	Circunstanciales: Con el corto plazo para ejecutar las acciones de organización genera un sobrecosto presupuestario y un desgaste en el servicio
5	El uso de herramientas digitales para ejecutar procesos repetitivos optimiza el recurso tiempo y procura información inmediata para la toma de decisiones oportunas.	Con el corto plazo para ejecutar las acciones de organización genera un sobrecosto presupuestario y un desgaste en el servicio

La aplicación de un análisis FODA nos hace tomar en cuenta cada cuadrante para desarrollar acciones para cada uno de ellos:

Tabla 5: Enfoque del análisis FODA

Enfoque a partir de un análisis FODA	
Cuadrante	Orientación de esfuerzos
Fortalezas	la idea es aumentarlas
Oportunidades	la idea es aprovecharlas
Debilidades	la idea es minimizarlas
Amenazas	la idea es neutralizarlas

CAPITULO 3

3.1. Diseño del Proyecto Asistente de Eventos Beta

Para una comunidad académica tan grande y con ese número de eventos que realiza anualmente, es necesaria una planificación toda vez los eventos generan un impacto que involucran los recursos económicos, así como la imagen de la universidad, por lo tanto, la propuesta de comunicación debe recoger las necesidades y llenar las ausencias identificadas en el diagnóstico y que están relacionadas con la **gestión de la información y la planificación**.

3.1.1. Objetivos de comunicación

Objetivo General

Generar en los coordinadores un cambio de comportamiento al tener una conducta de gestión anticipada ante las instancias especializadas de soporte: OEyV y SSGG, a partir de acceso a información oportuna, ordenada y centralizada sobre planificación de eventos.

Objetivos Específicos

A partir de la determinación de las causas del problema sobre la falta de anticipación en la planificación de eventos, se proponen:

- Visibilizar los servicios especializados de la OEyV y otras unidades de servicio.
- Brindar información sobre eventos: procesos y plazos para la gestión de los servicios para eventos.
- Suministrar información sobre el costo y el tipo de servicios necesarios para la producción de un evento.

- Estandarizar procesos y plazos para la planificación de eventos al interior de las unidades.

3.2. Identificación y Mapeo de Stakeholders

Tabla 6: Mapa de Stakeholders

MAPA DE STAKEHOLDERS		
1	Profesores que quieren organizar un evento	PROF
2	Jefe/responsable de Unidad que organiza	JEF UNI
3	Personal Administrativo de la unidad organizadora	ADM UNI
4	Dirección de Comunicación Institucional	DCI
5	Autoridades PUCP- VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO	VRAD
6	Unidades de soporte logístico/ Servicios Generales	SSGG
7	Dirección Académica de Planeamiento Estratégico	DAPE
8	Proveedores	PROVEE
9	Oficina de Presupuestos	PRESUP

PROBLEMA:	AUSENCIA DE ANTICIPACIÓN PARA PLANIFICAR EVENTOS			
P I O N D F E L R U E / N C I	(+) INTERES	JEF UNI	VRAD	
			DAPE	
			DCI	
	(-) INTERES	PROF	PRESUP	
			ADM UNI	
			SSGG	
			PROVEE	
		(-) INTERES	(+) INTERES	

POSICIÓN FRENTE AL PROBLEMA		
CONTRA	NEUTRAL	A FAVOR

Figura 6: Posicionamiento de stakeholders

A partir de la identificación de los stakeholders y su posición frente al problema podemos concluir que:

1. **Posición neutral:** En el caso de los actores que tienen una posición neutral probablemente no tienen alternativa toda vez que no hay ninguna directiva que los obligue a presentar o convocar iniciativas en una determinada época del año más allá del plazo de cierre de presupuesto. No cuentan con herramientas ni con información a la mano para preparar las propuestas: hacen lo que pueden con los recursos que disponen.
2. **Posición en contra:** Los que mantienen una posición en contra de la ausencia de anticipación, son los que operan con plazos y con planificación pues el impacto de esta ausencia repercute directamente en sus resultados ocasionándoles un perjuicio en sus funciones y sus objetivos planteados.
3. **Posición a favor:** Los únicos que podrían estar a favor de una falta de anticipación son los proveedores, que mantienen una posición de ventaja en tanto que brindan el servicio conociendo las limitaciones de tiempo y sus presupuestos contemplan esta variable aplicando un sobre costo imperceptible para la institución que no dispone de más alternativas.

A continuación, se presentan los grupos y los contenidos de los mensajes que habrá que emplear en la estrategia de comunicación:

Tabla 7: Contenido del mensaje según los grupos de stakeholders

	GRUPOS		CONTENIDO DEL MENSAJE
1	Profesores que quieren organizar un evento	PROF	OEYV les brindará herramienta para facilitar tarea de elaboración de propuesta con los requerimientos y costos
2	Jefe/responsable de Unidad que organiza	JEF UNI	OEYV les brindará herramienta para estandarizar proceso de propuesta de iniciativas de los profesores
3	Personal Administrativo de la unidad organizadora	ADM UNI	OEYV les brindará herramienta para elaboración de presupuesto preeliminar / apoyar a los profesores en el uso de la herramienta/ acompañamiento en el proceso
4	Dirección de Comunicación Institucional	DCI	Trasmitirles la importancia de contar con un espacio web para la OEYV en el que se podrá alojar la Guía para Organizar Eventos y la herramienta para elaborar presupuestos
5	Autoridades PUCP	VRAD	Exponer el problema y los riesgos de seguir sin planificación. Solicitar apoyo con los Jefes de unidades. Necesidad de estandarizar propuestas de eventos.
6	Unidades de soporte logístico Servicios Generales	SS GG	Visibilizar los plazos y procesos de contratación de servicios vinculados para eventos
7	Dirección Académica de Planeamiento Estratégico	DAPE	Que soliciten a las unidades los resultados de sus eventos. Mostrar información de eventos / gastos/ y su impacto en los planes
8	Proveedores	PROVEE	Bajen sus precios por paquete de pedidos
9	Oficina de Presupuestos	PRESUP	OEYV le brindará herramienta a las unidades para facilitar tarea de elaboración de propuesta con los requerimientos y costos

3.3. Público objetivo

Las estrategias y acciones estarán dirigidas a dos tipos de público objetivo: primario y secundario.

Primario: constituido por los actores que participan directamente del proceso de planificación de eventos en las unidades.

- **Profesor:** coordinador responsable de la organización del evento.
- **Personal administrativo de la unidad:** personal encargado de las labores administrativas en la unidad, brinda soporte y apoyo en la gestión de procesos internos al profesor y a los alumnos a través de los sistemas administradores de recursos (Centuria e Intranet), realizan el registro en dichos sistemas.

- **Jefe o Responsable de la Unidad:** autoridad con responsabilidad académica y administrativa de la Unidad Académica, representada por los decanos, jefes de departamento y directores académicos. Es el responsable de la formulación de los presupuestos de la unidad y la asignación de fondos para cada proyecto al interior de la misma. Son los que aprueban las iniciativas o propuestas formuladas por los profesores y asignan los recursos para la organización de cada evento.

Secundario: constituido por aquellos que serán impactados de alguna manera por nuestros mensajes y acciones en el Plan de Comunicación para la introducción del uso de la herramienta Asistente de Eventos Beta.

- **Oficina de Servicios Generales SSGG (ANEXO 21):** oficina de soporte administrativo que centraliza -a través del sistema Centuria- los pedidos de las unidades y la gestión de proveedores de servicios como impresiones, seguridad, limpieza, catering, alquiler de equipos, estructuras para toldos, panelería, etc. Se espera que el Asistente de Eventos Beta descongestione los pedidos de cotizaciones recurrentes que las unidades solicitan para armar las propuestas de eventos.
- **Oficina de Presupuesto (ANEXO 22):** unidad que depende de la Dirección Académica de Economía y que tiene a su cargo la elaboración del presupuesto anual de la PUCP, que se compone de los presupuestos que las unidades académicas y administrativas registran en el sistema Centuria. El Asistente de Eventos Beta atiende un pedido expreso de la oficina de Presupuestos al proporcionarle a las unidades una cotización preliminar que puede ser utilizada como sustento al momento de la formulación del presupuesto anual para actividades subvencionadas y auto sostenibles.

- **Vicerrectorado Administrativo VRAD:** órgano de gobierno que tiene a su cargo la gestión administrativa y económica de la PUCP. Dependen del VRAD las Direcciones de Administración, Finanzas, Economía, Infraestructura, Informática y Recursos Humanos. El Asistente de Eventos Beta será una herramienta que contribuirá en la gestión eficiente de los recursos económicos de las unidades porque permitirá hacer simulaciones en tiempo real de la viabilidad de las propuestas.
- **Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación DAPE (ANEXO 20):** unidad de apoyo del rectorado que contribuye a la mejora de la gestión de la universidad para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales descritos en el PEI (Plan Estratégico Institucional). El PEI tiene 4 ejes estratégicos: Formación, Investigación, Relación con el Entorno y Gestión Institucional. Los eventos académicos propuestos por las unidades se enmarcan en los 4 ejes. En este caso el Asistente de Eventos Beta puede aportar un ambiente de simulación para priorizar propuestas al momento de la planificación y solicitud de los recursos económicos para su respectiva formulación y ejecución.
- **Proveedores:** empresas de venta y/o alquiler de bienes y servicios que se encuentran inscritos en el directorio de proveedores y atienden a la PUCP a solicitud de las unidades. Los proveedores son gestionados desde la Oficina de Servicios Generales. En este caso el Asistente de Eventos Beta puede convertirse en una plataforma de contacto con los proveedores autorizados de la PUCP.

3.4 Estrategias a desplegar

- i. Elaborar una comunicación para las unidades sobre los servicios especializados que brinda OEyV y otras unidades involucradas.
- ii. Elaborar una guía práctica o tutorial sobre producción de eventos en la que se expliquen los procesos y plazos para gestión de determinados servicios.
- iii. Proponer desde la OEyV una herramienta virtual que facilite el proceso de planificación y organización de la información de un proyecto de evento.
- iv. Visibilizar la cantidad de recursos destinados a la producción de eventos y la ausencia de indicadores de resultado.

3.5. Acciones por Stakeholders

Tabla 8: Objetivo 1

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	STAKEHOLDER
1. Difundir los servicios especializados de la OEYV y otras unidades de servicio	Elaborar una comunicación para las unidades sobre los servicios que brinda la OEyV y otras unidades involucradas	PROF / JEF UNI / ADM UNI
ACCIONES	MENSAJE	MATERIALES DE COMUNICACIÓN

Reunión con los Jefes de unidades académicas	La OEyV es una unidad especializada en la producción de eventos que requiere contar con una programación anticipada de al menos 6 meses de los eventos que debe producir por encargo de las unidades.	PPT SOBRE LOS SERVICIOS OEYV
--	---	------------------------------

Tabla 9: Objetivo 2

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	STAKEHOLDER
2. Suministrar información sobre eventos / procesos y plazos para la gestión de los servicios para eventos	Elaborar una guía práctica sobre producción de eventos en la que se expliquen los procesos y plazos para gestión de servicios	PROF / JEF UNI / ADM UNI
ACCIONES	MENSAJE	MATERIALES DE COMUNICACIÓN
Envío de una comunicación virtual adjuntando el enlace a través del cual pueden acceder y descargar información sobre procesos y plazos para gestionar solicitudes en diferentes unidades de soporte	Existe un espacio de consulta en el cual pueden encontrar información actualizada sobre los procesos, plazos internos y unidades de soporte para organizar eventos	PÁGINA WEB/ TUTORIALES/ INTRANET

Tabla 10: Objetivos 3 y 4

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	STAKEHOLDER
3. Suministrar información sobre el costo y el tipo de servicios necesarios para la producción de un evento.	Proponer desde la OEYV una herramienta virtual que ayude a estandarizar el proceso de planificación / organizar la información sobre el proyecto de evento y que pueda brindarle un presupuesto preliminar de los requerimientos.	PROF / JEF UNI / ADM UNI
4. Estandarizar procesos y plazos para planificación de eventos al interior de las unidades		

ACCIONES	MENSAJE	MATERIALES DE COMUNICACIÓN
Poner en funcionamiento una plantilla interactiva muy amigable para cotizar eventos, con los costos previamente cargados al sistema, de modo que el usuario solo seleccione los servicios requeridos y al final del proceso obtenga un presupuesto con el cálculo de sus decisiones.	OEyV brindará la herramienta Asistente de Eventos Beta para: cotizar evento, presentarlos a la unidad, transmitir a las unidades involucradas una alerta sobre el apoyo requerido con suficiente anticipación.	ASISTENTE DE EVENTOS BETA: plantilla interactiva alojada en servidor de prueba.

Tabla 11: Objetivo 5

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	STAKEHOLDER
5. Dosificar la cantidad de eventos que se realizan en la PUCP para optar por los de mayor impacto	Visibilizar la cantidad de recursos destinados a la producción de eventos y el porcentaje de inversión en dichas actividades	VRAD / DAPE / DCI

ACCIONES	MENSAJE	MATERIALES DE COMUNICACIÓN
Generar una reunión con VRAD/DAPE /DCI para exponer la problemática y necesidad de accountability en el caso de los eventos	Necesidad de una campaña de sensibilización sobre la importancia de destinar adecuadamente los recursos en eventos alineados al PEI	PORTAL VRAD / PORTAL DAPE

3.6. Productos de Comunicación

Identificadas las necesidades y ausencias proponemos 3 productos:

- a. Repositorio de información: Web o Intranet.
- b. Guía práctica para la organización de eventos.
- c. Herramienta para cotizar eventos: **Asistente de Eventos**.

Los dos primeros estarían atendiendo la ausencia de información vinculada a:

- Los procesos y plazos requeridos por las unidades internas de soporte para la ejecución de las tareas.
- Suministrar información práctica sobre la organización de eventos en la PUCP.

Para la presente investigación desarrollaremos en extenso la herramienta **Asistente de Eventos** que constituye la propuesta de la autora.

3.7. Matriz del producto Asistente de Eventos

Con la finalidad de reforzar la propuesta final de la herramienta de gestión **Asistente de Eventos**, a continuación, se presenta un análisis que incorpora los resultados de la evaluación del prototipo beta. Para ello se utilizará la **Matriz de Producto** de Javier Kudo¹³. Esta matriz tiene dos ejes de análisis: uno de **estrategia** y otro de **ejecución**. Al interior cuenta con 16 nichos que contienen las tareas o definiciones que deben ejecutarse para que el producto digital se encuentre completo. En la medida que el proceso de creación de un producto no es lineal, la matriz no exige un orden ni un tiempo de ejecución determinados, sin embargo, la importancia radica en atender cada casillero. Para efectos del **Asistente de Eventos**, abordaremos aquellos casilleros que ya hemos definido, sin perjuicio de atender el resto más adelante.

¹³ Kudo, J. (2017). ¿Cómo diseñar un producto digital?. Technologist Media. Recuperado 9 July 2017, a partir de <https://technologist.media/2017/03/13/como-disenar-un-producto-digital/>

Tabla 12: Matriz de producto Javier Kudo

MATRIZ DE PRODUCTO

	PROPÓSITO	MÉTODO	PERSONAS	ECOSISTEMA
MODELO DE NEGOCIO	SERVICIO	ESTRATEGIA DE MONETIZACIÓN	AUDIENCIA/ CLIENTES	ANÁLISIS DE MERCADO/ POTENCIAL DE NEGOCIO
FUNCIONALIDAD	USOS POSIBLES	UX/UI	CONDUCTAS	SERVICIOS TRANSVERSALES/ INTEGRACIONES
MOTIVACIÓN	OPORTUNIDAD INMEDIATA	ELIMINACIÓN DE BARRERAS	FIDELIZACIÓN	OTRAS NECESIDADES INSATISFECHAS
PRODUCTO	SOLUCIÓN AL PROBLEMA	ATRIBUTOS FUNDAMENTALES	IDENTIDAD	PORTAFOLIO

<https://technologist.media/2017/03/13/como-disenar-un-producto-digital/>

Para aplicar un orden en el desarrollo del análisis, tomaremos en primera instancia los tres ejes referidos a la ejecución: **producto, motivación y funcionalidad**. Inmediatamente después se abordarán los ejes de estrategia referidos a: **propósito y personas**. De este modo habremos cubierto el análisis de los aspectos más importantes de nuestra herramienta digital.

3.7.1. Producto

Respecto a este casillero evaluaremos la herramienta de gestión en los siguientes aspectos: **solución al problema, atributos fundamentales, identidad y portafolio.**

3.7.1.1. Solución al problema

En la etapa de diagnóstico hemos llegado a la conclusión que uno de los principales problemas es la ausencia de información sobre diversos aspectos relacionados con la organización de eventos al interior de la PUCP. Las ausencias están en relación a los plazos, a las cosas que necesita un evento y a los costos que dichos bienes y servicios tienen.

El Asistente de Eventos atiende:

- Preguntas como: ¿Cuánto cuesta el evento que quiero organizar? ¿Qué cosas debo de tomar en cuenta para este proyecto? ¿Qué tiempo se debe considerar para acudir a las unidades de gestión interna?
- La ausencia de información centralizada sobre las instancias a las que puede acudir en caso que tenga que organizar un evento.
- El proceso de cotización y de búsqueda de información: automatiza un proceso que hoy es manual
- La necesidad de información oportuna de las unidades de servicio sobre el evento que se está planificando en la PUCP

3.7.1.2. Atributos fundamentales

Los atributos fundamentales de la herramienta de gestión Asistente de Eventos son generar un presupuesto preliminar (o base) del evento que se pretende organizar y brindar información relacionada al proceso de planificación del mismo a través de la acción de:

- Mostrar las alternativas de bienes y servicios necesarios para un evento y que el organizador debe elegir para cotizar su evento.
- Mostrar los plazos, pre requisitos y recomendaciones para las acciones a desplegar para su planificación.
- Mostrar las instancias internas a las que se pueden acudir para solicitar apoyo o asesoría durante el proceso de planificación y ejecución del proyecto.

3.7.1.3. Identidad

La identidad desarrollada para esta herramienta de gestión tiene las siguientes características:

- El nombre de **Asistente de Eventos** fue elegido por la autora con el objetivo que pudiera transmitir su funcionalidad como herramienta de ayuda y gestión para planificar eventos.
- El aspecto amigable se manifiesta en el tamaño y la fuente elegida para los textos, así como en su presentación pues adopta el formato de un formulario con indicaciones para su llenado sin lucir como una hoja de cálculo.
- Es amigable por el uso de términos fuera del argot de producción de eventos. Es necesario garantizar la comodidad del usuario durante el llenado de los campos con un lenguaje que pueda ser entendido sin ser un experto, con el objetivo que pueda elegir o desechar los bienes y servicios que se muestran.

3.7.1.4. Portafolio

Este casillero está referido a las posibilidades de conversión que puede tener un producto digital en el ecosistema del mismo tipo. En ese orden de ideas y a la luz de los resultados de la experiencia del usuario en la etapa de evaluación del prototipo beta, se ha podido determinar

que no sólo existe un gran potencial de la adopción de la herramienta para la gestión sino también su conversión hacia una plataforma de mayor envergadura.

La conversión de la herramienta hacia una plataforma implicaría la propuesta de un espacio en el cual:

- Se brinde información profesional sobre planificación de eventos, se ofrezcan algunos tutoriales y recomendaciones para esta tarea.
- Los proveedores de bienes y servicios afines a los eventos puedan ofrecer y cotizar sus productos de manera directa con los organizadores.
- Los coordinadores de eventos puedan compartir su evaluación y experiencia en el servicio con determinados proveedores. Igualmente pueden compartir buenas prácticas con el resto de la comunidad
- Pueda ser alojada la herramienta de gestión de la OEyV y desde aquí brindar acompañamiento y/o asesoría On Line a las unidades que lo requieran bajo esta modalidad.

3.7.2. Motivación

Bajo el enfoque de este eje orientaremos la evaluación de la herramienta en los siguientes aspectos: **oportunidad inmediata, eliminación de barrera y fidelización**. El casillero de **otras necesidades insatisfechas** no será analizado puesto que se requiere que el producto se encuentre en uso.

3.7.2.1. Oportunidad inmediata

Actualmente en la PUCP se realizan alrededor de 1100 eventos al año, los cuales en su mayoría son coordinados por un profesor a quien le es delegada esta responsabilidad. Ya hemos explicado que los eventos requieren de la asignación de recursos económicos para llevarlos a su ejecución. Consecuentemente los responsables de la organización de un evento en la PUCP necesitan información sobre los recursos necesarios para su proyecto por lo que se convierten indefectiblemente en nuestro público cautivo por los siguientes motivos:

- Requieren saber el costo aproximado de un evento para poder solicitar los fondos necesarios para llevarlo a cabo. Hoy los profesores o coordinadores responsables no saben el costo de su proyecto.
- Reduce el tiempo de gestión en tanto que dispone de información. El proceso se acorta al no tener que buscar, solicitar y esperar por una cotización por cada proveedor que brinda servicios necesarios para un evento. Los precios con los que trabaja la herramienta han sido extraídos de las cotizaciones de los proveedores autorizados y ya se encuentran cargados en el sistema. Hoy no existe información centralizada sobre bienes y servicios necesarios para un evento.

3.7.2.2. Eliminación de barreras

Este casillero propone la revisión de la propuesta a nivel de diseño de la herramienta, para la eliminación de las posibles dificultades que podrían atravesar los usuarios durante su experiencia o que dichas barreras le impidan usarla. Por ello es importante tomar en cuenta todos los comentarios recibidos durante la etapa de empatía en las

entrevistas y el resultado de la evaluación del prototipo, desde aquí fue posible detectar las posibles barreras y cómo superarlas:

- Que no esté asociado en su diseño y propuesta con Centuria o con una hoja de cálculo durante su llenado. El sistema debe entregarles un PDF o un formulario que sea posible de exportar en Excel en caso requieran hacer modificaciones posteriores.
- Que no se entienda lo que se consulta: El formulario debe solicitar información en un lenguaje sencillo (para no expertos) y con unidades de medidas reconocibles por los usuarios.
- Que solicite alguna clave o información personal que sea percibida por el usuario como una invasión a su privacidad o que intente reclutarlo como un cliente para ofrecerle otro producto.
- Que la percepción sea que los precios que le arroje el sistema sean muy elevados, recordemos que durante las entrevistas algunos de los docentes expresaron que los proveedores PUCP “*eran caros*” y que ellos tenían otros proveedores con precios más baratos. La herramienta debe visibilizar en todo momento los precios unitarios de los bienes o servicios.
- Que no puedan acceder a otra información requerida en tiempo real. Por ejemplo, en el caso de los auditorios, la herramienta en este momento les permite calcular el gasto del alquiler de acuerdo a los costos de cada recinto, sin embargo, no es posible acceder a la disponibilidad de auditorios en tiempo real y reservar el espacio, gestión que amerita otro trámite.

3.7.2.3. Fidelización

En esta parte del análisis se define si la herramienta propuesta está en capacidad de generar fidelidad por parte del usuario, en ese sentido es indispensable visibilizar cuáles serían los usuarios intensivos ideales y los beneficios que el uso de la herramienta puede brindarles. En este orden de ideas el Asistente de Eventos debe estar en capacidad de:

- Generar valor en el recurso tiempo e información disponible.
- Brindar al usuario una asesoría o acompañamiento en el proceso de selección de servicios
- Conectar al usuario con los proveedores autorizados, así como garantizar un descuento en cada uno de los servicios solicitados al hacer uso de este canal.

3.7.3. Funcionalidad

De acuerdo a la matriz propuesta este eje atiende el análisis de la herramienta en los siguientes aspectos: **usos posibles, experiencia del usuario, conductas y servicios transversales**. No podremos desarrollar el casillero que corresponde al de usos posibles pues requiere que el producto digital se encuentre en funcionamiento, que no es el caso.

3.7.3.1. Experiencia del usuario/ usabilidad

Este aspecto se refiere a cómo interactúa el usuario con la herramienta y si esta interacción se ajusta al comportamiento esperado. En ese sentido es preciso definir cómo se espera que sea la experiencia:

- La experiencia de uso debe brindarle la sensación de estar resolviendo un problema.

- Debe ser una experiencia corta pues el ahorro de tiempo debe ser percibido como un valor.
- Debe poder ensayar escenarios posibles: hacer ajustes retrocediendo, marcando y desmarcando los bienes y servicios que son requeridos en un evento. De ahí la importancia de mostrarle al usuario un presupuesto en tiempo real de manera que asuma el impacto económico de sus decisiones o renuncie a determinadas pretensiones cuando así lo considere, pero de manera informada.
- La experiencia es lineal porque está organizada por secciones. Puede verificarlo en la barra de progreso a medida que va avanzando.
- Si no conoce los términos o no entiende algo puede hacer consultas en línea o escribir a un email.

3.7.3.2. Conductas

Este casillero está referido a la predictibilidad de las conductas que se esperan del usuario ante determinadas situaciones durante el llenado del formulario y la forma en que la herramienta le da la posibilidad de resolverlo:

- El usuario puede abandonar la cotización si es muy larga o si todavía no ha tomado ciertas decisiones, por lo que la herramienta debe darle la posibilidad de grabar hasta donde avanzó.
- En el caso en que el usuario no entiende algo, debería poder acceder a un correo de consultas o recibir acompañamiento en línea.
- Cuando no queda claro el casillero puede sobrepasar el cursor sobre el ícono de información y le aparecerá un comentario aclaratorio.

3.7.3.3. Servicios transversales integracionales

Esta parte está referida a los recursos (humanos, económicos y tecnológicos) que se necesitarán para mantener la herramienta Asistente de Eventos activa y disponible para los usuarios:

- *Know How*¹⁴ de organización de eventos, este conocimiento experto lo tiene la OEyV.
- Diseño gráfico web, este recurso deberá ajustarse a los lineamientos de la institución.
- Servicio de informática, aunque este servicio se encuentra disponible en la PUCP, el mantenimiento, ajustes y actualización de la herramienta será efectuado por el proveedor que se contratará para estos fines.
- Hosting y dominio: la herramienta será alojada en un hosting y dominio adquiridos por la autora de este modo se puede continuar con las pruebas necesarias hasta su salida al aire.

Aquí es importante mencionar que existe una responsabilidad que debe ser asumida por la OEyV respecto a la información suministrada a través del Asistente de Eventos, toda vez que los usuarios utilizarán esta información como un insumo en sus propuestas académicas.

¹⁴ *Know How*: Término inglés que significa saber hacer o cómo hacer. Conjunto de conocimientos, producto de la información, la experiencia y el aprendizaje, que no pueden ser protegidos por una patente por no constituir una invención en el sentido estricto del término. *KNOW-HOW - Enciclopedia de Economía*. (2017). *Economia48.com*. Recuperado 13 July 2017, a partir de <http://www.economia48.com/spa/d/know-how/know-how.htm>

3.7.4. Propósito y Personas

Para finalizar con el presente análisis de la matriz del Asistente de Eventos, es necesario abordar dos casilleros: el referido al **propósito** para definir el servicio y el referido a las **personas** para definir la audiencia.

3.7.4.1. Servicio

El Asistente de Eventos es una herramienta digital que cotiza en tiempo real los bienes y servicios necesarios para llevar a cabo un evento. Con la apariencia de un formulario en línea el Asistente de Eventos le va mostrando al usuario la información de bienes y servicios organizada por rubros para que marque aquello que va a requerir. En todo momento el usuario puede acceder a su cotización y realizar los ajustes que estime conveniente. Al finalizar el llenado el sistema le entrega un presupuesto que lo puede descargar en PDF, Word o Excel. Consecuentemente el servicio que brinda es costear un evento en la PUCP y colocar información al alcance del organizador en un solo lugar.

3.7.4.2. Audiencia

La audiencia está conformada por aquellos que requieren información para organizar y cotizar un evento en la PUCP:

- Docentes que organizan eventos:
 - No sabe a quién acudir / No sabe qué presentar
 - No tiene tiempo / No sabe qué puede necesitar
 - No sabe dónde buscar / No sabe qué cosa pedir

- Administrativos que ayudan al profesor a realizar su evento
- Jefes de unidad que aprueban los eventos
- Otros no expertos que tienen que organizar un evento y quieren saber cuánto puede costar, qué pueden necesitar, cuánto tiempo les puede tomar

3.8. Desarrollo del Asistente de Eventos

3.8.1. Diseño centrado en el usuario

Con la finalidad de elaborar una propuesta que atendiera cada uno de los puntos del diagnóstico, optamos por el uso de la metodología llamada *Design Thinking* (pensamiento de diseño), que consiste en hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible (Brown, 2008).

De acuerdo a la Guía del Proceso Creativo, la aplicación del pensamiento de diseño implica cinco pasos elementales (Plattner, s. f.): **Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Evaluar**

3.8.1.1 Empatizar

Esta etapa consiste en adoptar un modo empático con los problemas de las personas, por ello en esta etapa es importante la observación y la generación de conversaciones, como lo llama Plattner. Consideramos que esta etapa fue agotada durante el desarrollo de las entrevistas con los jefes de unidad, coordinadores y personal administrativo y que se logró el objetivo de colocarnos en la necesidad del otro al revelarse los siguientes puntos:

- a. Para el personal administrativo existe una clara división de tareas y entiende que el profesor difícilmente le entregará la información en la manera que la necesita para procesarla.
- b. Los jefes de unidades tenían claro que no le podían pedir al docente un presupuesto o un proyecto muy elaborado.
- c. Los profesores entrevistados tenían claro que su rol no estaba en la elaboración del presupuesto sino en el programa académico. Reconocían que, aunque la tarea era tediosa al mismo tiempo era importante porque cuando habían tenido que hacerlo se les habían pasado algunos rubros.
- d. Quedó claro que todos necesitaban una herramienta y que ninguno de los entrevistados era un experto en eventos, por lo que cualquier propuesta debe contemplar esa situación.

3.8.1.2. Definir

Esta etapa está referida a crear una declaración del problema de modo que sea posible determinar el desafío de la solución. Como se ha dicho en el capítulo anterior, para el desarrollo del proyecto se ha tomado como punto de partida las siguientes preguntas:

- ¿Cómo podríamos ordenar y sistematizar la información de acuerdo a los requerimientos de cada tipo de actor?
- ¿Cómo podríamos visibilizar la información para que cada actor tome decisiones acertadas en cada parte del proceso?
- ¿Cómo podríamos visibilizar la información para que las tareas consuman menos tiempo?

3.8.1.3. Idear

Esta etapa está referida propiamente al proceso de diseño tratando de responder a las preguntas formuladas en la parte de definición del problema. En esta etapa el desafío estuvo centrado en desarrollar una plantilla física o virtual que ordenara y sistematizara la información de los rubros necesarios para llevar a cabo un evento y a la vez que contuviera información sobre plazos y precios. En cualquier caso, fuera física o virtual la propuesta suponía a adaptación de la Ficha Técnica¹⁵, esta adaptación era necesaria porque este instrumento está organizado desde la perspectiva de quien solicita información (OEyV) y no desde la perspectiva de quien la busca (usuario). Es decir que la herramienta debe estar orientada a que cualquier no experto pueda llenarla y entender lo que está llenando.

3.8.1.4. Prototipar

Esta etapa consiste en la generación de cosas con las que se pueda interactuar, no exige necesariamente la construcción de un objeto. El objetivo de esta etapa es obtener de manera rápida y barata un entregable a partir del cual se pueda debatir y obtener feedback de usuarios y colegas. En el presente caso se desarrollaron dos prototipos, ambos tuvieron la finalidad de mostrar al usuario los rubros requeridos para llevar a cabo un evento sin embargo tuvieron distintos objetivos:

- **PROTOTIPO 1 “Asistente para Eventos β PRUEBA 1”:** Este prototipo se elaboró con un formulario google. El objetivo fue validar los campos de llenado con los posibles usuarios, es decir tener la certeza que quienes llenaban el formulario entendían lo que el casillero les solicitaba.

¹⁵ La Ficha Técnica es un instrumento creado por la OEYV y que es utilizado para levantar información sobre las características y necesidades del evento que se organizará.

- **PROTOTIPO 2 “Asistente de Eventos β ”**: Este prototipo se elaboró con una plantilla interactiva llamada cotizador. El objetivo fue simular la elaboración de un presupuesto y obtener retroalimentación sobre el funcionamiento, la experiencia y la expectativa respecto de la herramienta que se espera.

3.8.1.5. Evaluar

Esta etapa como su nombre lo indica, consiste en la obtención de opiniones y feedback de los mismos usuarios sobre los prototipos creados. Este paso es de vital importancia porque de acuerdo con la metodología podremos:

- Refinar el producto hacia lo deseable
- Aprender más sobre el usuario y su experiencia
- Obtener información sobre las expectativas de los usuarios

Resultado de la evaluación del prototipo 1

Tal como se indicó en la etapa de prototipado, para la validación de los campos se elaboró un Formulario Google llamado **Asistente para Eventos PRUEBA 1**, este formulario se encuentra actualmente alojado en el siguiente enlace: <https://goo.gl/forms/yBHpFYAGE9ej6GA82> . El aspecto del formulario ha sido elegido entre las alternativas disponibles de esta herramienta ya que se trata de plantillas que se encuentran en su repositorio.

ASISTENTE PARA EVENTOS PRUEBA 1

El Asistente para Eventos PRUEBA 1 es un formulario interactivo que le solicitará las características del evento que proyecta organizar. La finalidad del formulario es enviar sus requerimientos a la Oficina de Eventos y Viajes para que en un plazo de 7 días le entregue un presupuesto preliminar.

*Obligatorio

Unidad organizadora

Tu respuesta

Nombre del coordinador *

Tu respuesta

Correo electrónico del Coordinador *

Tu respuesta

Figura 7: Página de inicio del Formulario Google prototipo 1

En la medida que la Ficha Técnica es una herramienta creada y utilizada por la OEyV, ha sido necesario validar los campos con una prueba, con la finalidad de garantizar que quien lo está operando entienda los requerimientos ahí solicitados.

El formulario fue enviado por correo electrónico a distintos públicos: todos los que participaron de las entrevistas (19 personas), alumnos de la Maestría en Comunicaciones (10 personas) y personas de diversas áreas administrativas y académicas de la PUCP (11 personas). El formulario está organizado en 4 secciones:

- Datos Generales
- Ingresos
- Gastos
- Breve cuestionario: con 5 preguntas sobre la experiencia del llenado

Preguntas sobre la experiencia:

1. ¿Le pareció sencillo? Rptas: SI / NO
2. ¿Le pareció amigable? Rptas: SI / NO
3. ¿Se entienden las alternativas y servicios propuestos? Rptas: SI / NO / SE REQUIERE
MAYOR DETALLE EN CADA ALTERNATIVA
4. ¿Le gustaría añadir algún otro campo? ¿Cuál?
- Rpta: _____
5. Agradeceremos sus comentarios adicionales:
- Rpta: _____

Resultado de la validación del prototipo 1

El resultado de la encuesta arrojó 19 respuestas, cuya tabulación se presenta a continuación:

Tabla 13: Preguntas de validación Formulario Google prototipo 1

N°	PREGUNTAS	Alternativas de respuesta		
		SI	NO	Se requiere mayor detalle
P: 1	¿Le pareció sencillo?	15	3	NA
P: 2	¿Le pareció amigable?	19	0	NA
P: 3	¿Se entienden las alternativas y servicios propuestos?	17	0	2

Tabla 14: Respuestas de la encuesta Formulario Google prototipo 1

P: 4	¿Le gustaría añadir algún campo? ¿Cuál?
1	En otros servicios se puede sugerir alimentación especial para invitado o si hay persona con discapacidad
2	Formato de sala, número de sillas, micrófonos, agua, tarecos, vasos, podium.
3	Quizá podría ir viéndose a la derecha cuánto va sumando mis gastos. Como una canasta de compras.
4	Certificaciones virtuales, cartas de agradecimiento a los expositores
5	tener cuidado que parece que no te deja cambiar la elección y se quedan varias opciones marcadas inclusive "ninguna"

Tabla 15: Comentarios adicionales sobre Prueba de Formulario Google prototipo 1

P: 5	Agradeceremos sus comentarios adicionales
1	Excelente propuesta, que se mejorará en el tiempo.
2	Todo perfecto, bastante útil y sencillo de manejar. Cubre todas las necesidades de un evento.
3	Debe existir la opción para desmarcar las opciones.
4	El formulario no permite corregir si uno se equivoca, en las opciones de traslado aeropuerto - hotel - aeropuerto, pasa de 3 a bus de 10 pasajeros y mi evento está planeado para tener 20 invitados que llegan de fuera y no todos llegan a la misma hora y el mismo día. Así mismo, los rangos de cantidades de impresos, almuerzos y coffee, debería permitir colocar la cantidad y no marcar ya que en mi caso son 120 participantes y hay opción "100" o "200".
5	Solo me queda una duda con respecto al traslado de invitados del aeropuerto al hotel y viceversa. Si son cuatro que vienen de distintos países a diferentes horas, cuál es la opción que debo marcar? OTRO: Respecto al traslado de sus hoteles, los tengo que trasladar al evento a uno por unidad de servicio, esa opción no me queda clara.
6	Son varios servicios los brindados, quizás al comienzo puede ponerse como un menú de servicios y cada usuario va escogiendo los que va a usar y solo se le muestran esos servicios.
7	Solo quisiera señalar que debe de haber una opción para menos de 50 personas. Por ejemplo, mi evento que era una Asamblea de Rectores implicaba una reunión de 25 personas.
8	mostrar al inicio todos los componentes de un evento y luego agruparlos mejor en las diferentes secciones
9	Buenísima idea.
10	Los formularios de google permiten saltar partes, por ejemplo, se pregunta si requiere pasajes o alojamiento, si la respuesta es no, el modo edición del formulario permite saltar esa parte para que no sea visualizada si no se requiere. En hora debe de precisarse q es en formato 24 horas. Creo que primero deben de ir los medios de difusión digitales y al final los impresos

Prototipo 2: Asistente de Eventos Beta

El prototipo Asistente de Eventos Beta es un formulario interactivo que muestra diversos servicios requeridos para eventos, los cuales se encuentran agrupados por rubros. El usuario seleccionará los bienes y servicios que requiere para el evento que planea organizar y al finalizar el llenado el sistema le entregará un presupuesto estimado de gastos.

Con un presupuesto el usuario puede:

- Saber cuánto costará su evento
- Verificar la viabilidad de su propuesta
- Ensayar distintos escenarios hasta encontrar un equilibrio
- Ordenar y organizar la información de su evento
- Presentarlo como sustento ante el jefe de la unidad

Durante el llenado de los campos le brindará información sobre los plazos que deberá tomar en cuenta para solicitar determinados servicios o recursos que la PUCP desde sus unidades de soporte le puede brindar, de esta manera se espera que acuda a las instancias especializadas con oportunidad o se vea en la necesidad de claudicar en su intento por organizar algún evento con fechas muy ajustadas. La propuesta de presentarlo como un simulador obedece a que se puede mostrar, a medida que avanza y en tiempo real; el impacto que generan las decisiones sobre determinados requerimientos.

Los campos de la herramienta **Asistente de Eventos Beta** han sido extraídos de un instrumento de trabajo que pertenece a la OEyV y que es reconocido en dicha oficina como Ficha Técnica. Este instrumento es utilizado para levantar información sobre las características y necesidades del evento que se organizará. La información contenida en la Ficha Técnica está asociada a:

- **Datos generales:** unidad organizadora, nombre del coordinador, nombre del evento, datos del coordinador responsable, antecedentes del evento respecto a las versiones anteriores, fecha del evento, horario, número de asistentes que espera recibir, programa tentativo, si el evento es subvencionado o auto sostenible, etc.
- **Requerimientos:** están referidos a los bienes y servicios que se necesitan.

El llenado de la Ficha Técnica marca la etapa del inicio del proyecto y la información contenida en ella es el insumo para la elaboración del presupuesto del evento que corresponde a la etapa de planificación. En la medida que la Ficha Técnica es una herramienta creada y utilizada por la OEyV, ha sido necesario validar los campos con una prueba, con la finalidad de garantizar que quien lo está operando entienda los requerimientos ahí solicitados.

Siguiendo con la metodología, el prototipo **Asistente de Eventos Beta** ha recogido los comentarios de las pruebas efectuadas con el prototipo 1, lo cual puede verificarse en el siguiente ambiente de prueba: <http://192.81.211.181/user/cotizacion>

A continuación, se muestra la secuencia que sigue cada una de las pantallas que muestra el **Asistente de Eventos Beta**:

Tabla 16: Ficha resumen Asistente de Eventos Beta

Nº	Secciones	Detalle de la información que se muestra y se solicita al usuario
1	Datos Generales	Le solicita datos sobre el coordinador y el solicitante. Se muestra un desplegable con las tipologías de eventos más comunes extraídas de los reportes de la Agenda PUCP. Le solicita fechas, días, el número estimado de personas que espera. Le solicita información sobre la necesidad del uso de un sistema administrador de ponencias, una herramienta con la que cuenta la OEyV para ser entregada a los coordinadores que requerirán administrar ponencias que reciben desde varios países. Le solicita información sobre la necesidad de emisión de Certificación Digital. Actualmente no solicita loguearse ni password.
2	Ingresos	Esta sección está diseñada para que se coloque si el evento espera algún tipo de recaudación y requiere saber el origen del financiamiento del mismo. Las fuentes de financiamiento están referidas a las que actualmente se manejan en la PUCP: inscripciones, auspicios, otros ingresos (venta de souvenirs, venta de espacios para feria, fondo de subvención o transferencia contable desde otras unidades)
3	Locales y Ambientes	Contiene información sobre 13 tipos de ambientes en los cuales se pueden realizar eventos con sus respectivas capacidades. Pregunta al usuario si requerirá señalización, arreglo floral o algún toldo para realizar almuerzos o colocar stands de exhibición.
4	Materiales para participantes	Le muestra al usuario 13 tipos de materiales que pueden requerirse para entregar a sus participantes. Le solicita saber cuántas unidades requerirá para cada alternativa.

5	Difusión del evento	Le muestra al usuario 10 alternativas de difusión física y digital con costo y gratuitas
6	Diseño de piezas gráficas	Le muestra 11 alternativas de diseño de piezas: afiche, carpeta, bloc, credencial, banner, bolso, membrete, programa de mano, programa de 50 pag., imagen para pantalla web PUCP, página web completa (no plantilla PUCP)
7	Transporte y alojamiento	Le muestra 7 alternativas de transporte aéreo (nacional e internacional por continentes) y 3 alternativas de alojamiento en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas. También calcula el costo del servicio de transporte desde el aeropuerto al hotel y viceversa. Así también el costo por persona del servicio de taxi cuando hay que transportar al invitado desde el hotel hacia el espacio sede del evento y viceversa.
8	Servicio de Alimentación y catering	Le muestra 6 alternativas de alimentación dentro y fuera del campus.
9	Servicio de audio, video y traducción	Le muestra opciones para servicio de traducción simultánea calculada con el número de auriculares necesarios para su evento. Se le muestra el servicio de cobertura fotográfica y de filmación. Se informa igualmente de la transmisión por internet de su evento y que dicho servicio es ofrecido por la PUCP de manera gratuita.
10	Anfitriones y personal de apoyo	Le consulta al usuario si requiere de anfitriones y le solicita información sobre la cantidad de personas y tiempo para atender. El sistema le calcula la cantidad de personas que necesitará y el costo de cada una de ellas.
11	Elenco artístico	Le consulta al usuario si requiere realizar alguna presentación artística y le ofrece opciones con elencos de la PUCP y con elencos externos

Cada sección muestra un nivel porcentual de avance a medida que el usuario llena el formulario. Así también muestra botones de avance y retroceso en cada sección. En cada sección se ha previsto un botón de “mostrar cotización” con la finalidad que el usuario acceda a su cotización y pueda realizar los ajustes que considere.

Datos Generales
10% Completo

Unidad organizadora: Oficina de Eventos

Coordinador del evento: Patricia Harman Correo del coordinador: pharman@pucp.pe

Nombre del Solicitante: Patricia Harman Correo del solicitante (quien recibe la cotización): pharman@pucp.pe

Tipo de Evento: Selección tipo de evento

Nombre del evento: Conferencia

Inicio del evento: Taller

Número de días del evento: Charla

Número de participantes: Congreso

El evento requiere certificación digital: Seminario

Fin del evento: Coloquio

El evento requiere administrador de ponencias: Encuentro

Si

Empezar Cotización

Figura 8: Datos generales

Fuente: Elaboración propia

1	Datos Generales	Le solicita datos sobre el coordinador y el solicitante. Se muestra un desplegable con las tipologías de eventos más comunes extraídas de los reportes de la Agenda PUCP. Le solicita fechas, días, el número estimado de personas que espera. Le solicita información sobre la necesidad del uso de un sistema administrador de ponencias, una herramienta con la que cuenta la OEyV para ser entregada a los coordinadores que requerirán administrar ponencias que reciben desde varios países. Le solicita información sobre la necesidad de emisión de Certificación Digital. Actualmente no solicita loguearse ni password.
---	-----------------	---

Ingresos
20% Completo

Total Auspicios: S/.2000
Total Inscripciones: S/.50000
Total Otros Ingresos: S/.0
Total Ingresos: S/.52000

El evento tendrá ingresos: Si

Auspicios

Monto de auspicio: 2000
Número del auspicio: 1

Inscripciones (Servicio de Recaudación en plataforma On Line)

Tarifa 1: 200
Cantidad de participantes: 100
Tarifa 2: 300
Cantidad de participantes: 100
Tarifa 3: Tarifa 3
Cantidad de participantes: Participantes con tarifa 3

Otros Ingresos: Monto de otros ingresos

Anterior Mostrar Cotización Calcular Siguiente

Figura 9: Sección Ingresos

Fuente: Elaboración propia

2	Ingresos	Esta sección está diseñada para que se coloque si el evento espera algún tipo de recaudación y requiere saber el origen del financiamiento del mismo. Las fuentes de financiamiento están referidas a las que actualmente se manejan en la PUCP: inscripciones, auspicios, otros ingresos (venta de souvenirs, venta de espacios para feria, fondo de subvención o transferencia contable desde otras unidades)
---	----------	---

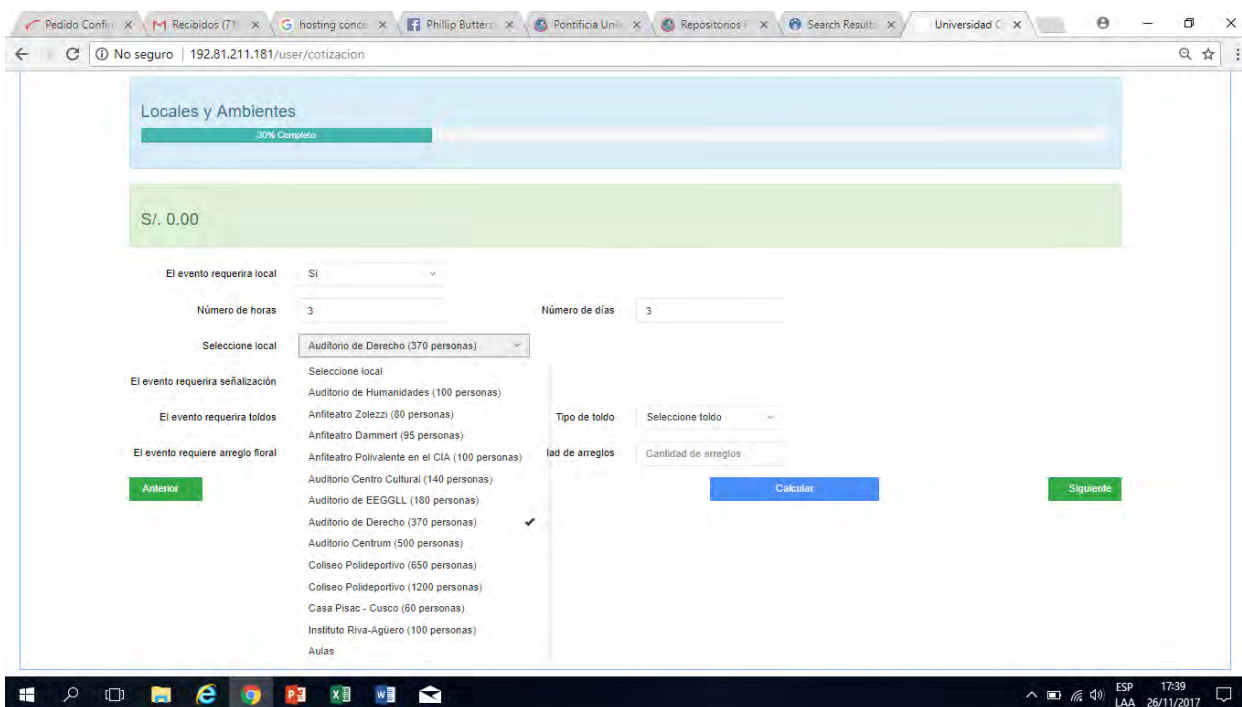


Figura 10: Sección locales y ambientes

Fuente: Elaboración propia

3	Locales y Ambientes	Contiene información sobre 13 tipos de ambientes en los cuales se pueden realizar eventos con sus respectivas capacidades. Pregunta al usuario si requerirá señalización, arreglo floral o algún toldo para realizar almuerzos o colocar stands de exhibición.
---	---------------------	--

Materiales para Participantes

40% Completo

Total programas: S/.680
 Total libros: S/.0
 Total invitaciones: S/.0
 Total carpetas: S/.950
 Total blocs: S/.900
 Total credenciales: S/.680
 Total bolsos: S/.1510
 Total maletín ejecutivo: S/.0
 Total mochila: S/.0
 Total CDs: S/.0
 Total USBs: S/.0
 Total Lapiceros: S/.300
 Total Merchandising: S/.0
Monto Total Materiales: S/.5020

El evento requiere materiales:

Tipo de materiales que entregará a los participantes del evento

Programas de mano

Libro de sumillas

Invitaciones

Figura 11: Sección materiales para participantes

Fuente: Elaboración propia

-
- | | | |
|---|-------------------------------|---|
| 4 | Materiales para participantes | Le muestra al usuario 13 tipos de materiales que pueden requerirse para entregar a sus participantes. Le solicita saber cuántas unidades requerirá para cada alternativa. |
|---|-------------------------------|---|
-

The screenshot displays a web browser window with the URL `192.81.211.181/user/cotizacion`. The page is titled "Difusión del Evento" and features a progress bar indicating "40% Completo". Below the progress bar, a list of items and their costs is shown:

- Total afiches: S/.240
- Total invitación: S/.0
- Total volantes: S/.0
- Total trípticos: S/.0
- Total avisos periódico: S/.0
- Total avisos revista: S/.0
- Total banners: S/.460
- Total banderolas: S/.560
- Total Banner digital en El Comercio: S/.0
- Total Anuncio digital en Facebook: S/.2300
- Monto Total Difusión Física y Digital: S/.3560**

Under the heading "Difusión Física:", there are five radio button options, each with a corresponding input field for quantity:

- Impresión de Afiches A2 (Quantity: 100)
- Despacho de invitaciones (Quantity: Cantidad de invitaciones)
- Impresión de 1000 volantes A5 (Quantity: Cantidad de volantes)
- Impresión de trípticos A4 (Quantity: Cantidad de trípticos)
- Aviso en periodicos (Quantity: Cantidad de avisos)

Figura 12: Sección Difusión del evento

Fuente: Elaboración propia

5	Difusión del evento	Le muestra al usuario 10 alternativas de difusión física y digital con costo y gratuitas
---	---------------------	--

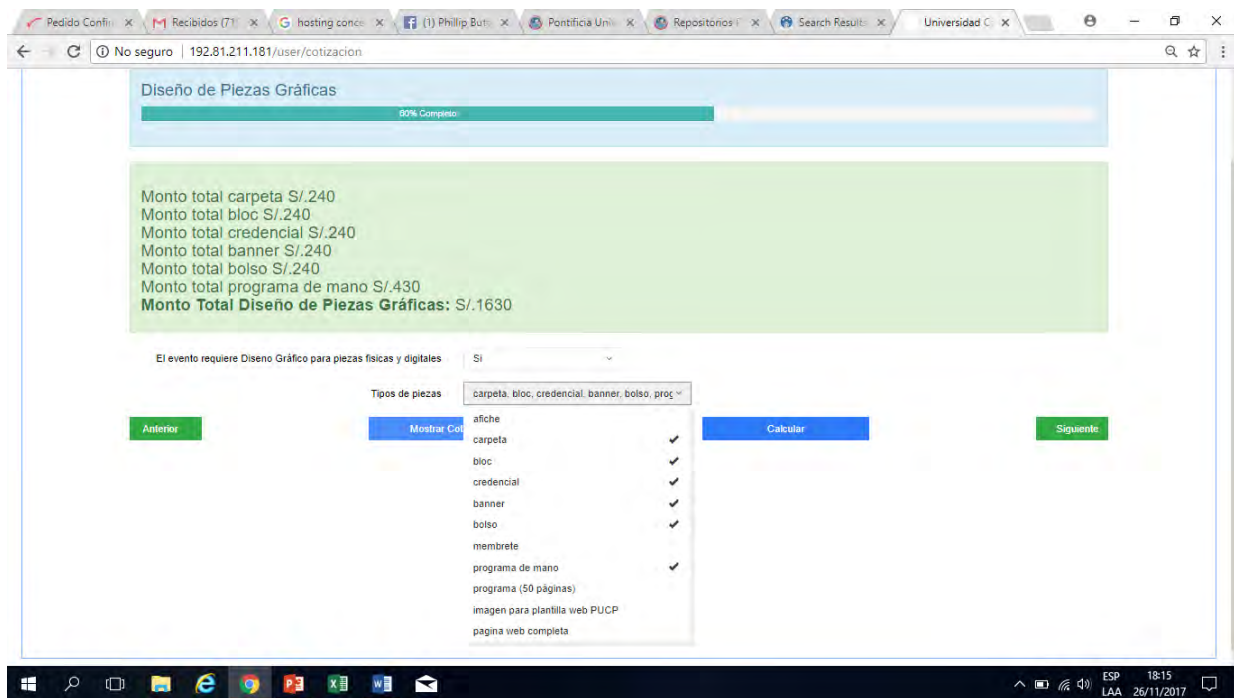


Figura 13: Sección diseño de piezas gráficas

Fuente: Elaboración propia

6	Diseño de piezas gráficas	Le muestra 11 alternativas de diseño de piezas: afiche, carpeta, bloc, credencial, banner, bolso, membrete, programa de mano, programa de 50 pag., imagen para pantalla web PUCP, página web completa (no plantilla PUCP)
---	---------------------------	---

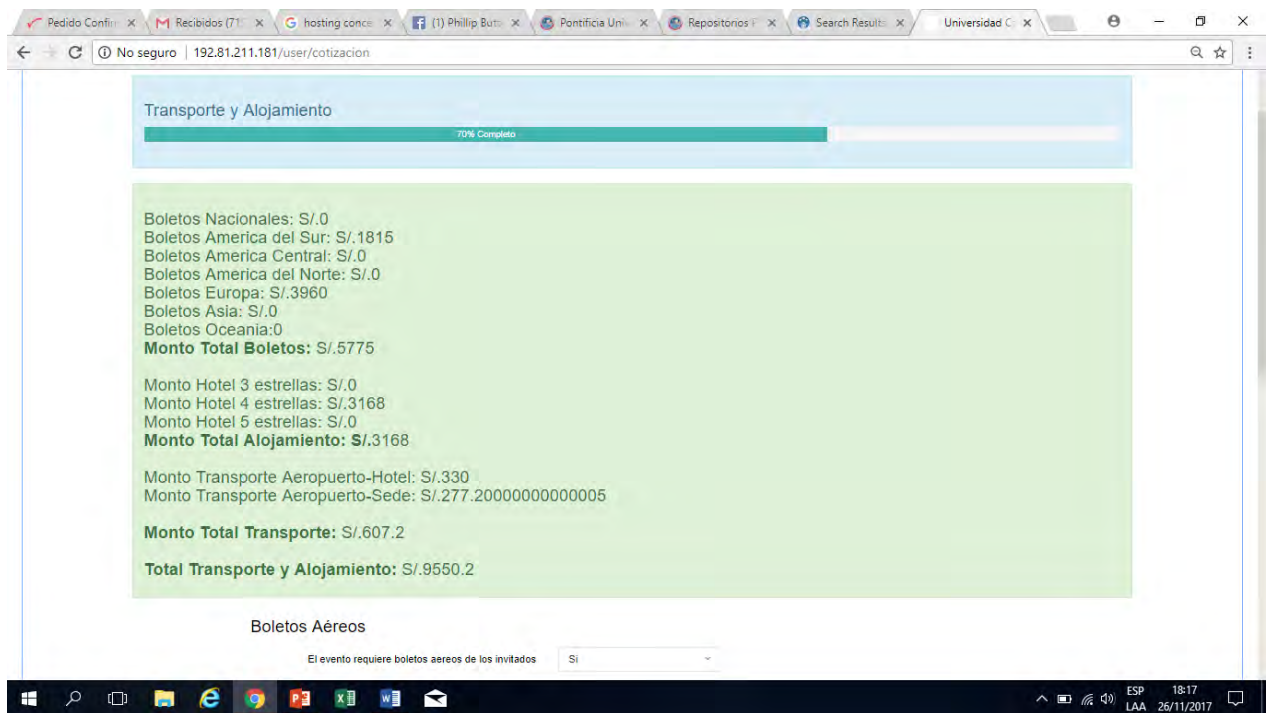


Figura 14: Servicio de transporte y alojamiento para invitados

Fuente: Elaboración propia

7	Transporte y alojamiento	Le muestra 7 alternativas de transporte aéreo (nacional e internacional por continentes) y 3 alternativas de alojamiento en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas. También calcula el costo del servicio de transporte desde el aeropuerto al hotel y viceversa. Así también el costo por persona del servicio de taxi cuando hay que transportar al invitado desde el hotel hacia el espacio sede del evento y viceversa.
---	--------------------------	--

Servicio de Alimentación y Catering

87% Completo

Almuerzo en el campus: S/.0
 Almuerzo fuera del campus: S/.0
 Coffee break en el campus: S/.8400
 Cena Tipo Buffet fuera del campus: S/.0
 Cena y Show fuera del campus: S/.0
 Cóctel dentro del campus: S/.7400
Monto Total Catering: S/.15800

El evento requiere alimentación o catering:

<input type="checkbox"/> Almuerzo en el campus	No. de personas	No. de veces
<input type="checkbox"/> Almuerzo fuera del campus	No. de personas	No. de veces
<input checked="" type="checkbox"/> Coffee break en el campus	200	3
<input type="checkbox"/> Cena Tipo Buffet fuera del campus	No. de personas	No. de veces
<input type="checkbox"/> Cena + Show fuera del campus	No. de personas	No. de veces
<input checked="" type="checkbox"/> Cóctel dentro del campus	200	1

Anterior Mostrar Cotización Calcular Siguiente

Figura 15: Servicio de alimentación y catering

Fuente: Elaboración propia

-
- | | | |
|---|--|---|
| 8 | <p>Servicio de Alimentación y catering</p> | <p>Le muestra 6 alternativas de alimentación dentro y fuera del campus.</p> |
|---|--|---|
-

Servicio de Audio, Video y Traducción

93% Completada

Total traducción: S/.1000
 Total auriculares: S/.2600
 Total idioma: S/.629
 Total transmisión: S/.0
 Total cobertura: S/.1200
 Total filmación: S/.2580
Monto total audio, video y traducción: S/.8009

El evento requiere traducción de los expositores: Si

Número de días: 1 Número de horas: 1

Se requiere auriculares para el evento: Si

Idioma: Inglés

El evento requiere transmisión en vivo vía internet: Si

El evento requiere cobertura fotográfica: Si

El evento requiere filmación: Si

Número de días: 3 Número de días de filmación: 3

Anterior Mostrar Cotización Calcular Siguiente

Figura 16: Servicio de audio, video y traducción

Fuente: Elaboración propia

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| 9 | Servicio de audio, video y traducción | Le muestra opciones para servicio de traducción simultánea calculada con el número de auriculares necesarios para su evento. Igualmente se le muestra el servicio de cobertura fotográfica y de filmación. Se informa igualmente de la transmisión por internet de su evento y que dicho servicio es ofrecido por la PUCP de manera gratuita. |
|---|---------------------------------------|---|

Figura 17: Servicio de anfitriones y personal de apoyo

Fuente: Elaboración propia

10	Anfitriones y personal de apoyo	Le consulta al usuario si requiere de anfitriones y le solicita información sobre la cantidad de personas y tiempo para atender. El sistema le calcula la cantidad de personas que necesitará y el costo de cada una de ellas.
----	---------------------------------	--

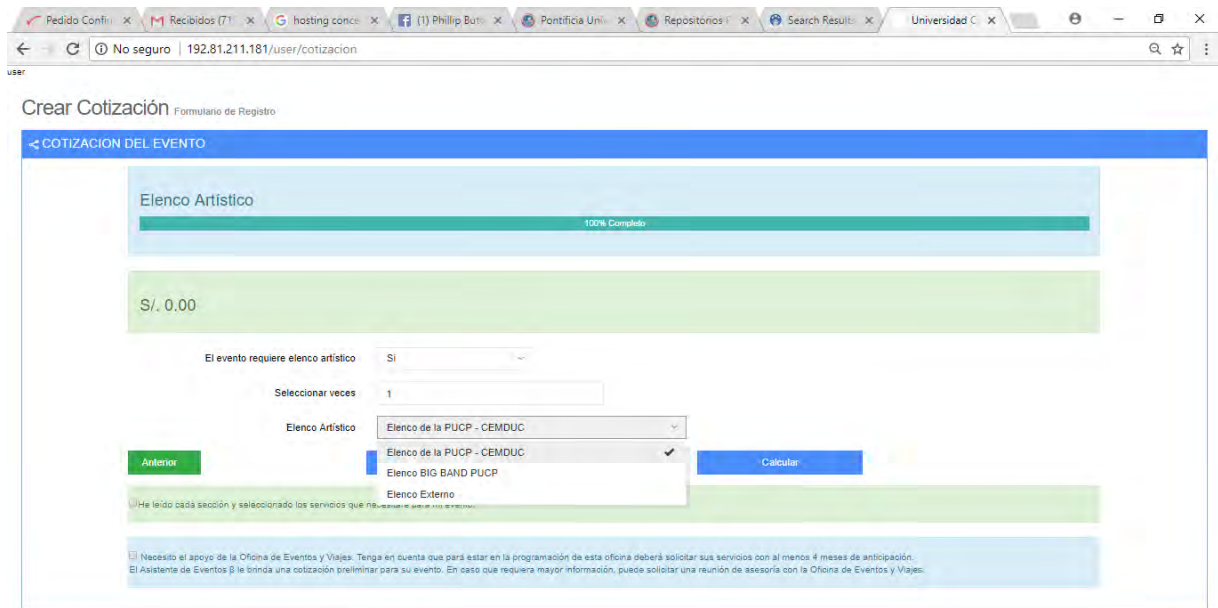



Figura 18: Servicio de elenco artístico

Fuente: Elaboración propia

11	Elenco artístico	Le consulta al usuario si requiere realizar alguna presentación artística y le ofrece opciones con elencos de la PUCP y con elencos externos
----	------------------	--

Concepto	Monto Total
Ingresos	S/ 52000
Locales y Ambientes	S/ 3345
Materiales para Participantes	S/ 5020
Difusión del Evento	S/ 3560
Diseño de Piezas Gráficas	S/ 1630
Transporte y Alojamiento	S/ 9550.2
Servicio de Alimentación y Catering	S/ 15800
Servicio de Audio, Video y Traducción	S/ 8009
Anfitriones y Personal de Apoyo	S/ 1260
Elenco Artístico	S/ 600
Total Cotización	S/ 3225.8000000000003

Figura 19: Mostrar cotización

Fuente: elaboración propia

Evaluación del prototipo 2: Asistente de Eventos Beta

De acuerdo a la propuesta del Design Thinking, la evaluación no consiste en la defensa del prototipo sino en extraer la mayor cantidad de información de los usuarios durante su experiencia. Para la evaluación del prototipo Asistente de Eventos Beta, se realizó una convocatoria de 72 personas de las cuales 27 (37.5%) asistieron. La prueba se realizó en un laboratorio informático en la vocación de dotar a los usuarios de una computadora para que interactúen con la herramienta en tiempo real. Tal como indica la metodología, se realizó una breve explicación sobre el propósito de la sesión y la forma de operar la herramienta, para ello se les propuso que se inventaran un evento y trataran de cotizarlo. Así también se les entregó un formulario que contenía una matriz de feedback¹⁶ para que colocaran sus comentarios a

¹⁶ GASCA, J. y Zaragoza, R. (2014). Designpedia. 80 herramientas para construir tus ideas. Madrid: LID Editorial.

medida que iban interactuando con el prototipo. La matriz de feedback está organizada en 4 cuadrantes:

Tabla 17: Cuadrantes de la Matriz de Feedback

Cuadrante 1	Cuadrante 2
Cosas que agradan / ¿Qué destacas más?	Críticas constructivas que suman y aportan al resultado final / ¿Qué cosas podrían mejorarse?
Cuadrante 3	Cuadrante 4
Preguntas que surgen durante el proceso / ¿Qué dudas encuentras?	Nuevas ideas que hayan surgido de la original / ¿Qué ideas nuevas?

Adicionalmente consideramos que era necesario incluir en el formulario la hora de inicio y la hora de término del uso de la herramienta con la finalidad de medir el tiempo invertido en la propuesta que estaban cotizando.

Luego de la prueba, los formularios fueron vaciados y tabulados (ANEXO 24) y los resultados fueron los siguientes:

MATRIZ DE FEEDBACK

Tabla 18: Matriz de Feedback

Cosas que agradan / ¿Qué destacas más?	Críticas constructivas que suman y aportan al resultado final / ¿Qué cosas podrían mejorarse?
<ul style="list-style-type: none"> - Amigable / Colores - Dinámico - Agiliza el trabajo - Tiempo para obtener presupuesto - Información sobre los requerimientos - Información organizada - Se puede hacer ajustes 	<ul style="list-style-type: none"> - Visibilizar los precios unitarios, cuadro de tarifas - Mayor detalle e información sobre los productos: tipos, opciones en catering, tamaños, foto, ejemplos - Agregar más locaciones y que no sean de marcado excluyente - Logueo y carga de datos - Presupuesto detallado y exportable

en Excel

- Espacio o chat de consultas
- Detalle de proveedores
- Diccionario e información sobre eventos
- Fechas: el calendario de inicio y final
- Que no deje avanzar hasta haber ejecutado el botón calcular
- Recuadro de cálculo por sección que sea abajo y no arriba.

Preguntas que surgen durante el proceso /
¿Qué dudas encuentras?

Nuevas ideas que hayan surgido de la original / **¿Qué ideas nuevas?**

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Sobre funcionamiento de botones de avanzar, calcular, mostrar cotización, por confirmar - Sobre términos usados: auspicio, señalización, tarifas, administrador de ponencias, solicitante y coordinador - Falta de botones: terminar, descargar cotización, grabar - Sobre el tipo de moneda, números y letras. Unidades de medida: horas, día, decimales - Sobre el flujo: ¿quién aprueba? ¿con quién se confirma atención? - Qué sucede si uno tiene un proveedor más barato. | <ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar documentos - Chat en línea - Alertas: cuando hay déficit y cuando no se llena un campo - Fotos - Tutorial - En el presupuesto que aparezca por porcentajes al costado del resultado - Menú superior para ir directamente a las secciones en caso de reajuste - El número de asistentes debe cargarse automáticamente en las secciones que lo requieran - Secciones por colores |
|--|---|
-

El tiempo invertido por los usuarios osciló entre **9 y 35 minutos**, dato que fue consignado en la matriz. Todos los usuarios trabajan en la PUCP y fueron agrupados por los roles que ejercían en cumplimiento de sus funciones:

Tabla 19: Tipos de usuarios en la prueba

Tipo de usuario	
Docente	1
Docente / Jefe de Unidad	2
Docente / Personal Administrativo	1
Jefe de Unidad	8
Personal Administrativo	15
Total de asistentes	27

Como se puede observar, en algunos casos los usuarios tenían dos roles, situación que enriquece la prueba pues sus aportes contienen miradas desde cada uno de los roles según el cual interactúe con la herramienta.

Observaciones adicionales:

- Algunos usuarios experimentaron sorpresa al momento que los gastos superaron los ingresos estimados y se vieron en la necesidad de ajustar sus ingresos, ajustar algunos gastos o renunciar a ciertos requerimientos.
- Cuando se les consultó si habían leído la indicación sobre el plazo de 4 meses como mínimo para entrar en la programación de OEyV, éstos indicaron que marcaron, pero no lo leyeron.
- Hubo que hacer la precisión sobre que el hecho de seleccionar el tipo de locación requerida no implicaba la reserva de dicho espacio.

3.8.2. Introducción de mejoras y nuevo prototipo del Asistente de Eventos Beta para la puesta en marcha

Atendiendo a los resultados de la evaluación de acuerdo a la aplicación de la matriz de feedback, se hizo necesario replantear el prototipo probado para dar paso a una nueva presentación del Asistente de Eventos Beta. Tal como se ha documentado, durante la prueba los usuarios solicitaban, por un lado; instrucciones para avanzar y por otro, información para completar los campos. Esta situación evidenciaba dos cuestiones importantes: la primera que no era suficiente la explicación oral previa respecto a su uso y la segunda, que desconocían ciertos términos para tomar una decisión y llenar los campos.

Concluimos entonces que el cotizador debería estar contenido en un soporte que brinde al usuario información visible y accesible en todo momento para acompañarlo durante su experiencia en caso no reconozca algún término o necesite ampliar información para completar el proceso y así obtener su cotización.

En ese sentido debido a que el prototipo ocupaba toda la pantalla y su aspecto era el de un formulario, se cambió el diseño optando por un aspecto más convencional como el de una página web. Una de las ventajas de las convenciones según Steve Krug, (Krug, 2006), es que se crea una sensación tranquilizadora de familiaridad cuando el usuario encuentra la información en el lugar donde espera encontrarla: de ahí que fuera importante distribuir la pantalla en secciones fijas y visibles todo el tiempo para el usuario.

En la nueva versión del Asistente de Eventos Beta la pantalla está distribuida en 4 partes:

- **Encabezado:** espacio superior inmóvil que muestra a primera vista y con la apariencia de un score, el resultado parcial de los gastos por secciones y el resultado total de la operación entre ingresos y egresos. La función de este score es alertar en todo momento al usuario de los resultados parciales y totales de las operaciones que se realizan en el cotizador.
- **Panel lateral izquierdo:** espacio fijo que contiene los enlaces a las secciones del cotizador e información visible durante todo momento. El usuario puede encontrar a modo de menú la lista de vínculos donde usualmente se colocan y dirigirse directamente a la sección que le interesa y en el orden que prefiera. Contiene igualmente algunas definiciones que pueden consultarse en cualquier momento durante la experiencia. Esta sección podrá alojar otro tipo de información según se requiera: tutorial, proveedores por rubros, enlace a blogs de interés, etc.
- **Panel central:** aloja a la plantilla interactiva del cotizador propiamente y muestra al inicio un mensaje con una breve explicación del funcionamiento de la herramienta, las ventajas al ser un simulador de escenarios y advierte al usuario de sus limitaciones brindándole información sobre a dónde acudir en caso no encuentre lo que está buscando.
- **Panel lateral derecho:** esta incorporación es la más valiosa e importante pues ahora el usuario no tiene que activar una vista preliminar y salir del espacio para ver el avance de su cotización, sino que la puede ver desglosada y al mismo tiempo mientras avanza el llenado de los casilleros ya que está sincronizada a la sección en la que se encuentra trabajando en ese momento en el panel central. Al tratarse de un panel independiente con su propio scroll puede retroceder hacia otras secciones que dejó atrás y volver en cualquier momento, de manera que puede visualizar el impacto de sus decisiones de forma inmediata, con lo que puede quitar o agregar

productos o servicios e ir probando su escenario ideal sin salir del ambiente en el cual se encuentra operando.

A continuación, se muestra una vista actual del Asistente de Eventos Beta alojado en <http://asistentedeeventos.com>

The screenshot displays the 'ASISTENTE DE EVENTOS BETA' web application. The interface is structured as follows:

- ENCABEZADO (Header):** Displays financial summary:
 - TOTAL SECCION: S/. 0000.00
 - TOTAL INGRESOS: S/. 0000.00
 - TOTAL EGRESOS: S/. 0000.00
 - DEFICIT/SUPERAVIT: S/. 0000.00
- PANEL LATERAL IZQUIERDO (Left Sidebar):** Contains a navigation menu with categories like 'COTIZACIÓN', 'DATOS GENERALES', and 'REQUISITOS'.
- PANEL CENTRAL (Main Content):** Features a welcome message: '¡Bienvenido al Asistente de Eventos!' and instructions on how to use the tool. It includes a form for 'DATOS GENERALES' with fields for 'Unidad organizadora', 'Coordinador del evento', and 'Solicitante del evento'.
- PANEL LATERAL DERECHO (Right Sidebar):** Shows a 'COTIZACIÓN detalle de gastos' table:

Detalle de gastos	Cantidad
INGRESOS	0000.00
LOCALES Y AMBIENTES	0000.00
AUDIO, VIDEO Y TRADUCCIÓN	0000.00
MATERIALES	0000.00
DIFUSIÓN DEL EVENTO	0000.00
DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS	0000.00
TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO	0000.00

Figura 20: Pantalla de inicio

Fuente: elaboración propia

Página de Inicio Está dividida en 4 secciones: encabezado, panel lateral izquierdo, panel central y panel lateral derecho. El encabezado es fijo, se muestran los resultados parciales y totales. El panel lateral izquierdo muestra los enlaces a los rubros existentes y una lista de definiciones. El panel central contiene un mensaje instructivo para el funcionamiento. El panel lateral derecho muestra una vista sincronizada del presupuesto en detalle.

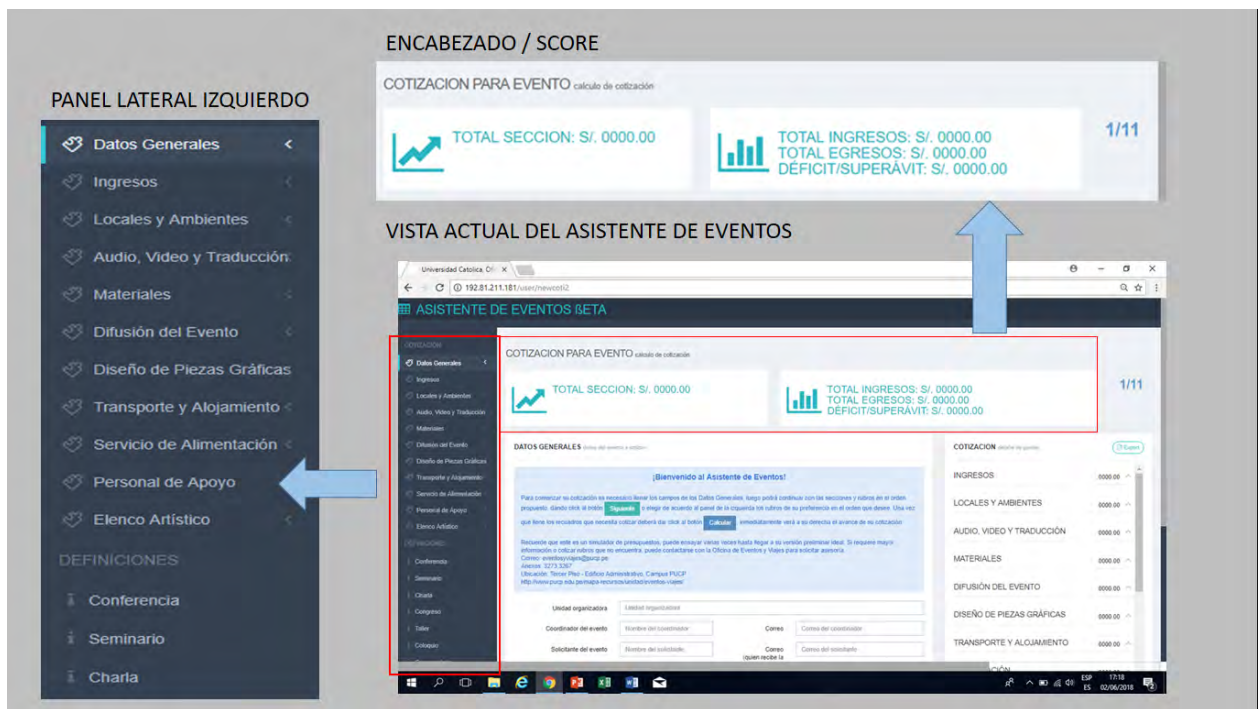


Figura 21: Vista de la incorporación del panel lateral izquierdo y el encabezado

Fuente: elaboración propia

Encabezado y Panel lateral izquierdo

El encabezado es fijo, se muestran los resultados parciales y totales. El panel lateral izquierdo muestra los enlaces directos a los rubros existentes y una lista de definiciones de tipos de eventos.

Para la incorporación de definiciones sobre tipos de eventos en el panel lateral izquierdo, se tomaron como referencia en primer lugar los eventos recurrentes que se desarrollan en el campus y que figuran en los reportes del ranking de eventos, así como sus respectivas definiciones contenidas en el diccionario de la Real Academia de la Lengua y cuya tabla se incluye a continuación:

Contenidos de las definiciones de eventos

Tabla 20: Definiciones de tipos de eventos

Definiciones de tipos de eventos incorporadas en el Asistente de Eventos Beta
Conferencia: Exposición oral ante un público sobre un determinado tema de carácter didáctico o doctrinal.
Seminario: Clase en que se reúne el profesor con los discípulos para realizar trabajos de investigación.
Charla: Disertación ante un público sin solemnidad ni excesiva formalidad.
Congreso: Conferencia generalmente periódica en que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc., se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas.
Taller: Curso, generalmente breve, en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística, en cuya metodología de trabajo se integran la teoría y la práctica.
Coloquio: Conversación entre dos o más personas. Reunión en que se convoca a un número limitado de personas para que debatan un problema, sin que necesariamente haya de recaer acuerdo. Discusión que puede seguir a una disertación, sobre las cuestiones tratadas en ella.
Conversatorio: Reunión de personas versadas en determinada materia para confrontar sus opiniones sin diferencia de jerarquía entre los participantes.
Foro: Reunión de personas competentes en determinada materia, que debaten ciertos asuntos ante un auditorio que a veces interviene en la discusión.
Simposio: Conferencia o reunión en que se examina y discute determinado tema.
Encuentro: Reunión de expertos en alguna materia con el fin de intercambiar opiniones y experiencias.
Ceremonia: Acción o serie de actos públicos y formales de acuerdo con reglas o ritos fijados por la ley, estatuto o por la costumbre.
Feria: Instalación donde se exponen los productos de un solo ramo industrial o comercial, como libros, muebles, juguetes, etc., para su exhibición, promoción y venta.
Jornada: Reunión o congreso, normalmente monográfico y de corta duración.
Mesa Redonda: Reunión de personas versadas en determinada materia para confrontar sus opiniones sin diferencia de jerarquía entre los participantes.

Fuente: *Real Academia Española*. (2018). *Rae.es*. Recuperado 9 April 2018, a partir de <http://www.rae.es/>

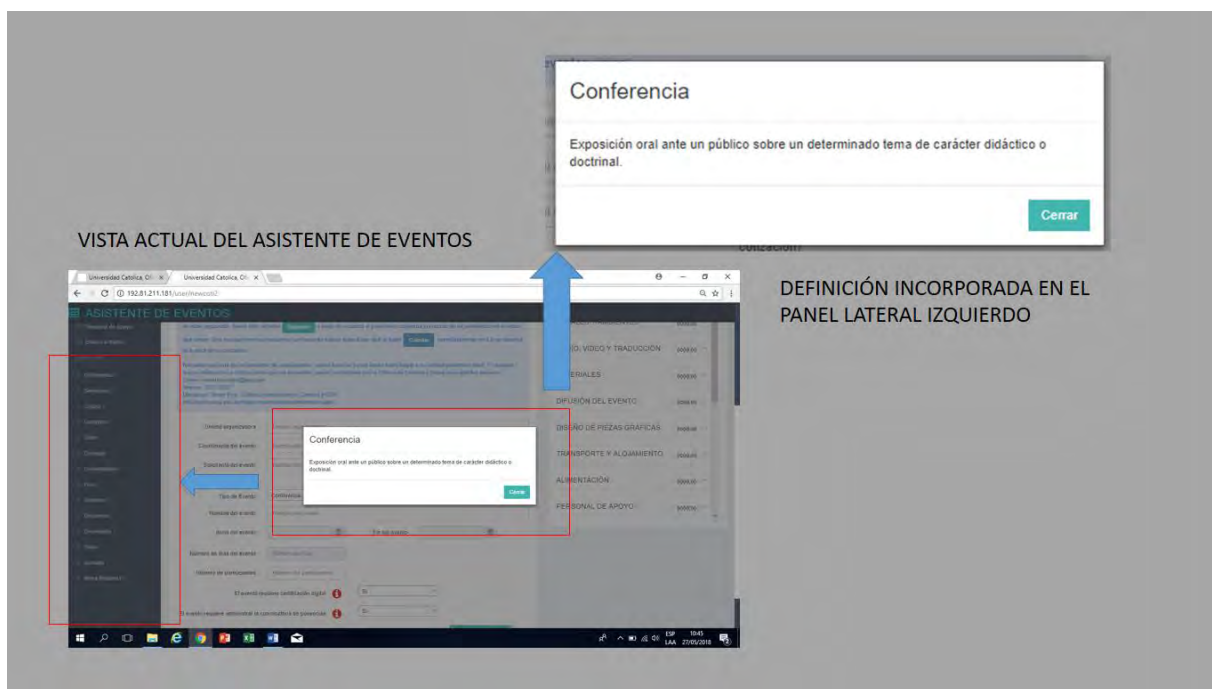
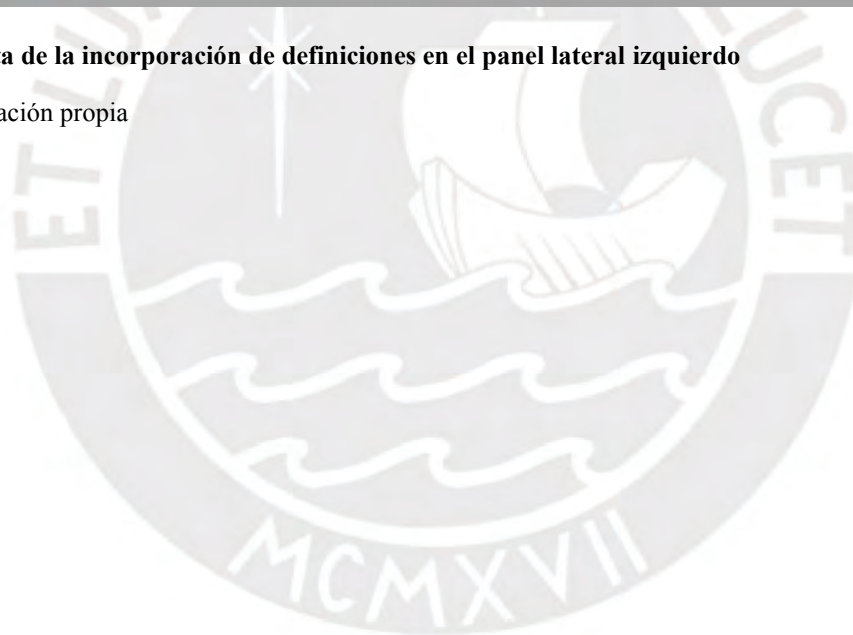


Figura 22: Vista de la incorporación de definiciones en el panel lateral izquierdo

Fuente: elaboración propia



VISTA ACTUAL DEL ASISTENTE DE EVENTOS

DATOS GENERALES datos del evento a cotizar

¡Bienvenido al Asistente de Eventos!

Para comenzar su cotización es necesario llenar los campos de los Datos Generales, luego podrá continuar con las secciones y rubros en el orden propuesto, dando click al botón **Siguiente** o elegir de acuerdo al panel de la izquierda los rubros de su preferencia en el orden que desee. Una vez que llene los recuadros que necesita cotizar deberá dar click al botón **Calcular**, inmediatamente verá a su derecha el avance de su cotización.

Recuerde que este es un simulador de presupuestos, puede ensayar varias veces hasta llegar a su versión preliminar ideal. Si requiere mayor información o cotizar rubros que no encuentra, puede contactarse con la Oficina de Eventos y Viajes para solicitar asesoría.
 Correo: eventosviajes@pucp.pe
 Anexos: 3273.3267
 Ubicación: Tercer Piso - Edificio Administrativo, Campus PUCP
<http://www.pucp.edu.pe/mapa-recursos/unidad/eventos-viajes/>

MENSAJE DE INICIO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO

Figura 23: Vista de la incorporación del mensaje de inicio sobre el funcionamiento

Fuente: elaboración propia

Panel central

El panel central contiene un mensaje instructivo para el funcionamiento.

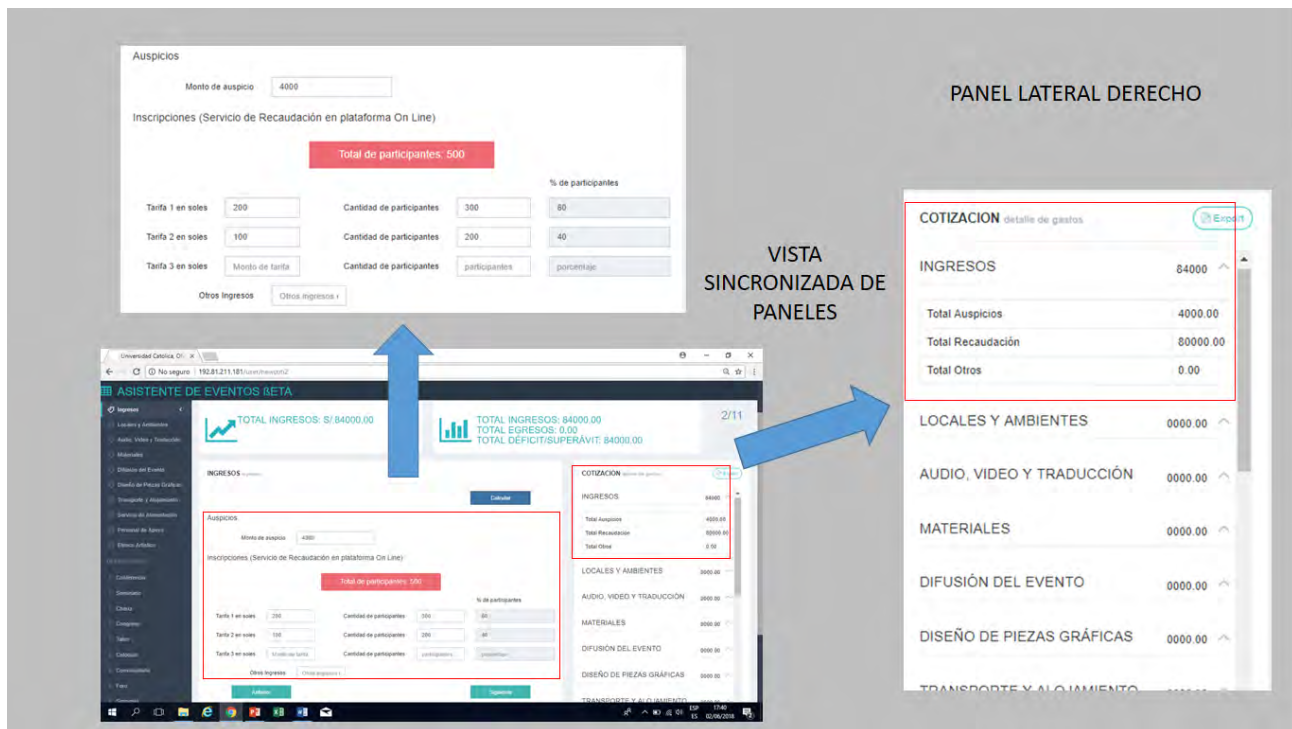


Figura 24: Vista de la incorporación del panel lateral derecho en sincronía con el panel central

Fuente: elaboración propia

Panel lateral derecho

El panel lateral derecho muestra una vista preliminar del presupuesto en detalle y está sincronizada con el panel central.

Con la finalidad de seguir operando con la matriz de feedback utilizada en la etapa de evaluación, a continuación, se presentan las mejoras que fueron incorporadas en cada uno de los cuadrantes luego del resultado de la prueba:

Evaluación y mejoras del Asistente de Eventos Beta

Tabla 21: Matriz de evaluación y mejoras

Críticas constructivas que suman y aportan al resultado final / ¿Qué cosas podrían mejorarse?	
Evaluación	Mejoras introducidas en el prototipo actual
<ul style="list-style-type: none"> - Visibilizar los precios unitarios, cuadro de tarifas. - Mayor detalle e información sobre los productos: tipos, opciones en catering, tamaños, foto, ejemplos - Agregar más locaciones y que no sean de marcado excluyente - Logueo y carga de datos - Presupuesto detallado y exportable en Excel - Espacio o chat de consultas - Detalle de proveedores - Diccionario e información sobre eventos - Fechas: el calendario de inicio y final - Que no deje avanzar hasta haber ejecutado el botón calcular - Recuadro de cálculo por sección que sea abajo y no arriba. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los precios unitarios se visualizan en la versión PDF que es descargable. - Se han incluido descripción de algunos productos para mostrar al usuario medidas y usos comunes - Las locaciones no son excluyentes, es posible cotizar más de una locación para el mismo evento - Presupuesto exportable en PDF - Se ha colocado una dirección de correo y teléfono para que el usuario pueda solicitar información cuya respuesta será diferida - Se ha incluido un diccionario con definiciones de eventos - El calendario sólo permite elegir fechas posteriores a la fecha en que se está usando el cotizador - Para evitar que los usuarios olviden calcular algún rubro, se ha colocado un panel independiente al lado derecho que de manera sincronizada muestra la sección con los rubros que están siendo cotizados.

**Preguntas que surgen durante el proceso /
¿Qué dudas encuentras?**

Evaluación	Mejoras introducidas en el prototipo actual
<ul style="list-style-type: none"> - Sobre funcionamiento de botones de avanzar, calcular, mostrar cotización, por confirmar - Sobre términos usados: auspicio, señalización, tarifas, administrador de ponencias, solicitante y coordinador - Falta de botones: terminar, descargar cotización, grabar - Sobre el tipo de moneda, números y letras. Unidades de medida: horas, día, decimales - Sobre el flujo: ¿quién aprueba? ¿con quién se confirma atención? - Qué sucede si uno tiene un proveedor más barato. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha retirado la opción por confirmar ya que confundía al usuario respecto del servicio. Se retiró el botón de mostrar pues en todo momento es posible ver la cotización en el panel lateral derecho que cuenta con un scroll y se alinea/sincroniza a la pantalla central permitiendo al usuario tener visible lo que está cotizando sin salir del ambiente. - En algunos casos se ha colocado las señales de i para brindar o ampliar información sobre el ítem consultado. - Se incorporó la moneda de soles y las unidades de medidas son más claras

**Nuevas ideas que hayan surgido de la original /
¿Qué ideas nuevas?**

Evaluación	Mejoras introducidas en el prototipo actual
<ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar documentos - Chat en línea - Alertas: cuando hay déficit y cuando no se llena un campo - Fotos - Tutorial - En el presupuesto que aparezca por porcentajes al costado del resultado - Menú superior para ir directamente a las secciones en caso de reajuste - El número de asistentes debe cargarse automáticamente en las secciones que lo requieran / - Secciones por colores/ 	<ul style="list-style-type: none"> - Se muestra un score en el encabezado que alerta sobre el resultado parcial y final - se han incorporado algunas fotos en la sección difusión para mostrar las imágenes de las piezas - Se han incorporado algunas fotos en la sección difusión para mostrar las imágenes de las piezas - los porcentajes han sido incorporados en algunas secciones - se ha incorporado un panel lateral izquierdo para acudir directamente a la sección que se requiera - En algunos rubros el número de participantes se cargan de manera automática - Las secciones se reconocen fácilmente

Una de las mejoras más importantes constituye la incorporación de definiciones respecto a la sección Personal de Apoyo, en cuya versión anterior solo fue incluido el servicio de anfitriones. En la nueva versión y atendiendo a los objetivos específicos de visibilizar los servicios especializados de la OEyV así como brindar información sobre los plazos mínimos que deben considerarse para la realización de tareas durante la planificación del evento, ahora se puede observar la descripción de las tareas que deben ejecutarse durante esta etapa y el número de personas necesarias para las mismas.

The screenshot shows the 'ASISTENTE DE EVENTOS BETA' web application. The main content area is titled 'Personal de Apoyo' and contains several sections for defining event support personnel and costs:

- Anfitriones del evento:** Includes a field for 'Cantidad personas a atender' with a sub-label 'Número de personas a atender'.
- Personal de Inscripciones:** Includes fields for 'Cantidad de personas', 'Número de personas', and 'Meses'.
- Personal de Apoyo Administrativo:** Includes fields for 'Cantidad de personas', 'Número de personas', and 'Meses'.
- Personal de Apoyo Académico:** Includes fields for 'Cantidad de personas', 'Número de personas', and 'Meses'.
- Otros gastos de personal:** Includes fields for 'Personas', 'Personas', 'Meses/Dias', 'Meses', and 'Monto', 'Monto'.

On the right side, there is a summary table:

Personal de Apoyo Académico	0
Otros gastos de Personal	0
Elenco Artístico	
Total Elenco	0
Gastos Adicionales	
Gastos Imprevistos (6% del total de gastos)	0.00
Gastos administrativos PUCP (10% del total de gastos)	0.00

At the bottom, there are 'Anterior' and 'Siguiente' buttons. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 03:45 p.m. on 19/06/2018.

Figura 25: Pantalla del rubro Personal de Apoyo Asistente de Eventos Beta

Del mismo modo puede observarse que se ha colocado una tabla en *pop-up* que permite al usuario entender la asignación del número mínimo de anfitriones a su proyecto y las tareas que deben realizar.

Son alumnos de diferentes carreras que han sido entrenados por la OEYV para brindar servicios en counter de registro de participantes, entregar materiales, brindar información, acomodar al público, recoger preguntas del público, etc. El Asistente de Eventos le asignará 3 anfitriones por cada 100 personas. Consulte la tabla sugerida para mayor información.

TAREAS	PARTICIPANTES					
	50	100	200	300	400	500
Recepción e información en hall	-	1	2	3	3	3
Atención en counter: registro y entrega de materiales	2	3	6	9	12	15
Atención dentro del recinto: acomodación de asistentes, recoger preguntas del público, cambio de carteles de mesa, etc.	1	2	3	4	5	6
Total de personal requerido por día de evento	3	6	11	16	20	24

Figura 26: Pantalla con pop-up de la descripción de las tareas de Anfitriones

La Oficina de Eventos y Viajes (OEYV) brinda el servicio de creación de plataformas de recaudación en línea y se encarga de monitorear las inscripciones. En caso se requiera activar una plataforma de recaudación deberá solicitarla con un mínimo de 4 meses de anticipación al evento. Considerar al menos 2 meses para esta labor en caso la OEYV no pueda brindarle el servicio por encontrarse fuera de su programación.

Figura 27: Pantalla con pop-up de la descripción de tareas del Personal de Inscripciones

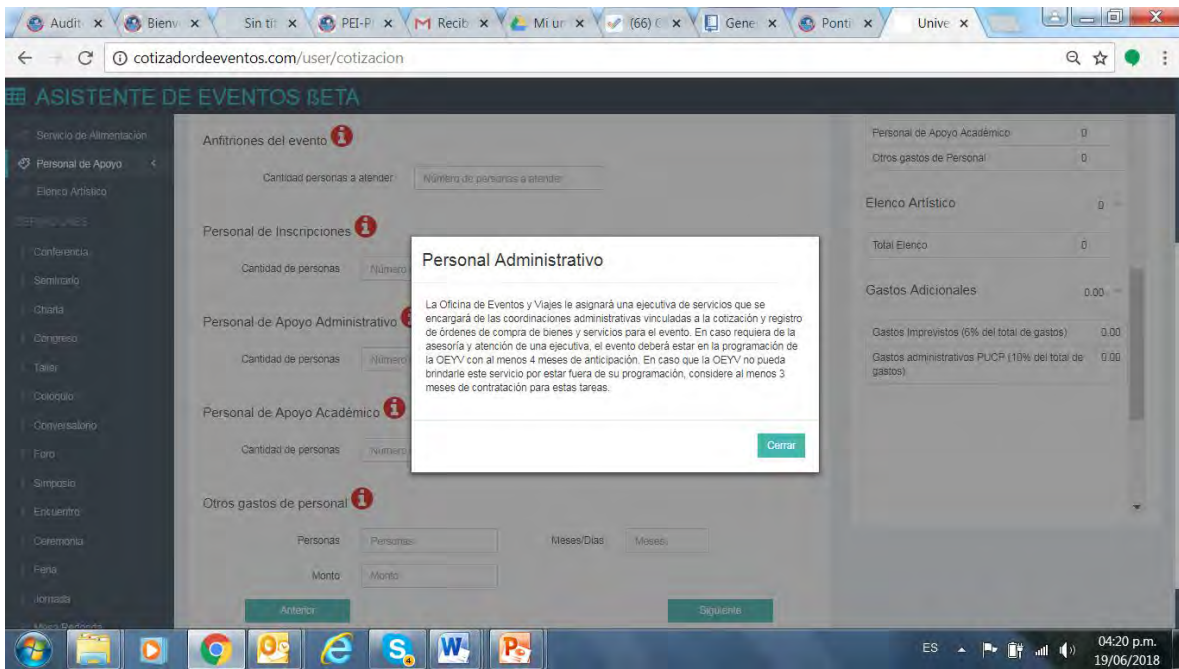


Figura 28: Pantalla con pop-up de la descripción de tareas del Personal Administrativo

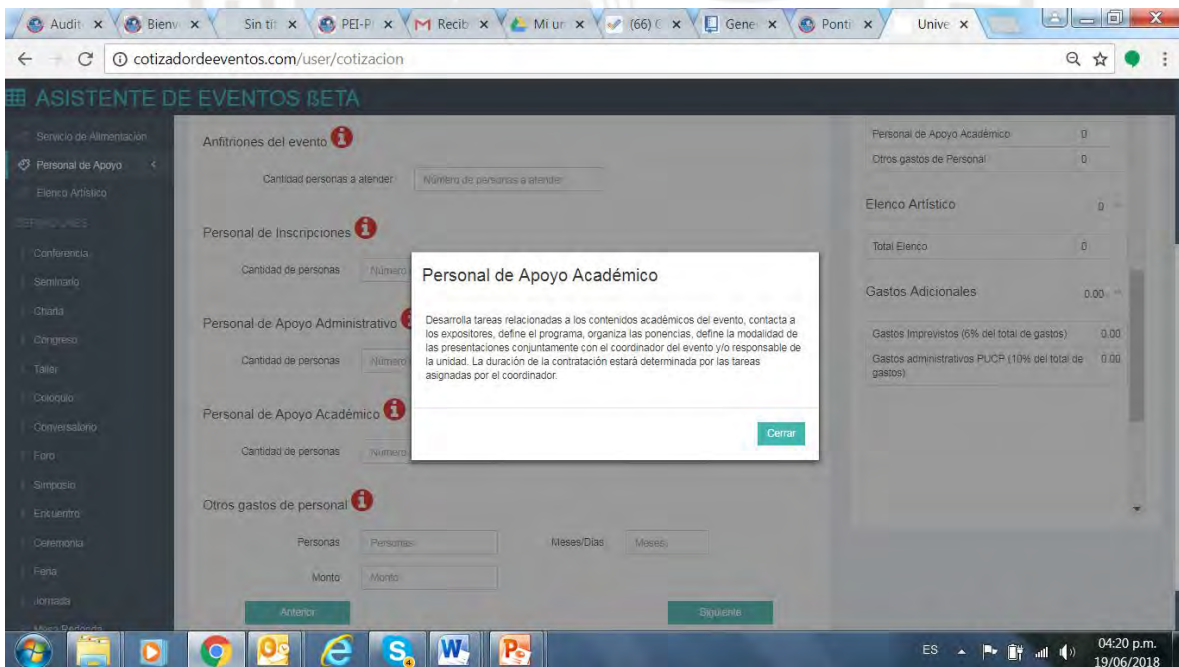


Figura 29: Pantalla con pop-up de la descripción de tareas del Personal de Apoyo Académico

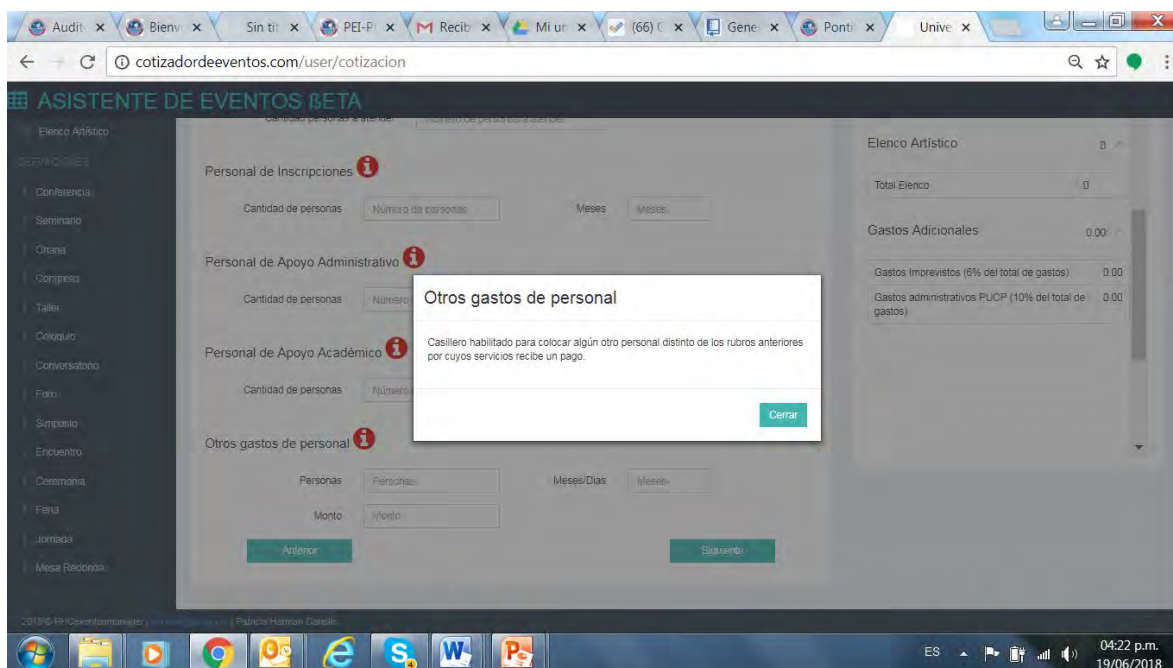


Figura 30: Pantalla con pop-up de la descripción de Otros gastos de personal

A continuación, se proponemos una matriz -de elaboración propia- cuyo contenido tiene el objetivo de mostrar el tipo de información que debe considerarse y gestionarse desde distintas posiciones durante en proceso de organización de eventos:

- Información que debe contener una propuesta al momento de formularse, esta información se muestra a manera de preguntas.
- Información que es administrada por la unidad experta, en este caso la OEyV gestiona la información por rubros.
- Información que debe ser administrada durante el proceso de organización de un evento en sus diferentes etapas: inicio, planificación, ejecución y cierre. Cada etapa muestra las acciones (con verbos) que están involucradas durante el proceso de organización.

- Información que es gestionada por el Asistente de Eventos Beta, aquí se muestra el alcance de la intervención de la herramienta y el tipo de ayuda que brinda al usuario en las etapas de inicio y planificación.

Tabla 22: Matriz de gestión de información en el proceso de organización de eventos

MATRIZ DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS					
INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER UNA PROPUESTA	INFORMACIÓN GESTIONADA POR OEYV	ETAPAS DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS			
PREGUNTAS	NECESIDADES	INICIO	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	CIERRE
QUÉ SE VA A ORGANIZAR	TIPO DE EVENTO	DETERMINAR, IDENTIFICAR	BUSCAR, COMPARAR, COTIZAR Y SELECCIONAR	RESERVAR, CONTRATAR, COMPRAR, INSTALAR, PROBAR, PAGAR, ATENDER	INVENTARIAR, BALANCE DE INGRESOS Y GASTOS, EVALUAR, INFORMAR
DÓNDE SE REALIZARÁ EL EVENTO	LOCALES Y AMBIENTES	Determinar el aforo requerido y el tipo de acondicionamiento	Buscar los espacios. Verificar disponibilidad, cotizar	Reservar/ contratar / orden de servicio, acondicionamiento, uso,	verificar el pago del proveedor y gastos adicionales
	EQUIPOS Y SERVICIOS AUDIOVISUALES	Determinar qué tipo de equipos se necesitarán: pantallas, traducción, sonido, ecran cobertura fotográfica, filmación	Cotizar y seleccionar el proveedor de los equipos y servicios requeridos	Contratar, instalar, probar,	Desinstalar, pago de extras
A QUÉ EXPERTOS VAMOS A INVITAR	TRANSPORTE / ALOJAMIENTO / HONORARIOS	Identificar y confirmar a los expertos	Cotizar y comparar (boleto aéreo / transfers terrestres) y alojamiento (hotel)	Reservar y comprar boletos, pagar honorarios, acompañarlos, atenderlos	Embarcar de retorno, pagar consumos y liquidar gastos del hotel
CÓMO SE CONVOCARÁ A LOS PARTICIPANTES	DISEÑO DE PIEZAS	Determinar las piezas gráficas	Cotizar y seleccionar proveedor diseño gráfico	Elaboración y aprobación del diseño de las piezas, entrega de diseños en archivos para impresión , pago de servicios	Liquidación de pedidos extras,
	PUBLICIDAD / DIFUSIÓN	Determinar canales de publicidad y difusión	Cotizar espacios publicitarios, seleccionar el medio, preparación de contenidos	Contratar publicidad, elaboración de contenidos, aprobación de diseño, despacho de publicidad, pago	Evaluación de resultados
QUÉ SE LES ENTREGARÁ A LOS PARTICIPANTES	MATERIALES PARA PARTICIPANTES	Determinar el o los tipos de materiales que se entregarán a los participantes	Cotizar cada material en cantidad estimada al número de participantes que se espera tener	Envío de la orden de compra o de ss para la confección de materiales en tiraje ajustado a una proyección realista del número de participantes	Pago de proveedores/ inventario de bienes
CÓMO SE ATENDERÁ A LOS PARTICIPANTES	ALIMENTACIÓN Y CATERING	Determinar el tipo de alimentación que se ofrecerá: almuerzo, refrigerio, cena, buffet, etc.	Cotizar cada tipo de servicio elegido, seleccionar el menú,	Reservar locación / restaurante: Envío de la orden de servicio con el número de personas ajustado a la proyección.	Evaluación del servicio
	PRESENTACIÓN ARTÍSTICA	Determinar si se ofrecerá algún tipo de presentación artística	Cotizar y seleccionar el tipo de presentación y el proveedor	Ejecutar requerimientos técnicos, ensayos, prueba, instalación de escenario, habilitación de camerines, presentación, pago	Evaluación del servicio
QUÉ TIPO DE RECURSOS HUMANOS VAMOS A NECESITAR	PERSONAL DE APOYO	Determinar cuántas personas y qué tipo de personal se requiere para las tareas de planificación, ejecución y cierre	Convocatoria y selección de personal. Definición de tareas: inscripciones, reservas, órdenes de compra y servicio	Ejecución de tareas: inscripciones, reservas, registro y emisión órdenes de compra y servicio, coordinación con proveedores, expositores, etc. Atención del público asistente	Evaluación del desempeño, elaboración de informes por áreas de intervención.
CÓMO SE VAN A FINANCIAR LOS GASTOS	INGRESOS	Determinar las fuentes de ingresos del evento: recaudación, auspicios, aportes, etc	Proponer estructura tarifaria, plan de auspicios u otras fuentes de ingresos	Poner en funcionamiento el sistema de recaudación de inscripciones, auspicios y otros	Liquidación de ingresos, pago a proveedores. Evaluación del evento
NIVELES INTERVENCIÓN DEL ASISTENTE DE EVENTOS BETA				ACCIONES QUE DEBEN SER REALIZADAS POR OFICINAS DE SOPORTE ADMINISTRATIVO: OEYV	

Fuente: elaboración propia

Incorporadas las mejoras en la nueva presentación del Asistente de Eventos Beta, queda entonces su puesta en marcha y funcionamiento con los usuarios identificados en las unidades.

De acuerdo a la propuesta metodológica de Design Thinking es importante poner en marcha el prototipo con los usuarios reales con la finalidad de acercarnos al modelo que más se ajuste a sus necesidades de tal manera que le sea útil para resolver un problema cotidiano. Recordemos que el enfoque centrado en las personas tiene el objetivo de ser una contribución al estado o situación actual, no significa la finalización del diseño de la herramienta afirma Teemu Leinonen (Leinonen & Durall, 2014), de modo que estamos en un estado permanentemente beta.

Se espera que con el Asistente de Eventos Beta el usuario no solo pueda auto gestionarse, sino que tome conocimiento oportuno de la dimensión de su proyecto y valide si será atendido dentro de las capacidades de la unidad o si será derivado con oportunidad a la OEyV. Por otro lado, la puesta en marcha nos permitirá obtener información para desarrollar con el tiempo algún algoritmo que pueda alertar al usuario de la complejidad de su evento y la necesidad de transferirlo a instancias especializadas para su ejecución.

CAPÍTULO 4

4.1. Implementación del Asistente de Eventos Beta

A la luz de los resultados de la aplicación de la metodología Design Thinking para el diseño del producto Asistente de Eventos Beta, en este capítulo se presenta el plan de comunicación y su correspondiente descripción para la implementación de la herramienta ante la comunidad PUCP.

4.2. Público

El **Asistente de Eventos Beta**, estaría orientado principalmente al uso de los docentes y el personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Según la página web de la PUCP ("Datos académicos - PUCP | Pontificia Universidad Católica del Perú", 2016) actualmente el número de docentes asciende a 2372 profesores de distintas categorías laborales y 2927 personal administrativo que incluye obreros. No perdamos de vista que se realizan más de 1000 eventos anualmente en la PUCP.

Perfil de los usuarios

- **Docente**

Si bien se busca que esta herramienta sea de uso de los docentes, no es posible establecer aún el **perfil demográfico** exacto respecto de la edad, sin embargo, a partir de la información que dispone la OEyV de los coordinadores que se han acercado a solicitar sus servicios, se trata de profesores a tiempo completo en la PUCP.

Un **identificador** que sí es posible determinar es que se trata de docentes con iniciativa para organizar actividades académicas y generar espacios de aprendizaje al interior de la unidad.

Son personas conectadas profesionalmente entre ellas que participan activamente en redes del área en la que se especializan y acuden a eventos académicos dentro y fuera del país presentando algún aporte intelectual o “paper”.

Como docente PUCP sus **retos** estarían orientados a crecer profesionalmente, investigar, estar actualizado en los conocimientos de su profesión y gozar del reconocimiento en el entorno académico y profesional en el cual se desenvuelve.

- **Personal Administrativo**

El personal administrativo que tiene una dedicación de al menos 40 horas semanales, su función principal es la que está relacionada a brindar apoyo al docente para sus requerimientos en la organización de eventos. Nos orientaremos especialmente en las personas que han sido designadas por el jefe de la unidad como las que tienen labores relacionadas con el apoyo a eventos.

4.3. Plan de comunicación del Asistente de Eventos Beta

MENSAJES

La estructuración de los mensajes será la clave para la aplicación del Plan de Comunicación, pero aun cuando todo indica que la acción a aplicar es la regulación de eventos al interior de las unidades, el mensaje no debería consumirse como una intervención a este espacio sino como una oportunidad para ayudar al docente y al personal administrativo en esta labor. En ese sentido se propone la siguiente argumentación:

4.4. Argumentación

La Oficina de Eventos y Viajes OEyV atiende –por encargo de las unidades- alrededor de 70 eventos al año, sin embargo, solo la tercera parte de esta cifra es anunciada con 6 meses de anticipación, situación que pone en manifiesto la ausencia de planificación de las unidades al momento de programar los eventos académicos que serán derivados a esta unidad especializada.

Durante los años 2014 y 2015 el 63% de la programación anual llegó sin anuncio previo, esta tendencia recurrente genera no solo una acumulación intempestiva de sobrecarga laboral en el área -con el consecuente desgaste en la atención-, sino también el sobre costo en los presupuestos de producción.

Según los reportes de los últimos 3 años (2014, 2015 y 2016) correspondientes a la Agenda PUCP de la Dirección de Comunicación Institucional **DCI**, la universidad a través de sus unidades académicas organiza alrededor de 1100 eventos anualmente, lo que demuestra que es el espacio y canal más usado para el intercambio de información entre la academia y la sociedad. Esta importante inversión se pone en riesgo cada vez que no se realizan oportunamente las acciones de planificación, responsabilidad que está a cargo por lo general de un docente del área que asume la coordinación del evento ya sea por iniciativa de su parte o por encargo de la unidad. Sin embargo, poco se ha hecho para ayudar al docente en este rol de Coordinador de Evento, ya que implica realizar una serie de coordinaciones que van más allá de su carga laboral y que actualmente tampoco se encuentran descritas en ninguna guía o manual de ayuda.

En este contexto al analizar los procesos de formulación de iniciativas de eventos al interior de las unidades y a la luz de las entrevistas realizadas al grupo de actores que intervienen en este proceso: profesores, personal administrativo y jefes de unidad, se detectaron las siguientes necesidades:

- Visibilizar los servicios especializados de la OEyV y otras unidades de servicio, así como los plazos internos para la gestión de determinados requerimientos para eventos.
- Suministrar un espacio accesible de información completa sobre el costo de los servicios necesarios para la producción de un evento dependiendo del tipo de actividad a realizar.
- Gestionar adecuadamente la información, para lo cual será necesario estandarizar el proceso de formulación de eventos al interior de las unidades, fijar plazos para la presentación de iniciativas y asignar los recursos que correspondan luego de una evaluación de las propuestas recibidas, que podrán ser comparadas bajo los mismos estándares toda vez que la información se encuentra organizada bajo el mismo formato.

Para ello la OEyV -unidad especializada en la producción de eventos- ha desarrollado una herramienta de gestión para generar una cotización en tiempo real. Se trata de una plantilla interactiva llamada **Asistente de Eventos Beta** a través de la cual podrá:

- Seleccionar los servicios que se requieran
- Saber cuánto costará su evento
- Verificar económicamente la viabilidad de su propuesta
- Ensayar distintos escenarios hasta encontrar el equilibrio deseable
- Presentarlo como sustento ante el jefe de la unidad

Esta herramienta podrá brindar adicionalmente información sobre los tiempos y procesos que deberán considerarse al momento de presentar la iniciativa y las oficinas especializadas que pueden brindarle apoyo. El sistema contará con una alerta para la OEyV en caso sus servicios sean requeridos, de este modo podrá ingresar a la programación de esa oficina con tiempo suficiente antes de su ejecución.

Con información oportuna se espera lograr una sinergia entre la actitud anticipada de parte de los coordinadores al momento de solicitar sus requerimientos y una actitud proactiva de parte de las unidades que brindan soporte.

4.4.1. Mensajes fuerza

- Ahorro de tiempo en la formulación de la propuesta.
- Toma decisiones oportunas con información disponible.
- Puede solicitar asesoría a través de canales previamente indicados.
- Medir anticipación y tiempo que necesita.
- No es un Excel, es una herramienta diseñada especialmente para eventos.
- Sistematizar información necesaria para organizar.
- Información sobre precios y ordenada por rubros de servicios afines.
- Beneficio: cotización inmediata de servicios para eventos.

Conducta que se espera generar: gestión oportuna ante las unidades de soporte a partir de la toma de conocimiento de necesidades y capacidades cuando se usa la herramienta.

4.5. Cronograma de Acciones e Indicadores de Cumplimiento

Tabla 23: Cronograma de acciones e indicadores de cumplimiento

N°	ACCIONES	OCT	NOV	ABRIL	JUNIO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	
		2017	2017	MAYO 2018	AGOSTO 2018		
1	Evaluación del Prototipo Asistente de Eventos β	X	X			Participación de 20 personas	Feedback por parte de los usuarios y aportes de mejoras
2	Incorporación de mejoras al Prototipo y migración de la herramienta a un servidor con dominio de la autora			X			Herramienta alojada en servidor de dominio propio
3	Generar una reunión con VRAD para mostrarle las mejoras y solicitar autorización para distribución y uso en las unidades.				X	Aceptación	Asignación de recursos para el desarrollo de plataforma de soporte de herramienta
4	Reunión con los Jefes de Unidades Académicas para mostrarles la utilidad de la herramienta				X	15 reuniones	Comunicación a los profesores y personal administrativo del área para que usen la herramienta
5	Poner en funcionamiento el Asistente de Eventos β : plantilla interactiva para cotizar eventos, con los costos cargados al sistema de manera que lo único que debe hacer es seleccionar cada servicio requerido y al final se le entregará un presupuesto con el cálculo de sus decisiones				X	Tráfico de consultas	El número de solicitudes para apoyo de eventos 2019 debería haber superado las cifras actuales.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Es momento de retomar las premisas con las que se inicia esta propuesta y por qué se concluye que el Asistente de Eventos Beta como herramienta digital para cotizar eventos, posibilitará un cambio en el comportamiento de los actores del proceso de planificación de eventos al generar una conducta de gestión anticipada ante las instancias especializadas de soporte, ello a partir del acceso a información oportuna, ordenada y centralizada sobre planificación de eventos.

La problemática

A lo largo del documento se ha explicado la problemática de la OEyV que consiste en la falta de anticipación en la planificación de eventos académicos por parte de quienes acuden a solicitar apoyo a esta oficina de soporte. Esta ausencia de anticipación se evidencia a través del porcentaje de solicitudes de apoyo que llegan a la OEyV y que representan el 67% de pedidos que llegan con menos de 5 meses para su ejecución, tiempo que resulta insuficiente para una planificación adecuada. Esta insuficiencia de tiempo para la planificación se traduce visiblemente en efectos negativos tales como la proyección de una imagen de improvisación, la poca convocatoria de participantes en los eventos, la pérdida de oportunidad para reducir costos por contratación por volumen y el más sensible que impacta directamente en la OEyV que es el aumento de carga laboral de manera intempestiva.

El diagnóstico

Se ha seguido la huella de la gestación de eventos al interior de las unidades lo que ha demandado la realización de 19 entrevistas a los actores que participan de dicho proceso. Estas entrevistas fueron tabuladas en filtros y a la vez sometidas a mapas de experiencia

procedentes de las herramientas de la metodología del pensamiento de diseño (diseño centrado en el usuario) con la finalidad de determinar dónde y cómo intervenir con una propuesta no solamente adecuada sino también adaptada para el tipo de usuario involucrado en el proceso.

La elaboración del diagnóstico implicó:

- Visibilizar a todos los actores que participan en el proceso de gestación, planificación y ejecución de los eventos
- Conocer la experiencia de los actores que participan en el proceso para identificar los problemas o limitaciones que enfrentaban con la finalidad de proponer mejoras partir de sus necesidades y alcance de sus gestiones.
- Revisar el tipo de información que dispone cada uno de los involucrados sobre el proceso de planificación de eventos

A través de este trabajo de entrevistas y mapas de experiencia con los actores del proceso (profesores, personal administrativo y jefes de unidad), se identificaron las dimensiones del problema:

- **Gestión de la información** asociada a:
 - La accesibilidad de la información y al conocimiento parcial de las instancias, de los procedimientos y de los plazos que implican las gestiones administrativas.
 - La diversidad de instrumentos y criterios para organizar la información.
 - La cantidad de tiempo que se invierte en la planificación cuanto menor es la información disponible.
 - La forma en que la información es requerida por cada actor para tomar decisiones y operar de acuerdo a sus competencias.

- La responsabilidad de cada actor y de las unidades involucradas respecto a la información que produce, gestiona y recibe.

- **Orden y planificación** vinculado a
 - La ausencia de un proceso y de un plazo estandarizado al interior de las unidades, que se replica del mismo modo hacia las oficinas de soporte es decir sin mediar plazo o requerimientos mínimos de tiempo para la ejecución de sus iniciativas que les permita coordinar a tiempo sus necesidades.
 - La falta de identificación de necesidades para llevarlo a cabo, de ahí la importancia de conocer los requerimientos al momento de presentar una iniciativa la cual no puede prescindir de un presupuesto.

El diseño del producto de comunicación

Para el diseño del Asistente de Eventos Beta encontramos en el pensamiento de diseño denominado *Design Thinking*, la metodología que mejor se adaptaba para la propuesta de la herramienta que se estaba buscando, pues aportaba en sus 5 etapas: empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar; un trabajo y acercamiento desde la perspectiva del usuario. En ese sentido y desde nuestra perspectiva, el aporte más valioso e importante de esta metodología y por tanto del proyecto, es que la herramienta ha sido construida de manera colaborativa y participativa con personas desde sus necesidades y los ajustes han sido posibles porque ha comprometido la iteración prueba-error a través de la confección de prototipos para ser probados. De igual manera el poder trabajar con prototipos permitió la validación de los campos que debían considerarse en la propuesta, habida cuenta de la recopilación de información procedente de al menos 300 eventos en los últimos 10 años. De modo que era necesario volcar la experiencia recopilada en los instrumentos utilizados por la OEYV y

validarla en un prototipo interactivo para que la gente real solucione un problema cotidiano con una experiencia beneficiosa en tanto que la promesa en su uso garantiza el ahorro de tiempo para tomar conocimiento de los requerimientos de un evento en la etapa de planificación.

"Necesidades y expectativas de los usuarios: Los usuarios constituyen el centro de cualquier sistema de información, por tanto, dentro de los objetivos estratégicos que deben regir su actividad, debe considerarse como eje central la razón de ser de estos sistemas que es el satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Para ello debe tenerse en cuenta lo que se entiende por usuario, es decir tener claridad y transparencia dentro del sistema de quienes son los que se benefician con la actividad principal del sistema. Por tanto, la obtención de información acerca de estos usuarios y sus necesidades constituye un eslabón básico en el funcionamiento del sistema y guía los procesos principales que tienen lugar en el mismo." (Ponjuán Dante, 2011, p.15)

El Asistente de Eventos Beta cumple así con el objetivo general y los objetivos específicos de nuestra propuesta:

Objetivo General

Generar en los coordinadores una conducta de gestión anticipada ante las instancias especializadas de soporte: OEyV y otras, a partir del acceso a información oportuna, ordenada y centralizada sobre planificación de eventos.

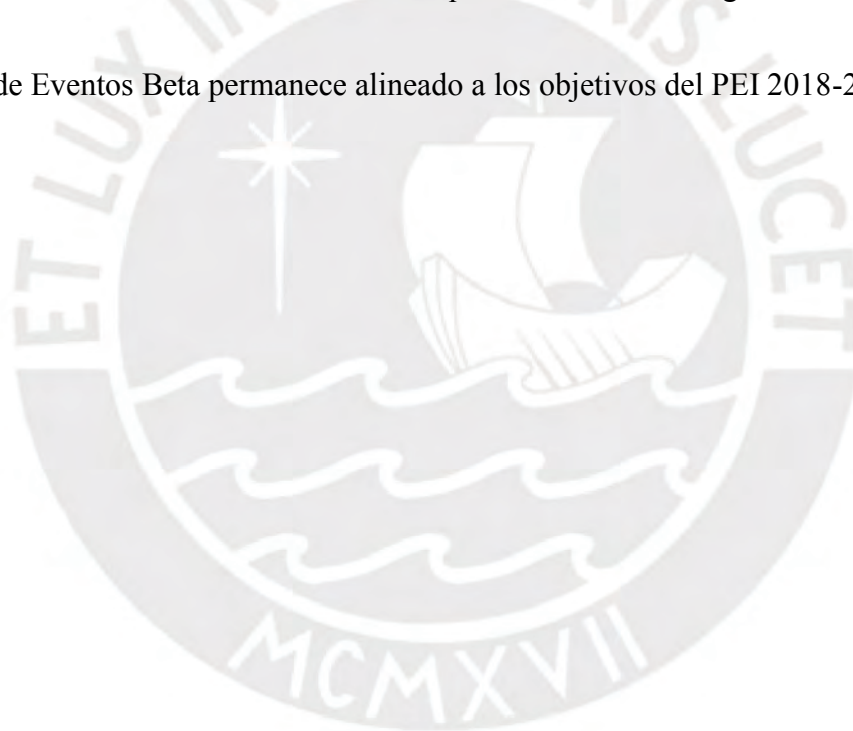
Objetivos Específicos

- Visibilizar los servicios especializados de la OEyV y otras unidades de servicio.
- Brindar información sobre eventos: procesos y plazos para la gestión de los servicios para eventos.

- Suministrar información sobre el costo y el tipo de servicios necesarios para la producción de un evento.
- Estandarizar procesos y plazos para la planificación de eventos al interior de las unidades.

Durante la elaboración de la presente propuesta, el 10 de mayo de 2018 se publicó el Plan Estratégico Institucional 2018-2022 ("Plan Estratégico Institucional PUCP 2018-2022", 2018) el cual recoge en su objetivo 5 el asegurar la eficiente gestión de los recursos, el cual se espera lograr a través de directivas orientadas a la racionalización de gastos y a través del correcto funcionamiento de los sistemas de información que son la clave de la gestión institucional.

El Asistente de Eventos Beta permanece alineado a los objetivos del PEI 2018-2022.



Reflexiones finales

Cuestión de enfoques

Solo a partir de la conversación y contacto con docentes, jefes de unidad y personal administrativo acerca del proceso de planificación de eventos, ha sido posible entender el enfoque y la importancia que cada uno de ellos le da a esta parte del trabajo. Desde el punto de vista de una unidad de soporte, el objetivo está enfocado en poder cumplir con un requerimiento, para lo cual necesita un plazo dentro del cual realizar una serie de coordinaciones y gestiones en aras de atender un pedido a tiempo. Sin embargo para el docente la preocupación está centrada en la propuesta académica y consecuentemente sus esfuerzos están orientados en el contenido y la confirmación de los expertos que convoca para completar su programa. En el caso de los jefes de unidad cuya responsabilidad abarca la administración de recursos de sus áreas conjuntamente con el cumplimiento de los objetivos alineados con el plan de desarrollo de su unidad, el enfoque está orientado a que dichos recursos sean invertidos de manera eficiente atendiendo al contenido académico y cumpliendo así con los planes de desarrollo propuestos en el PDU. Por su lado el personal administrativo del área además de sus labores preestablecidas, canaliza y atiende los requerimientos de los docentes en el orden que se las transmiten, sin mediar conocimiento -por parte del profesor- de los requisitos previos o plazos que tienen algunas gestiones, lo que suma una cuota extra de presión innecesaria.

Haber identificado las necesidades de cada actor en este proceso ha sido muy importante, pero no suficiente si es que aquellas no son comunicadas de manera oportuna para poder tomar las acciones. Las acciones de planificación de un evento implican procedimientos internos que

requieren de plazos que son importantes que el docente tome en consideración al momento de aceptar un encargo o proponer alguna iniciativa.

El jefe de la unidad debe promover el uso de esta herramienta Asistente de Eventos Beta al interior de sus unidades y convertirse en un agente de cambio con la finalidad no solo de estandarizar un proceso interno o en algunos casos inexistente sino para tener una misma unidad de evaluación –en este caso de carácter económica- y con ello asignar los recursos que correspondan de manera eficiente: atendiendo a la proporcionalidad y racionalidad del pedido. El profesor por su parte debe contar con una herramienta que le permita realizar un cálculo mínimo de su propuesta y de esta manera verificar la viabilidad de la misma de manera a priori y evitar que durante la ejecución le falten los recursos que no fueron contemplados inicialmente que implicaría el solicitar una mayor inversión que termine superando los recursos destinados y eventualmente afectando a otros proyectos. El hecho de hacer un cálculo no determina que se resuelva el problema de la falta de anticipación para acudir a las instancias que pueden brindarle soporte, lo que se intenta es que al usar la herramienta pueda dimensionar los esfuerzos que le demandarán en términos de inversión de tiempo y si cuenta con el plazo para llevar adelante su propuesta.

Debemos tomar en cuenta que dotar de herramientas digitales a los actores no garantiza que tengan una actitud anticipada para acudir con a las oficinas de soporte administrativo, queda claro que esta investigación pone al alcance de los actores una herramienta que les permitirá saber todos los requisitos y necesidades que involucra la organización de un evento, por lo que la responsabilidad de acudir con anticipación sigue quedando en sus fueros.

Pero tenemos la convicción que si dispone de información sobre los procedimientos y los tiempos que demandan seguramente acudirán con mayor anticipación. De ahí la importancia de colocar la información a su alcance para:

- Saber a quién acudir a pedir ayuda y cuándo
- Saber qué tiene que presentar o qué puede pedir
- Saber dónde buscar y encontrar información al respecto

Cambio de expectativa

Al inicio de la investigación, la expectativa de los entrevistados pasaba por una solución que sólo demandaba la elaboración de una plantilla que: les informara sobre los requerimientos de un evento, sobre los precios de algunos bienes y servicios, que ordenara la información por secciones para poder gestionarla. Sin embargo luego de la evaluación de los prototipos, la expectativa fue cambiando y la demanda de solución se volvió más sofisticada, lo que reafirma que la herramienta Asistente de Eventos necesita estar alojada en una plataforma que brinde información complementaria sobre todos los aspectos relacionados con la organización y planificación de eventos; solo de esta forma sería posible visibilizar los servicios especializados de la OEyV y otras unidades de servicio, que operan con plazos para la gestión de determinados requerimientos para eventos. El gran desafío está por un lado, en que la comunidad incorpore la anticipación en sus requerimientos para el suministro de sus necesidades y por el otro, en que las unidades de soporte puedan acercarse con oportunidad a los responsables en una relación sinérgica y colaborativa.

Construcción de una experiencia

El analizar el perfil de los actores ha sido de vital importancia para el diseño de la herramienta, el uso de la metodología de Design Thinking –diseño centrado en el usuario- es lo que creemos va a permitir acercarnos con la herramienta final para que los usuarios se apropien del instrumento. El proceso de diseño de los prototipos ha significado un reto en la medida que el lenguaje utilizado ha tenido que ser adaptado al entendimiento de un no experto en el tema, ajustando el lenguaje y los parámetros a medidas entendibles para los usuarios. Es decir no es lo mismo preguntar cuántos metros necesita de toldo, que preguntar para cuántas personas requiere un toldo; si éste será utilizado para stands o para un almuerzo, es ahí donde interviene la experticia de quienes producen eventos, en adaptar los códigos del lenguaje para que la comunicación cumpla su función interpretativa en el mismo sentido.

Una propuesta disruptiva y una oportunidad para el futuro

La herramienta que será puesta a disposición de la comunidad PUCP podría migrar hacia una plataforma que permita generar ingresos a partir de la publicidad de proveedores que requieran colocar sus productos o servicios en la PUCP. Poner información de los proveedores PUCP y sus enlaces a sus correos es poner al alcance la información de quienes requieran contactarse y en adelante generar una cultura de fidelización entre los usuarios y los proveedores que utilicen este canal.

Al realizar un análisis del mercado hemos constatado que existen herramientas (simuladores en algunos casos) que cotizan diversos servicios y bienes como seguros para autos o compra de vehículos usados; sin embargo, en el caso de eventos solo se han encontrado herramientas

digitales en las páginas de productoras de eventos, aunque la vocación no es de un *self service* sino de solicitar a la productora un presupuesto.

Una conversión

Estamos seguros que a través de esta tesis han quedado en evidencia estas preocupaciones y la necesidad de contar con espacios para intercambiar dichos enfoques con la finalidad de compatibilizar y planificar las acciones atendiendo a los objetivos propios de cada uno de los roles. De igual manera es preciso entender que aunque existen tareas con enfoques y magnitudes distintas para un mismo proyecto, todas sin excepción están condicionadas a un plazo de ejecución cuyo proceso y atención están perversamente sujetos a una unidad de tiempo.

Se espera igualmente una conversión en el rol de los jefes de unidades al brindarles una herramienta e información que al socializarla entre sus profesores puedan tener procesos estandarizados y plazos claros para el éxito de sus convocatorias, toda vez que la imagen de la institución se debilita con iniciativas que no generan convocatoria o cuya inversión no resulta clara en el mismo plan de actividades de la unidad que lo propone.

Desde una mirada holística, más allá de una herramienta que facilite determinados procesos, es importante que las unidades gestionen adecuadamente la información y que estandaricen el proceso de formulación de eventos al interior de sus espacios, de esta manera podrán evaluar y comparar las iniciativas para que la asignación de recursos obedezca realmente a los objetivos a priori propuestos en sus respectivos planes estratégicos.

Por su parte la Oficina de Eventos y Viajes tiene ahora la responsabilidad de adecuar y potenciar sus capacidades con el objetivo de responder de manera eficaz y eficiente en el nuevo ecosistema que se generará. Lo que implica la generación de información actualizada y permanente en el espacio y productos que creará, así como el desarrollo de soluciones innovadoras para brindar apoyo a las unidades sin superar su capacidad instalada.

De igual manera esta investigación nos ha servido para revisar nuestros procesos internos y si estos responden a nuestra demanda interna. Es importante que la OEyV determine cuál será en adelante el tipo de eventos que atenderá y cuáles serán aquellos que pueden deben ser resueltos desde las unidades con una asesoría, pero sin atenderlos como una producción completa. Tenemos la responsabilidad de brindar a las unidades el conocimiento, información y los lineamientos para que puedan auto gestionarse sin poner en riesgo sus recursos y la convocatoria. Es importante que las unidades dimensionen desde un comienzo el alcance de sus capacidades para resolver o atender desde sus espacios y con los recursos disponibles del área, determinados eventos o de lo contrario conocer dimensionar que no podrán hacerse cargo para transferirlo con anticipación a las unidades expertas.

Referencias

- Aladro Vico, E. (2011). La Teoría de la Información ante las nuevas tecnologías de la comunicación. *CIC Cuadernos De Información Y Comunicación*, 16(0), 83-93.
doi:10.5209/rev_ciyc.2011.v16.4
- Almenara Aloy, J., Romeo Delgado, M., & Roca Pérez, X. (2005). *Comunicación interna en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Antonio, M., & Martínez, S. (2014). Trucos del oficio: Artilugios para mirar los objetos de estudio. *Colección Documentos De Trabajo*, 1(2).
- Becker, H. (2009). *Trucos del oficio*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.
- Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review America Latina*, 2-10.
Recuperado a partir de <https://hbr.org/2008/06/design-thinking>
- Camio, M. (2014). El rol de los aspectos emocionales en la gestión de la cultura innovadora. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 22(2), 9. doi:10.18359/rfce.622
- Castells, M., & Martínez Gimeno, C. (1996). *La era de la información* (1st ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- Cerna Díaz, F. (2017). *Lineamientos para el diseño de un sistema de comunicación interna para la Dirección de Educación Continua (DEC) de la Pontificia Universidad Católica del Perú* (Magíster). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chacon, M., Toledano, D., & Araújo, A. (2014). La Inteligencia Institucional y Cadena de Valor de la Información: El Ejemplo de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte - Brasil. *Revista Evidenciação Contábil & Finanças*, 2(3), 88-103.
doi:10.18405/recfin20140306
- Costa, J. (1993). *Identidad corporativa* (1st ed.). México: Trillas.

- Davenport, T., & Prusak, L. (1997). *Information ecology* (1st ed.). New York: Oxford University Press.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción* (1st ed.). Buenos Aires: Pearson Educación.
- Del Carril, A., & Gill, E. (2008). *Cómo organizar eventos exitosos y fiestas inolvidables*. Buenos Aires: Aguilar.
- Dirección de Comunicación Institucional PUCP. (2016). *Reporte de Eventos Académicos Agenda PUCP* (p. 2). Lima.
- Ebook: *Design Thinking*. (2017). *Centrodeinnovacionbbva.com*. Recuperado 13 July 2017, a partir de <http://www.centrodeinnovacionbbva.com/ebook/ebook-design-thinking>
- Español, D. (2017). *Design Thinking en Español*. *Designthinking.es*. Recuperado 31 May 2017, a partir de <http://designthinking.es/inicio/index.php>
- Farfán, C., & Pelekais, C. (2014). La gerencia de eventos desde una perspectiva de la planificación estratégica en las universidades privadas del Municipio de Maracaibo. *Coepum*, 6(1), 15-29.
- Fernández Collado, C. (1991). *La Comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). México: Mc Graw - Hill / Interamericana Editores.
- Herrero Blanco, P. (2005). *Gestión y organizaciónn de congresos*. Madrid: Síntesis.
- Krug, S. (2006). *No me hagas pensar* (1st ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Kudo, J. (2017). *¿Cómo diseñar un producto digital?*. *Technologist Media*. Recuperado 9 July 2017, a partir de <https://technologist.media/2017/03/13/como-disenar-un-producto-digital/>

- Leinonen, T., & Durall, E. (2014). Pensamiento de diseño y aprendizaje colaborativo. *Comunicar*, XXI(42), 107-116. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/pdf/158/15830197012.pdf>
- Lindstrom, M. (2017). *Small data* (1st ed.). [Place of publication not identified]: Picador Usa.
- Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias De La Información*, 42(2), 49-54.
- Mas Torelló, O., & Tejada Fernández, J. (2013). *Funciones y competencias en la docencia universitaria* (1st ed.). Madrid: Síesis.
- Opazo, M., & Rodríguez, D. (2017). Repensando los límites de las organizaciones por medio de la teoría de sistemas organizacionales de Niklas Luhmann. *Revista Mad*, 0(36), 21-37. doi:10.5354/0718-0527.2017.46140
- Ordoñez, R. (2010). *Cambio, creatividad e innovación*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Plattner, H. Guía del Proceso Creativo. Hasso Plattner Institute of Design at Stanford. Recuperado a partir de <https://dschool.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/31fbd/attachments/027aa/GU%C3%8DA%20DEL%20PROCESO%20CREATIVO.pdf?sessionID=9435c2b6ec2fd3386cee3ca7946c8a5290fb90bb>
- Pichs Fernández, A., & Ponjuán Dante, G. (2014). La Cultura Informacional: sus principales relaciones conceptuales. *Ciencia De La Información*, 46(2), 33-37.
- Plattner, H., Meinel, C., & Leifer, L. *Design thinking research*.
- Ponjuán Dante, G. (2004). *Gestión de Información* (1st ed.). Rosario: Nuevo Paradigma.
- Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de la información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias De La Información*, 42(2), 11-17.
- Pozo Lite, M. (1997). *Cultura empresarial y comunicación interna* (1st ed.). Madrid: Fragua.

- Quijano, S. (1993). *La psicología social en las organizaciones: fundamentos*. Barcelona: PPU.
- Ramsborg, G. (2006). *Professional meeting management*. Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt Pub. Co.
- Richero, A. (1993). *Eventos*. Mexico: Trillas.
- Rocha, G. (2015). Tenemos que hablar. *Revista De Negocios Del IEEM*, 22-23.
- Rodrich Portugal, R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista De Comunicación*, 11, 212-234.
- Roles del profesorado PUCP - Portal del profesorado*. (2017). *Portal del profesorado*. Recuperado 27 June 2017, a partir de <http://profesorado.pucp.edu.pe/sobre-el-profesorado-pucp/roles-del-profesorado-pucp/>
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza & Janes.
- Trujillo-Castañola I, Y., Febles-Estrada, A., León-Rodríguez, G., & Betancourt Rodríguez, Y. (2013). La gestión de información y los factores críticos de éxito en la mejora de procesos. *Ciencias De La Información*, 44(3), 27-33.
- Urquidi Martin, A., Tamarit Aznar, C., & Ripoll Feliu, V. (2015). Factores contextuales implicados en la elección del sistema de información interno. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 24(1). doi:10.18359/rfce.1621
- Vizer, E. (2009). Dimensiones de la comunicación y de la información: la doble faz de la realidad social. *Signo Y Pensamiento*, 28(55), 234-246.
- Zabalza Beraza, M. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario*. Madrid: Narcea.
- Zabalza, M. (2010). *La enseñanza universitaria*. Madrid: Narcea Ediciones.

Blogs y websites

¿Qué es un OPC? | ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS, EXPOSICIONES Y REUNIONES DE LA REGIÓN DE MURCIA. (2016). *Opcregiondemurcia.org*. Recuperado 9 December 2016, a partir de <http://opcregiondemurcia.org/wordpress/que-es-un-opc/>

Campos, G. (2016). Eventos corporativos: emocionar y sorprender para llegar al invitado. *El Blog de Gloria Campos*. Recuperado a partir de <http://www.gloriacampos.me/eventos-corporativos-emocionar-sorprender-llegar-al-invitado/>

Cómo organizar un evento cultural - Blog de Eventbrite Latam. (2016). *Blog de Eventbrite Latam*. Recuperado 9 December 2016, a partir de <https://www.eventbrite.com.ar/blog/antes-del-evento/como-organizar-un-evento-cultural/>

Ebook: Design Thinking. (2017). *Centrodeinnovacionbbva.com*. Recuperado 13 July 2017, a partir de <http://www.centrodeinnovacionbbva.com/ebook/ebook-design-thinking>

Eventos, E. (2016). *Aplicaciones para eventos, fiestas, conferencias y congresos. Empresa de Organización de Eventos | Escultura Eventos*. Recuperado 13 November 2016, a partir de <http://esculturaeventos.es/blog/aplicaciones-moviles-gestion-eventos-empresa/>

Eventos, E. (2016). *Planificar eventos: Ideas, claves, fechas para organizar tus eventos. Empresa de Organización de Eventos | Escultura Eventos*. Recuperado 13 November 2016, a partir de <http://esculturaeventos.es/blog/fechas-para-planificar-eventos/>

Harman Canalle, P. (2016). *Cómo organizar un evento y no morir en el intento. Patriciaharmancanalle.blogspot.pe*. Recuperado 9 December 2016, a partir de <http://patriciaharmancanalle.blogspot.pe/>

Harman Canalle, P., & perfil, V. (2016). *Por dónde debo empezar al organizar un evento. Patriciaharmancanalle.blogspot.pe*. Recuperado 9 December 2016, a partir de <http://patriciaharmancanalle.blogspot.pe/2016/12/por-donde-debo-empezar-al-organizar-un.html>

Kudo, J. (2017). *¿Cómo diseñar un producto digital?. Technologist Media*. Recuperado 9 July 2017, a partir de <https://technologist.media/2017/03/13/como-disenar-un-producto-digital/>

Miguel Delgado Fernández, A. (2016). *¿Quién es y qué hace un OPC?. Eventoclick.com*. Recuperado 9 December 2016, a partir de <http://www.eventoclick.com/eventos/congresos/quien-es-que-hace-un-opc--r.html>

Organización de Eventos: Definición. Tipos | RedRRPP. (2016). *Redrrpp.com.ar*. Recuperado 8 December 2016, a partir de <http://www.redrrpp.com.ar/organizacion-de-eventos-definicion-tipos/>

Orsini, A. (2016). *Herramientas digitales para eventos - Blog de Eventbrite Latam. Blog de Eventbrite Latam*. Recuperado 14 November 2016, a partir de <https://www.eventbrite.com.ar/blog/antes-del-evento/herramientas-digitales-para-eventos/>

Plan Estratégico Institucional PUCP 2018-2022. (2018). *Dape.pucp.edu.pe*. Recuperado 19 June 2018, a partir de <http://dape.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/11/PEI-PUCP-2011-2017-version-detallada.pdf>

PULIDO, J., PULIDO, J., & perfil, V. (2016). *EVENTOS ACADEMICOS. Elizabtheventos.blogspot.pe*. Recuperado 8 December 2016, a partir de <http://elizabtheventos.blogspot.pe/2011/03/eventos-academicos.html>

Revelr | Event Budget Calculator. (2017). *Revelr*. Recuperado 9 July 2017, a partir de https://www.revelr.com/tools/event_calculator

Tiempos de cambios en la organización de eventos - El Blog de... (2016). *Organización de Eventos. El Blog de Gloria Campos*. Recuperado 13 November 2016, a partir de <http://www.gloriacampos.me/eventos-y-cambios/>

ANEXO 1

Entrevista realizada a Jaime Peña, Administrador de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Fecha: jueves 30 de junio de 2016

PATRICIA: Entrevistando a Jaime Peña, Administrador de la Facultad de Derecho. Jaime la entrevista que te voy a hacer es para obtener información sobre los procesos de planificación de eventos al interior de la Facultad de Derecho. Son 10 preguntas, perdón 9 preguntas. La primera es la siguiente: cuando un profesor del área quiere organizar un evento ¿Quién recibe su iniciativa?

JAIME: La mitad de las iniciativas de los profesores pasan en promedio por el Decano... van al Decano... le explican cuál es la idea y salen con un VB de él en tanto que se realiza la actividad y digamos yo ya me encargo de apoyar en la gestión de este evento. El otro 50% más o menos son actividades que cada área presenta con alguna anticipación... no todas se realizan, muchas veces por ejemplo llegan las iniciativas en agosto 2016 setiembre, octubre ... para el próximo año, pero en el camino se van cayendo porque el ponente no puede venir... porque no tiene tiempo etc... entonces, más o menos va por ahí, lo que no han planificado van de frente con el decano para pedirle una especie de bendición para que su proyecto tenga vida ¿No?...

PATRICIA: ¿Y existe alguna convocatoria de la unidad sobre la presentación de iniciativas? O es que van llegando libremente.

JAIME: Se envía en la época en que se hacen los presupuestos... se envía un correo a los Coordinadores de las Áreas para que presenten sus iniciativas... el Decano lo conversa también con el Consejo del Departamento... ¿No? para que los profesores preparen alguna actividad académica... generalmente se busca que haya alguna por área... entonces este... esos son los proyectos que por lo general ya vienen con algún aviso previo.

PATRICIA: Entonces podrías decir que estas convocatorias o presentación de iniciativas son periódicas... anuales.

JAIME: Anuales... sí... una vez al año

PATRICIA: ¿Y es a fin de año?

JAIME: Es en la época que comenzamos a hacer los presupuestos.

PATRICIA: ¿Octubre... noviembre?

JAIME: Setiembre...

PATRICIA: ¿Qué tipo de información solicitan?, ¿Tienen algún formato especial o solamente van recibiendo... o ustedes envían un formato a cada persona?

JAIME: No, no enviamos un formato, ya los profesores tienen una idea... pero muy general de lo que tienen que presentar que es... bueno... el título de la ponencia... ¿Cuántos vienen?... ¿Quién s son?... ¿De dónde vienen?... ¿Cuáles son los temas a tratar?... la capacidad que ellos calculan que podría requerirse para el auditorio que van a presentar el evento y...

PATRICIA: ¿Le piden presupuesto?

JAIME: Presupuesto... Ya cuando el profesor está con contactos hechos se comienza a armar.

PATRICIA: No le piden el presupuesto, sino que ustedes...

JAIME: No... no se les pide y muy pocos de ellos saben hacerlo... es muy raro que alguien venga con un presupuesto...

PATRICIA: Y si la Facultad tiene alguna iniciativa ¿Le encarga a algún profesor en especial por algún área?... dentro del plan anual, por ejemplo, ustedes tienen como 10 actividades que he visto que han colgado, ¿Se encargan específicamente a una persona?

JAIME: Tenemos una política de apoyar todas las iniciativas que salgan de las áreas pero cuando el Decano tiene algún tema en particular se lo encarga generalmente a alguien del staff que gobierna la Facultad... director de Estudios... Director Académico... que se podría apoyar en un profesor más o en un equipo administrativo... pero son muy pocas las veces que se apoya en profesores TPA... salvo que sean...

PATRICIA: Entonces la unidad le encarga al docente y también espera iniciativas... son dos posibilidades que existen.

JAIME: Sí, sí...

PATRICIA: Y cuando estas iniciativas llegan ustedes ¿Le dan información?

JAIME: Por lo general cuando el docente ya le ha explicado al Decano lo que quiere hacer viene con nosotros y ahí sí le preguntamos todos los detalles que necesitamos para poder armar el presupuesto y comenzar a trabajar el proyecto... cuando viene con un VB del decano ya es un proyecto que se va a hacer... no es una idea... cuando son las iniciativas que se presentan a fin de año por lo general, esperamos a que la idea madure para hacer el presupuesto... sino tendríamos pr supuestos ingresados al sistema que no se ejecutan...

PATRICIA: De acuerdo... y dime... cuando los mandan a la Oficina de Eventos... ¿En qué circunstancias es que van a la Oficina de Eventos?

JAIME: Cuando el evento es grande... cuando va a convocar a muchas personalidades que van a venir del extranjero como ponentes... a partir de seis para arriba... ya entendemos que no estamos en capacidad de hacer un seguimiento adecuado a esa magnitud... hay eventos que vienen cerca de veinte ponentes... imposible para nosotros poder atenderlo... salvo que nos dediquemos exclusivamente a eso toda la Facultad... lo cual no es sencillo para nosotros porque tenemos que atender la actividad normal y el desarrollo académico

PATRICIA: ¿Y qué tipo de información se le da al profesor cuando le dicen vaya a la Oficina de Eventos y Viajes?

JAIME: Al profesor se le dice que va a resolver en la Oficina de Eventos y Viajes todos los requerimientos pero que nosotros lo vamos a acompañar y que le vamos a dar... no nos desligamos del evento... nos ponemos en coordinación con la oficina para apoyar en lo que esté a nuestro alcance... porque también entendemos que la Oficina de Eventos también tiene otros eventos... y el profesor probablemente no conozca a las personas de la Oficina de Eventos y nosotros estamos ahí pero un poco subordinados a la organización principal.

PATRICIA: Otra consulta más... cuando terminan los eventos ¿Les piden algún resultado a los profesores o cómo es el procedimiento?

JAIME: Cuando terminan los eventos que se hacen con la Oficina de Eventos y Viajes... esperamos el informe... cuando son organizados por nosotros sólo vemos resultados económicos.

PATRICIA: ¿No ven el aforo?, ¿O hacen otro tipo de análisis respecto a lo que fue el resultado del evento?

JAIME: Sólo yo al menos desde el lado administrativo ... si hubo pérdida... si sacamos un auditorio que quedó grande o quedó chico para tomar decisiones en futuros eventos de las mismas áreas... y les decimos... el evento pasado alquilamos el auditorio y quedó demasiado grande y que te parece si este año lo hacemos en algún anfiteatro o viceversa... se llenó al primer día y cuando quisimos pasar al auditorio ya no había ... en vista que es un tema que tiene mucho interés y la respuesta ... que te parece si pensamos en un espacio más apropiado ¿No?... eso como te repito desde el punto de vista administrativo... si hubo interés en la ponencia... si se generaron convenios alrededor... si se pudo escribir un libro... será útil pero no lo hacemos... por lo menos no estoy enterado.

PATRICIA: ¿Cuántos eventos crees que la universidad organiza?... ¿Anualmente?

JAIME: ¿Más de 300?... no menos uno por día... no tengo idea...

PATRICIA: Te cuento que son 1200 eventos anuales. ¿Sabes cuántos eventos ha organizado la Facultad de Derecho?

JAIME: No tengo ese dato.

PATRICIA: Pero ¿Lo puedes obtener?

JAIME: Sí claro

PATRICIA: ¿Y todos esos eventos están acomodados en sus propios presupuestos o los han colgado en la ordinaria?

JAIME: No, los que tienen ingresos tienen sus propios presupuestos... los que tienen ingresos pequeños muchas veces los cargamos muchas veces a la ordinaria... demora tanto que nos

acepten... que perdemos 3... 4 semanas en el lanzamiento de algo... porque no salen los chartfields... porque hay alguna cosa que no se puede aceptar dentro del formato... tiempo precioso que se pierde... cuando son grandes... ahí sí... hay que hacer una rendición... conviene hacer un presupuesto... ahí presionamos para que nos atiendan lo más rápido posible...

PATRICIA: ¿Usarías una herramienta para presupuestar tus eventos?... digamos si tuvieras un manual de organización de eventos que sea interactivo en donde tú solamente vas cargando las partidas que digamos son las más usuales... ¿Serviría para los profesores?...

JAIME: Creo que sería una herramienta súper útil por dos razones, la primera porque de alguna manera estandariza las cosas y al estandarizarlas las hace más dinámicas ... probablemente el resultado más eficiente... y en segundo lugar el que no haya un formato institucional hace que negociar con los coordinadores sea mucho más difícil... coordinadores que te exigen algunas cosas que tú sabes que probablemente el evento no está en la capacidad de cubrir pero sin ese formato se vuelve una negociación de tira y afloja que a veces resulta perjudicial para la propia unidad

PATRICIA: ¿Y ustedes como Facultad de Derecho usan... o tienen acceso a convenios bilaterales con otras universidades para optimizarlos?... para a través de esos acuerdos de cooperación podrían traer por ejemplo a un profesor de una universidad que ya tenemos acuerdo de pagar alojamiento o pagar estadía... ¿Utilizan esos convenios?, ¿Saben cómo utilizarlos?, ¿Los han buscado?, ¿Hay un coordinador de esa parte?

JAIME: Hay una Oficina Académica de Internacionalización... que debería mantenernos informados al respecto... pero a la fecha yo no estoy al tanto... sé que hay muchos convenios pero no los conozco y te podría apostar que no se toman en cuenta para organizar eventos... al menos no tengo conocimiento...

PATRICIA: ¿Quieres saber cuántos eventos ha hecho la Facultad de Derecho 2014 y 2015?

JAIME: Me gustaría.

PATRICIA: El 2014 la Facultad organizó 15 eventos y en el 2015... 23 eventos.

JAIME: ¿Con la Oficina de Eventos?

PATRICIA: No, con la Oficina de Eventos todavía no hemos llegado a ese match... estamos haciendo el match con otras unidades.

JAIME: ¿Estas deben ser las que tienen presupuesto no?

PATRICIA: Son las que figuran en la agenda... porque todos los eventos, aun cuando no son... no tienen un presupuesto de actividad son publicitadas a través de esta herramienta... entonces a través de ahí levantamos esa información... el Departamento si ha hecho 2014, 3 y 2015, 3, de estos dos son del CICAJ y si los han hecho con la Oficina de Eventos y Viajes...

JAIME: Pero creo que no todos los eventos aparecen en la agenda.

PATRICIA: Por supuesto no todos son publicitados a través de esta herramienta.

JAIME: Los profesores que hacen su evento por su área tienen su propia base de datos y convocan al público que ellos consideran que está interesado en sus presentaciones.

PATRICIA: La Facultad tiene alguna meta en particular que asocie estos eventos con el PEI y entonces vamos a apostar por los de mayor impacto.

JAIME: Que cada área tenga un evento al año es parte de nuestro PD y se está cumpliendo.

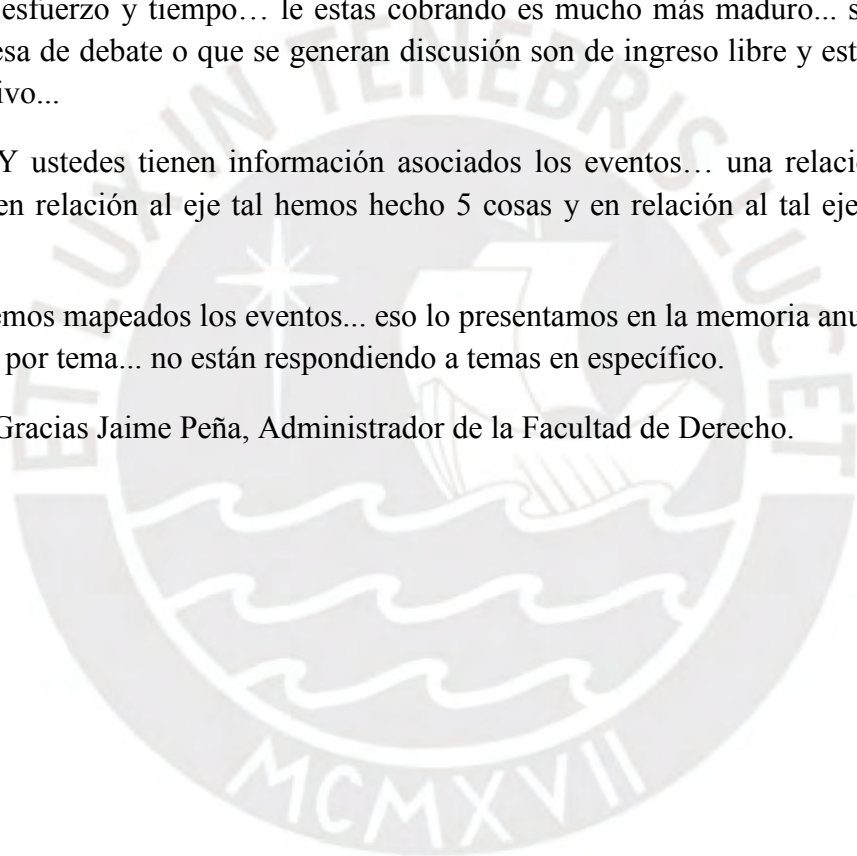
PATRICIA: ¿Los eventos son con o sin recaudación?

JAIME: Yo creo que la tercera parte es con recaudación... porque hay eventos que al área quiere difundir y no le interesa recaudar fondos porque eso de alguna manera eleva la exigencia de esfuerzo y tiempo... le estás cobrando es mucho más maduro... si es una mesa redonda o mesa de debate o que se generan discusión son de ingreso libre y están dirigidas al público objetivo...

PATRICIA: Y ustedes tienen información asociados los eventos... una relación de eventos por ejemplo en relación al eje tal hemos hecho 5 cosas y en relación al tal eje hemos hecho tantas...

JAIME: Tenemos mapeados los eventos... eso lo presentamos en la memoria anual del decano, pero no están por tema... no están respondiendo a temas en específico.

PATRICIA: Gracias Jaime Peña, Administrador de la Facultad de Derecho.



ANEXO 2

**Entrevista realizada a Patricia Urteaga, Directora del Centro de Investigación,
Capacitación y Asesoría Jurídica del Departamento de Derecho de la Pontificia
Universidad Católica del Perú
Fecha: viernes 1 de julio de 2016**

Patricia Harman (PH): Entrevista a Patricia Urteaga, ella es directora del CICAJ que es el Centro de Investigación, Capacitación y Asesoría Jurídica. Patty te voy a hacer 10 preguntas, estas preguntas están vinculadas a la planificación de eventos al interior de las unidades. La primera pregunta que te hago es: cuando un profesor del área quiere organizar un evento ¿quién recibe su iniciativa? ¿Cómo es?

Patricia Urteaga (PU): ya, nosotros en el CICAJ tenemos dos áreas, una de capacitación y otra de investigación. Generalmente lo que pasa es que los profesores se dirigen al área de capacitación que está a cargo de Carlos Carbonell, que es el coordinador del área...y él procesa ese pedido... Entonces, conversamos, vemos la posibilidad que se pueda hacer y lo planifica el coordinador...

PH: ¿el docente que queda a cargo? ¿El que lo propone?

PU: no, el coordinador de CICAJ con el docente que propone, entonces ven la locación, ven las fechas, ven los materiales que necesitan, todo lo que tiene que ver por ejemplo con capacitación

PH: tienes un procedimiento establecido

PU: sí, claro... y los profesores saben a quién dirigirse... incluso las instituciones de afuera, no solo profesores sino las instituciones de afuera con las que trabajamos también ya saben que el CICAJ hace capacitaciones y nos piden ... por ejemplo SUNAT... SUNAT nos pide una capacitación en Derecho Administrativo o Procesos Sancionadores... qué se yo... cosas de derecho administrativo ... inmediatamente Carlos lo asume... le va bien ... y nuevamente nos piden otra capacitación ... y así con varias otra entidades... el Poder Judicial también... no? entonces... la diferencia entre nosotros y el Centro de Formación Continua acá en la Facultad de Derecho, es que nosotros vemos a eventos que no pasan de 3 UITs ... entonces todas las capacitaciones que hacemos ... y las que nosotros proponemos, o que los profesores proponen o que son in house pedidos son de proyectos digamos que no pasan las 3 UITs ... y entonces eso hacemos. Entonces por ejemplo ahora no tenemos problema con el pago a los profesores porque eso ya establecido por la Universidad, son 150 soles la hora... los profesores lo aceptan... algunos reclaman un poco pero bueno pagamos hasta 200 más de ahí no... no podemos hacerlo porque la Universidad no lo permite

PH: y cuando esa iniciativa proviene de un profesor y no de instituciones de afuera que te piden hacer una capacitación a sus miembros, sino que desde aquí hacen ustedes algún evento ¿qué le pides al profesor o a ese docente que viene?

PU: nosotros tenemos un formato que es básicamente lo que consultamos... ¿cuál es el objetivo?... ¿cuáles son las fechas que se han previsto? ...¿cuál es el contenido? y ¿qué materiales se necesitan? básicamente no...

PH: ¿les pides un presupuesto estimado?

PU: no, eso lo sacamos nosotros ... los presupuestos los hacemos nosotros... porque es más ya tenemos ese formato hecho casi ¿no?... y lo que hemos hecho hace poco es que los profesores nunca saben porque los presupuestos los manejamos nosotros nunca saben cómo se distribuye el dinero entonces en la última reunión de TCs [profesores de tiempo completo] para evitar digamos suspicacias hicimos una explicación de cómo distribuimos por ejemplo el ingreso que entra a CICAJ por cursos de capacitación ... entonces por ejemplo de un curso de 11 mil soles que son las 3 UITs [Unidad Impositiva Tributaria] básicamente nos queda entre 2500 ... 2800 soles.. esos 2800 que son ingresos netos como los distribuimos al interior de CICAJ ... por ejemplo cuando hay alguna actividad académica que no tiene presupuesto designamos eso para ese presupuesto... por ejemplo Carlos y Teresa la secretaria tenían que viajar a Arequipa para hacer un contacto para hacer más capacitaciones ... entonces no teníamos dinero para ese viaje .. lo sacamos de esos 2800 que nos entra no..

PH: ¿se empiezan a auto subvencionar?

PU: efectivamente... nos auto subvencionamos...o por ejemplo esta guía que hemos hecho... te la voy a enseñar... esta guía la hicimos con la DGI, la DGI la colgó en su página web pero nosotros con eso no ganábamos nada porque hay gente que no ve a pesar que estamos tan globalizados con los Tics hay gente que no la ve... entonces dijimos vamos a imprimirla ¿no? Entonces sacamos el dinero de los cursos de capacitación, imprimimos la guía y ya se acabó... hemos... 1000 ejemplares y ya se acabó

PH: qué bueno... qué bueno...

PU: entonces eso es lo que hacemos en ese caso...

PH: entonces si tienes un formato... si les dices qué cosa es lo que tienen que traer... y ¿hay alguna convocatoria de parte del CICAJ o del departamento para iniciativas? ¿es periódica? ¿hay alguna cosa así?

PU: no, estamos con bastante trabajo en realidad no necesitamos... pero yo cuando entré sí lo hice ... cuando entré al CICAJ ... como parte de mi presentación dije: esperamos las iniciativas de los profesores tanto para asuntos de capacitación como para asuntos de investigación ... para proyectos... bla bla bla... lo hice y cada año que empieza también

PH: entonces esa convocatoria verbal ¿es anual o se hizo sólo una vez?

PU: lo hice cuando recién entré que es hace 3 años... 2 años y medio ... y lo hago cada inicio del año ... sí les enviamos un correo de bienvenida y esperamos que los profesores que tengan iniciativas ya saben que el CICAJ tiene las puertas abiertas ... bla bla bla... y por ejemplo una cosa que ha pasado ahorita hace menos de un año es que hay un grupo de investigación que está adscrito a la DGI ese grupo de filosofía se ha formado por Rocío, por Betzabé Marciani, Rocío Villanueva me buscó precisamente a partir de esos correos que yo mando para ver la posibilidad de que el CICAJ apoyara la publicación de su libro que es producto de este grupo de investigación de todas las actividades que han hecho y ya salió el libro.. entonces sí funciona ... pero los tiempos de los profesores también son difíciles pues porque tienen que hacer mil cosas ... entonces este libro ha durado casi 9 meses ... entonces para ese libro por ejemplo también había fondos que sacamos de capacitación ... entonces sí funciona el método

PH: entonces como para proyectos... ¿pero para eventos? ¿las iniciativas que has recibido son para eventos?

PU: algunos profesores quieren hacer capacitación, porque a ellos les piden ... por ejemplo a Meini le acaba de pedir el Poder Judicial una capacitación y él la iba a sacar con su Maestría ... pero al final no sé qué pasó ... se enredó... él también se enredó ... estaba molesto porque nosotros le habíamos hecho un presupuesto, porque el Poder Judicial se dirigió también a nosotros, entonces nosotros le hicimos un presupuesto en el que le pagábamos 150 soles ... como a todo el mundo... a mí también me pagan lo mismo... y se molestó porque dijo que era muy poquito ...entonces le dijimos bueno te podemos pagar hasta 200 y después dijo... no ya no tengo tiempo (risas)... entonces a veces las instituciones piden a los profesores porque los ven... qué se yo porque les gustan como dictan... y los profesores no pueden hacerle a ellos solos entonces vienen a nosotros.

PH: se canaliza justamente el pedido

PU: sobre todo trabajamos bastante ... bastante con los administrativistas porque ellos son el eje pues de todo el Estado ... entonces el estado "necesito procedimiento sancionador" ... que yo ni sé qué cosa es pero ya ... vamos... entonces ellos mismos... ya el profesor tiene todo su contenido ... simplemente nos da el material... nosotros lo imprimimos

PH: entonces más que una convocatoria es como una invitación

PU: sí, es una invitación... cordial, que tiene que ver con un saludo

PH: ¿cómo llegaste a la oficina de eventos?

PU: eso me lo heredaron... buena onda... buena herencia (risas)... me lo heredó Armando... porque Armando es el que veía la cosa de las jornadas oficialmente, pero yo creo... ah no... No tengo idea... le tengo que preguntar a él... como habrá llegado... me imagino que... ya sé...a ver mi hipótesis es que ellos han ido al rectorado a pedir una subvención para este evento...porque era muy grandote... entonces allí los han redirigido hacia eventos... debe haber sido así... además Armando no se iba a cargar esa chambasa (risas)... con cargo a preguntarle...

PH: y cuando ustedes tienen una capacitación que quieren hacer ¿se lo derivan a un docente o es a través de su propia organización interna que lo coordinan cómo es?

PU: cuando nosotros queremos hacer una capacitación nosotros mismos...generalmente no es así, porque nosotros representamos a los profesores entonces son los profesores los que tienen la iniciativa... no tenemos ni tiempo para pensar qué capacitación queremos hacer ... ah bueno pero si...si... ahí estoy mintiendo porque por ejemplo lo que sí hacemos nosotros son capacitaciones de investigación que nosotros las proponemos: redacción con Mari Fernandez que la tenemos para aquí y para allá y ... capacitaciones también metodológicas, fuentes... cosas de esas... de metodología... en fin eso si lo hacemos nosotros entonces ahí lo ponemos a través de nuestra página web y lo mandamos a todos ... y de las inscripciones los chicos se encargan además Carlos es un genio en eso ... se sabe todas las cosas ... es muy bueno... si quieres tú lo contratas después, cuando se vaya de acá (risas) ... él está feliz acá... la cosa es que él por ejemplo lo que hace. Él ya sabe cómo maneja la plataforma... como la abre ...como son las inscripciones ...todo... el sí tiene algo del know how que tienen ustedes ... para esas

capacitaciones él es la persona... es más es tan hábil con esas cosas que facultad lo quiere jalar para su centro de formación continua porque ahí no atan ni desatan

PH: de esas capacitaciones... de hecho hay una evaluación posterior

PU: si, hay un formato de evaluación que se manda a los alumnos y ellos lo llenan

PH: y evaluación respecto a lo que son los resultados económicos... el aforo

PU: no como la de ustedes no... creo que es más sobre el curso mismo... los contenidos del profesor... los horarios... si se cumplió con lo que se ofreció... si el local era aparente... cosas de ese tipo pero no sobre el presupuesto. Lo que pasa es que son capacitaciones chiquitas si te pones a pensar...

PH: ¿de cuánta gente?

PU: ay... no sé... por ejemplo la última que fue en Arequipa fueron como 100 personas... es un montón

PH: eso está muy bien

PU: pero los normales son de 40... 30 personas

PH: te hago dos preguntas sueltas: ¿sabes cuántos eventos organiza la universidad? que no son capacitaciones... son eventos

PU: ni idea... pero tú me contaste una vez que en un mes tenías 20... 30 o 50... no tengo idea...

PH: un número... cuál es tu referente 20... 30 al mes

PU: si yo creo que 20... 30 al mes

PH: por la oficina de eventos pasan entre 60 a 70 eventos al año... solamente por eventos... pero la cantidad de eventos que tiene la universidad desde varias unidades y que se publicitan en la Agenda... porque muchas de las actividades que organiza la universidad no son públicas y por lo tanto no van por ese canal... y en este canal han salido 1200 eventos al año que no son todos... nosotros vemos una micro parte... académicos hay 960 eventos anuales más o menos

PU: son como 100 al mes

PH: sí... a nivel de las unidades que publicita... charlas... conferencias... veamos cuantos tiene CICAJ... el departamento derecho tiene 3 eventos... la facultad si ha tenido 23 el año pasado... 15 el ante año... entre los eventos también están los deportivos, convocatorias, también hay culturales que se publicitan por este canal... de esas con recaudación sólo hay un 34%...con recaudación... el resto son subvencionadas

PU: con razón... por qué no cortan eso Dios mío... nos quieren cortar a nosotros para ahorrar... ¿por qué no cortan eso?

PH: no sabemos... recién estoy viendo estas cifras

PU: de repente nos cortan las jornadas que es medio subvencionada...

PH: pero son auto sostenibles de repente

PU: podrían... porque nos prestan la plata y al final nosotros devolvemos lo que nos han prestado... si sale...

PH: y la última es... nosotros estamos tratando de hacer... desarrollar una especie de manual, de herramienta que ayude a los docentes digamos para organizar un evento, 1, 2, 3,4 pasos... ¿te interesaría?

PU: ¿a mí? ¡Claro!.. A todos creo ¿no? ...esa puede ser una herramienta súper útil... súper

PH: con algunos precios que a veces no se sabe... también estamos evaluando la posibilidad de algo que visibilice qué cosa es lo que se está cocinando

PU: eso... esooo...

PH: es que a veces no se sabe... podrías tener una iniciativa en derecho sobre el TLC, en sociales sobre el TLC y en economía sobre el TLC... y hay 3 presupuestos... 3 eventos... es que cada uno no sabe lo que está haciendo el otro... nada Patita vamos a ver qué sale

PU: sería espectacular... en lo que te pueda ayudar ya sabes...

PH: ¡vendré! (risas) vendré por ayuda... nada muchas gracias... no te quito más tiempo

ANEXO 3

Entrevista realizada a Isabel Quispe, Coordinadora del área de Gestión del Departamento de Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Fecha: viernes 1 de julio de 2016

PATRICIA: Entrevistando a Isabel Quispe, Coordinadora del Área de Gestión del Departamento de Ingeniería Industrial. Isabel, te voy a hacer 10 preguntas están básicamente orientadas a los procesos de planificación de eventos al interior de la unidad y la primera pregunta es: cuando un profesor del área quiere organizar un evento ¿Quién recibe su iniciativa? ¿Cómo es?

ISABEL: Bueno para ser sincera no hay un procedimiento definido... en mi caso particular lo comenté con el Coordinador de Sección de turno, posteriormente también lo comenté con el Jefe de Departamento de turno... en ese momento por la coyuntura al siguiente año iban a haber elecciones de Coordinación de Sección y de Jefatura de Departamento, entonces como el evento se iba a realizar en el 2015 era necesario poder hacer que esto continúe y en ese sentido conversando con ellos vi la posibilidad de acercarme al Vicerrectorado de Administración... primeramente para saber si la Universidad estaba interesada en alojar este evento internacional que se celebra cada 2 años en diferentes países latinoamericanos... entonces conversé con el Vicerrector Administrativo en su momento... que haya un procedimiento en ese momento no lo había... a raíz más bien de CILCA porque ha sido un evento después de muchos años... 15 años, un evento internacional en la Sección ahora se está canalizando a través del Coordinador de Sección y después se eleva al Jefe de Departamento de Ingeniería.

PATRICIA: Y cuando hubo esa iniciativa de CILCA qué cayó primero ¿En el Jefe de Departamento y luego al Vicerrectorado Administrativo?, ¿Te pidieron presentar algún tipo de proyecto?

ISABEL: Sí... el problema era el presupuesto... como que no vi de parte de los dos... al asumir un evento siempre van a tener que ver presupuesto y en ese momento ya estaba cerrando el ciclo del puesto entonces la preocupación que me hicieron ver era de dónde obtenemos presupuesto, es ahí donde pensé mejor me voy directo al Vicerrectorado Administrativo para ver si hay esa posibilidad de respaldo económico e institucional ... sí, sí... me dijeron que la idea era que presenten una propuesta... lo eleven a la Jefatura... se apruebe en el Consejo y de ahí ya no sé qué más puede seguir porque no he pasado por el proceso.

PATRICIA: No te dieron ningún formato ni te pidieron un proyecto especial.

ISABEL: En absoluto... no me pidieron nada.

PATRICIA: ¿Y dentro de la unidad hay algún tipo de convocatoria anual?, ¿Periódica?, el Jefe de Departamento dice vamos a concursar a determinados fondos y presenten sus iniciativas para eventos... ¿Hay alguna propuesta de esa naturaleza?

ISABEL: No, no... ni de la Sección de Ingeniería Industrial... tampoco he podido ver eso en el Departamento... por ahí esporádicamente cuando ahora el CONCYTEC está financiando eventos internacionales... entonces uno concursa ahí... incluso nosotros también hemos concursado pero no porque me hayan informado en la universidad sino porque mi asistente lo encontró buscando en las páginas web, encontró esa línea de convocatoria y nos presentamos...

PATRICIA: ¿Y cómo les ha ido?

ISABEL: No nos ha ido bien, en ese momento por el hecho que había un cobro era una parte que ellos no lo estaban considerando en el concurso y nosotros pusimos que sí, que teníamos que hacer un cobro por otros gastos que se tienen que hacer... estamos trayendo invitados internacionales y todo y además la infraestructura... pero fue por eso básicamente.

PATRICIA: Claro como no hay convocatoria de parte de la unidad... ya no tengo más preguntas sobre ese... procedimiento... pero entonces cuéntame ¿Cómo llegaste a la Oficina de Eventos y Viajes?

ISABEL: OK... primero como este evento se da cada dos años entonces mi margen... mi factor de seguridad es bien amplia, entonces dije esto se tiene que trabajar con año y medio de anticipación... ni bien supimos que nos estaban dando la propuesta de la sede a los 5 meses me comuniqué con el Vicerrector Administrativo ... le comenté... le expliqué en qué consistía el evento... la convocatoria que se estaba dando en ese momento, esta era la sexta versión... en qué consistía la herramienta... porque la importancia de la difusión en Perú y todo... entonces el Vicerrector lo entendió muy bien... me felicitó por la iniciativa de traer un evento así a la Católica y la idea era... y mi consulta era ... por dónde lo canalizo... la respuesta fue muy concreta... a través del INTE y que también debería apoyarme la Oficina de Eventos... entonces es ahí donde yo tengo conocimiento de la Oficina de Eventos que está apoyando estos tipos de congresos... ahora para ser honesta y se los comenté en algún momento terminando CILCA... realmente quedé gratamente sorprendida por el trabajo de la oficina porque yo he tenido experiencias previas cuando todavía estaba en casetas y seguramente se estarían estructurando y no tendrían el alcance del trabajo en una oficina como tal ¿No?... entonces fue de esa manera que pude llegar...

PATRICIA: Mis tres siguientes preguntas estaban en secuencia sobre la convocatoria y el resultado del proyecto... pero si no convocan... ¿Tampoco te piden resultado del proyecto?

ISABEL: No... no me piden nada... pero el compromiso estaba dado del equipo de la red peruana de ciclo de vida del Grupo de Investigación que asumía el reto de llevar este evento y si dentro del equipo estaba bien conformado y en ese sentido si teníamos un editor de revista internacional, asistentes no estudiantes sino ya egresados que conocían y que tenían una cierta experiencia dentro de sus compañeros de estudios... dentro de trabajos grupales o eventos de estudiantes que a veces tenían que dirigir, entonces, en ese sentido y quizás algo que nos ha ayudado a organizarnos es también nuestra propia disciplina de Ingeniería Industrial... donde ya la parte de planificación... gestión la tenemos interiorizada entonces sabemos que se tiene

que planificar antes de proceder y todas las acciones de una buena gestión es que se ha tenido que poner en práctica ahí... entonces yo creo que eso ha sido un ingrediente importante.

PATRICIA: Isabel, ¿Tienes una idea de cuántos eventos organiza la universidad?

ISABEL: Por la página web que veo es una buena cantidad últimamente ¿No? porque eso no se veía hace años atrás... yo veo bastante movimiento hace básicamente 4... 5 años quizás un poco más donde hay más movimiento de eventos, pero si me das a contabilizar me da la impresión que serán unos 30... eventos entre pequeños ... medianos y grandes.

PATRICIA: ¿Quieres saber cuántos son?

ISABEL: Sí... sí me gustaría.

PATRICIA: Son alrededor de 1200 eventos que organiza la Universidad anualmente... entre 900 que son los académicos... los deportivos que suman otro tanto... están los culturales que están orientados a lo que son conciertos, foros de cine, teatro que también suman otro tanto pero el grueso está constituido por cerca de 960 eventos entre 2014 y 2015 que se han organizado desde diferentes unidades

ISABEL: O sea es casi 3 a 4 eventos por día.

PATRICIA: Sí claro, pero no todos pasan por la Oficina de Eventos ¿No?...nosotros sólo tenemos 70 eventos al año ... no llegamos a ver toda esa masa ... acá viene otra pregunta que es también parte de la investigación de lo que quisiéramos sacar hacia un futuro ... estábamos pensando que pasaría si... así como tu caso que estabas medio huérfana ¿No? porque no encontrabas una unidad que pudiera acoger esta iniciativa y de ahí del padre biológico salir una unidad... así como tú eres profesora usarías una herramienta como para organizar un evento... una plantilla de gastos y de costos que involucran.

ISABEL: Sí claro por supuesto... si me dices que hay ya una estructura definida de planificación, control... como un respaldo... por supuesto sí la usaría... porque eso nos ayuda... justamente quizás nosotros hemos diseñado nuestro propio proceso junto la oficina de eventos... con los excel, con los alcances... ponerlos en un software... si eso te refieres... ¿Una herramienta informática te refieres?

PATRICIA: Sí... podría ser algo muy sencillo porque sería para todos... una forma de apoyar a los docentes porque... a ver si tenemos 900 iniciativas y no pueden ser todas monitoreadas desde la Oficina de Eventos lo que surge ahí es la necesidad probablemente de darles una herramienta que...

ISABEL: Totalmente de acuerdo... sería muy útil... como te decía, nosotros nos defendíamos porque teníamos los conocimientos... pero que es de aquellos que no pero tienen muy buenas ideas... buen alcance y quizás por una falta de planificación... o de soporte no puede ser exitoso y hay otras deficiencias... totalmente de acuerdo...

PATRICIA: Bueno muchas gracias... esas eran las preguntas... vas a formar parte de la investigación.

ISABEL: Encantada de apoyar... me parece muy bien.



ANEXO 4

Entrevista realizada a Dante Elías, Director de la Maestría en Ingeniería Mecánica y Coordinador del Grupo de Investigación GIRAB de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Fecha: viernes 1 de julio de 2016

PATRICIA: Entrevistando a Dante Elías, él es Ingeniero Mecánico, Director de la Maestría en Ingeniería Mecánica y Coordinador del Grupo de Investigación Girab. Dante te voy a hacer 10 preguntas que están vinculadas a la planificación de eventos al interior de las unidades, cómo es que se gestan en las unidades y cómo es que llegan hasta mi oficina que es una parte digamos que no tenemos mapeada y es la que queremos investigar.... entonces la primera pregunta que te hago es: Cuando un profesor del área quiere organizar un evento ¿Quién recibe su iniciativa? ¿Cómo es el tema?

DANTE: Bueno es muy variado, no tenemos siquiera a veces por donde caminar, a veces como profesor le toco la puerta al Jefe de Departamento para que me oriente o al Decano o como es el caso como soy Coordinador del Grupo de Investigación al Vicerrectorado de Investigación y además como soy Director de la Maestría puedo ir hasta la Escuela de Posgrado, busco el canal que me aperture y también lo asocio con la actividad si es una actividad que se nota más en el pre grado... si es una actividad que se nota más en el posgrado o si es una actividad que involucra más al cuerpo docente etc... ¿No?... según... lo que yo vea por donde debería tocar la puerta... pero tengo 4 alternativas... en este momento... tengo 4 alternativas.

PATRICIA: En este momento son la Facultad, el Departamento, el Vicerrectorado de Investigación y la Escuela de Posgrado, y estas están asociadas a lo que es el tema... del proyecto que quisieras tener... no necesariamente a los ejes del PEI ¿O sí?

DANTE: Lo que pasa es que está claro que todas estas unidades manejan los ejes estratégicos entonces como conozco que eso ocurre entonces cualquiera que yo vaya está alineada.

PATRICIA: Cuando has acudido a estas instancias o canales ¿Qué es lo que te han solicitado?, ¿Qué es lo que te piden para armar este proyecto?

DANTE: Bueno te piden armar un presupuesto, cuáles son los objetivos, quiénes son las personas involucradas, quiénes van a ser los responsables también, qué beneficios puede tener para la Unidad... cosas así... básicamente es... son los impactos futuros que podrían tener.

PATRICIA: En estas unidades en que te desarrollas ¿Hacen convocatorias a profesores para que presenten iniciativas? ¿Periódicas? ¿Alguna fórmula que no provenga del profesor, sino que provenga desde la unidad para algo?

DANTE: Normalmente cada autoridad tiene un plan de lo que se desea hacer, si tiene un plan entonces designa a una persona... pero si sale una iniciativa no prevista... sencillamente pues... tocar la puerta y ver si tienes el apoyo...

PATRICIA: Cuéntame ¿Quién te dio información sobre la Oficina de Eventos y Viajes?

DANTE: Bueno la Oficina de Eventos y Viajes la vengo conociendo hace mucho tiempo... desde que se creó prácticamente... recuerdo mucho un Congreso que organizó Ingeniería Mecánica que tuvo bastantes traspiés... bastantes contratiempos... y ahí apareció una señorita... Patricia Harman con la que se lidió bastante... tuvieron sus idas y venidas y ahí conocí como se fue gestando esa oficina... que inicialmente no sé qué nombre tendría pero ya después institucionalmente se conocería como la Oficina de Eventos y Viajes.

PATRICIA: Sí pues, tu nos has conocido desde COBIN III y CIBIM... claro pues ustedes son del área junto con Coqui... con Jorge Rodríguez.

DANTE: ¿Estamos hablando del 2005... 2003?

PATRICIA: Antes de mi segundo hijo... cuéntame ¿Y los resultados de los eventos? ¿Cuándo provienen estas convocatorias o son ustedes como docentes presentan una iniciativa?... ¿Se hace una evaluación de los resultados del evento?, ¿En qué sentido?

DANTE: A veces el resultado del evento es, si estoy contento o no estoy contento... es bastante subjetivo ¿No?... creo que es finalmente lo que a uno le queda no? en algún momento escuche a alguna persona llamada Pedro Reyes decir, el intangible es lo que vale y no se ha ganado económicamente... los intangibles a veces... los resultados a veces... son satisfactorios cuando a través de este evento quedas posicionado para hacer algo nuevo ¿No?... algo adicional ya sea porque puedes hacer un evento nuevo o porque a través de este evento te vinculas con otras personas o porque a través de este evento has aportado a la sociedad evidentemente la idea es que haya un presupuesto que lo sostenga y que no haya pérdida ¿No? eso sería lo ideal en una satisfacción... también no gastar más de lo que uno tenía presupuestado ¿No?

PATRICIA: Entonces si hay una suerte de evaluación un poco económica... un poco del aforo...

DANTE: Así es, exacto, de la cantidad de personas que han participado por ejemplo... la cantidad de vínculos que se pueden hacer a futuro que eso es clave también ¿No?... porque siendo una institución universitaria si no haces esos vínculos que queda después ¿No? claro bonito, pero no trasciende... y mientras más personas están informadas del evento sería genial.

PATRICIA: De acuerdo... ahora dos preguntas: ¿Sabes cuántos eventos crees que organiza la universidad?

DANTE: No tengo la menor idea... sólo sé que son muchos.

PATRICIA: Pero ya lanza un número.

DANTE: Pero habría que partir de la definición del evento ¿No?... si es una charla... si es un seminario...

PATRICIA: Todos... calcula todos.

DANTE: Si calculo todos estaría en un promedio de 20 por semana... entre seminarios... charlas... si hablamos así serían más de 600 fácilmente... no sé si todos están mapeados... pero debe ser un número bastante grande.

PATRICIA: ¿Quieres saber?

DANTE: Bueno a ver si me lo dices...

PATRICIA: Te cuento que la fuente es de la agenda PUCP que son los eventos que se publicitan... por ejemplo en tu evento que fue ICACIT y ABET, que fueron los últimos que vimos... no se publicitan porque son cerrados... son privados... no son de convocatoria abierta... sino que forman parte de un quehacer de la unidad... en el caso de los que se publicitan a través de esta herramienta son alrededor de 1200 eventos de los cuales 900 son académicos que son charlas... congresos...jornadas y el resto está compuesto por deportivos... convocatorias... cultural.

DANTE: Me hubiera gustado tener una definición de evento ¿No? porque no pensé la parte cultural ni la deportiva... mi sesgo siempre va a ser la investigación y lo académico

PATRICIA: Los eventos que solamente tiene la Oficina de Eventos y Viajes a su cargo son... forman parte de esta lista, pero no todos... manejamos entre 60 y 70 eventos al año... bastante reducido respecto de la cifra anterior.

DANTE: Increíble...

PATRICIA: Una pregunta más... si tuvieras una herramienta para planificación de eventos o algo que te pudiera ayudar en la planificación o en el canal... ¿Qué sería?

DANTE: Por lo menos las preguntas frecuentes ¿No? qué necesito presentar... qué necesito esperar... cuáles son los insumos con los cuales debo llegar para poder planificar un evento.

PATRICIA: ¿Una plantilla te haría falta?, ¿Podría ser?

DANTE: Una plantilla sería muy útil ¿No?... a ver claro... toda plantilla puede ser sesgada ¿No? pero por lo menos es orientativa... si es una plantilla flexible donde yo pueda agregar cosas en función de aquello que no está contemplado en la plantilla sería ideal ¿No?... las plantillas cuando son rígidas no ayudan, pero cuando son flexibles ...son útiles.

PATRICIA: Porque además podría ayudarte a medir

DANTE: La plantilla definitivamente es orientativa porque es como darme la pauta de lo que debería ser, evidentemente dentro de esa pauta siempre voy a tener mis variantes que no estaban contempladas en las pautas... porque las pautas son contempladas por personas y las personas no pueden contemplar todo... si yo entro a esa pauta y aquello que no estaba contemplado a quien se lo debo dirigir como consulta o que debería hacer.

PATRICIA: O instancias que podrían resolver.

DANTE: Sí, por ejemplo, a veces uno no piensa en la organización de un evento en la parte de seguridad... se olvida que debe de pensar en seguridad en especial si uno lo va a utilizar el fin de semana o de repente va a venir mucha gente entonces hay que ampliar la red wi fi por ejemplo para esa zona donde se va a hacer el evento.

PATRICIA: En las experiencias que tú has tenido como coordinador de una actividad has visto si los convenios de cooperación que tiene la universidad ¿Te sirven para traer a un ponente?

DANTE: Realmente no los hemos usado...creo que yo en muchas ocasiones no los hemos usado adecuadamente.

PATRICIA: ¿Podría ser una fuente de consulta?

DANTE: Puede ser una fuente de consulta, pero el tema está en que si hay una parte económica involucrada... normalmente los convenios no hablan de la parte económica, sólo hablan de una intención de hacer las cosas... entonces, en ese momento uno tendría que sentarse con la otra parte y decir bueno queremos que vengas, pero económicamente no sé pues... cómprate el pasaje... vente yo te pago la estadía, pero hay que entrar en una negociación.

PATRICIA: ¿Te serviría información sobre cuáles son estas prestaciones y contraprestaciones que podrían intercambiarse?

DANTE: Claro, por supuesto... si se tiene claro cuál convenio ya contempla soluciones a la parte económica... sería ideal porque sería un punto de partida... me acortaría el plazo de negociación y de tiempo.

PATRICIA: Muchas gracias Dante eso es todo.

ANEXO 5

**Entrevista realizada a Luciano Quispe, Asistente Académico de la Coordinación de
Ciencia Política y Gobiernos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia
Universidad Católica del Perú
Fecha: viernes 1 de julio de 2016**

PATRICIA: Entrevistando a Luciano Quispe asistente académico de la coordinación de Ciencia Política y Gobierno. Luciano te voy a hacer 10 preguntas, estas preguntas están vinculadas a los procesos de planificación de eventos al interior de la unidad. Como tú has estado de coordinador en el evento de ALACIP el año pasado y que fue un evento muy planificado con mucho tiempo de anticipación tu experiencia no sólo en ALACIP... esa sí está mapeada a partir de la oficina sino antes de nuestra intervención y en general como son los procesos dentro de la unidad en que tú estás... entonces cuando un profesor del área quiere organizar un evento quien recibe su iniciativa, ¿cómo funciona?

LUCIANO: Cuando un profesor quiere hacer con eventos.

PATRICIA: Cuando quiere organizar un evento ¿Cómo hace?

LUCIANO: Dependiendo de tipo de evento que se haga ¿No? ... yo creo que si es algo más pequeño y que puede organizarlo rápidamente puede organizarlo con la coordinación de ciencia política... porque nosotros tenemos recursos, presupuesto, personal... o sea no sólo yo como asistente sino también asistencia administrativa para poder gestionar... aspectos logísticos, poder coordinar con invitados ese tipo de cosas... si es algo un poco más grande creo que le correspondería hacerlo con la Facultad de Ciencias Sociales, la administradora por ejemplo Cecilia Gonzáles ella también ha coordinado bastantes eventos, tenemos asistentes abajo que también se ocupan de eso ¿no?... en tanto son eventos de alcance menor que se pueden organizar fácilmente.

PATRICIA: Pero ¿tienen un procedimiento?

LUCIANO: Hay un procedimiento que tiene la Facultad de Sociales, no lo conozco con exactitud... cada vez que hacemos un evento por lo general lo hacemos nosotros mismos como Ciencia Política, nos auto gestionamos, como es algo pequeño yo me encargo de hacer los contactos con los profesores con los invitados, de hacer las invitaciones, a los estudiantes o al público que le interese y la secretaria administrativa de ciencia política se encarga de reservar los espacios... de pedir coffee break de gestionar el material... por ejemplo eso es lo que hacemos con los coloquios a veces ¿No?... los coloquios los organizamos nosotros con el apoyo de los estudiantes... esa es la tarea que hacemos ¿No?...

PATRICIA: Y dime, en este caso, cuando te piden organizar algo... ¿la iniciativa proviene del profesor o de la unidad?

LUCIANO: A veces viene de los profesores... a veces viene de la unidad e incluso a veces viene de los alumnos... viene de distintos lados.

PATRICIA: Y cuando esa iniciativa viene... ¿Se presenta algo a la autoridad?, ¿Qué te piden para organizar un evento?

LUCIANO: ¿A la autoridad?

PATRICIA: O sea... tú quieres organizar un evento y dependes de los recursos del Departamento por poner un ejemplo y cuando vas a organizarlo el Jefe de Departamento te pide ver tu evento... en qué consiste... ¿Qué cosa le presentas?

LUCIANO: Ah... sí... sí... en este caso por ejemplo puede ser el Decano de la Facultad, cuando queremos hacer un evento acá en las instalaciones es necesario presentarle un informe muy breve que diga básicamente en qué consiste el evento... cuáles son sus objetivos... quiénes son los invitados que vienen exactamente... la cantidad de personas que vendrían...

PATRICIA: ¿Presupuesto te piden?

LUCIANO: Claro... cuánto se gastaría también... un presupuesto estimado.

PATRICIA: ¿El aforo estimado?, ¿El perfil?

LUCIANO: Sí el perfil... tiene que ser básicamente académico ¿No?

PATRICIA: Pero ¿Tienen un formato? algo que tú digas ya esto me van a pedir y lo voy a llenar para...

LUCIANO: Tienen un formato para la solicitud de espacios... como auditorio y sala de grados... aparte de esto no conozco otro formato que nos hayan pedido llenar antes solo es de espacios para reservar.

PATRICIA: Vinculado al espacio... pero para el proyecto te dan alguna plantilla que diga ¿Cuántas personas esperas?... ¿Cuántos recursos van a gastar?

LUCIANO: No recuerdo una plantilla... pero por ejemplo la Escuela de Gobierno... cuando hacemos eventos con ellos... ellos si me piden llenar una plantilla bien... bien detallada... pero aquí en la Facultad yo no conozco una plantilla tipo...

PATRICIA: Y dime ¿Estas iniciativas salen en cualquier momento? o hay una convocatoria por ejemplo de parte de la Facultad o del Jefe de Departamento para decir bueno este es el momento en que los profesores pueden presentar unas iniciativas o es en cualquier momento... ¿Cómo funciona?

LUCIANO: Bueno hay eventos que si están planificados con meses o años.

PATRICIA: ¿Recurrentes?

LUCIANO: Sí, por ejemplo, el Coloquio de Ciencia Política tiene que haber uno al año... pero a veces vienen profesores del extranjero y por ejemplo aquí a un profesor se le ocurre que sería buena idea armar un conversatorio o una charla o la presentación de su más reciente libro entonces se organizan así eventos como de un día para el otro y lo organizamos para la semana siguiente... entonces hay eventos que están planificados y otros que salen durante el semestre.

PATRICIA: Y hay una convocatoria donde digas por ejemplo... voy a formular presupuesto o se va a formular el plan de desarrollo anual de la unidad... presenten sus iniciativas.

LUCIANO: No... desde la coordinación al menos no... el único que se hace con convocatoria es el Coloquio... este año tenemos Coloquio... que los estudiantes se organicen... formen un comisión y que vengan con la propuesta ... eso si ya está institucionalizado.

PATRICIA: Entonces en cualquier momento pueden presentar sus iniciativas... no hay una convocatoria regular... ni periódica...si hay eventos recurrentes

LUCIANO: Sí hay eventos recurrentes y como te digo los profesores saben y cada vez que tienen la oportunidad vienen con alguna propuesta y por lo general siempre las aceptamos porque como te digo son cosas que podemos manejar nosotros.

PATRICIA: ¿Con qué criterio se aceptan?

LUCIANO: Por lo general es cuando vienen profesores o invitados externos a la universidad y que le interesaría a los alumnos... que traigan temas novedosos... que se discutan en la carrera... que presenten libros o proyectos de investigación por ejemplo... también nuestro criterio es saber si eso llamaría gente o estudiantes... hemos tenido propuestas de funcionarios que han querido venir, hacer presentaciones pero que nosotros sabemos que por el perfil del evento no tendrían mucha asistencia por parte de los estudiantes... esos serían los criterios que tomamos... por lo general siempre nos va bien cuando traemos profesores del extranjero o cuando traemos profesores que están investigando un proyecto muy interesante para los estudiantes... por ejemplo, hemos traído funcionarios que han venido a hablar de su trabajo y... por ejemplo trajimos a alguien del JNE y hubo poquísima gente... y eso nos dio una idea que ese tipo de eventos no vienen... pero cuando traes invitados internacionales o profesores con proyectos de investigación bien interesantes o profesores que tienen cierto prestigio aquí en el Perú no... o de la Católica no?... eso sí llama bastante la atención de los estudiantes,

PATRICIA: Me estabas diciendo que por lo general las iniciativas provienen desde los profesores y desde los estudiantes... desde el docente y se proponen hacia la autoridad que son quienes cuentan con los recursos que te pueden asignar y algunos de los criterios son justamente esta internacionalidad o estas investigaciones y tienen un criterio más o menos establecido... pero ¿Qué pasa si es la unidad la que tiene una iniciativa importante de parte de la facultad o del departamento?... ¿Qué pasa con estas iniciativas? ... ¿Se las encarga a un docente?

LUCIANO: No... eso no se lo asignamos a ningún profe... tratamos de manejarlo desde acá siempre a través de la coordinación...

PATRICIA: No hay convocatoria desde las autoridades... ¿Quién te brindó información sobre la oficina de eventos? ¿Cómo llegaste?

LUCIANO: Cuando yo empecé a trabajar aquí como asistente... Martín Tanaka... que fue quien me contrató... me dijo desde el primer día que la primera tarea asignada era ALACIP y que íbamos a trabajar con eventos todo el año siguiente... yo antes sabía que existía Eventos, pero sabía muy poco de quienes estaban y de cómo operaban en concreto... así que llegué básicamente por el evento de ALACIP... a través del profesor al que yo asistía ¿No?... que era en este caso Martín Tanaka que era el encargado de ALACIP.

PATRICIA: ¿Tú sabes si acá en la Facultad o en el Departamento derivan a la Oficina De Eventos Y Viajes algunas cosas?

LUCIANO: Que yo sepa no muchas... al menos no se mucho del departamento, pero aquí en la Facultad no he visto mucho trabajo en conjunto con Eventos.

PATRICIA: Dentro de las indicaciones que les dan a los proyectos les dicen... mira por este proyecto que lo sentimos que es un poco grande anda a eventos... ¿Hay alguna indicación formal?

LUCIANO: Yo no conozco mucho de casos así pero casi todos los eventos que hace la Facultad... los trabaja solo la facultad o en algunos casos en conjunto con no sé con la Escuela de Gobierno o a veces con el Departamento... pero no recuerdo verlo en conjunto en Eventos.

PATRICIA: Nosotros por ejemplo vemos con la escuela de Gobierno vemos 3 eventos.

LUCIANO: Seminario de Reforma por ejemplo ¿No?

PATRICIA: Sí... el Seminario de Reforma y ahora estamos viendo los Congresos con la Policía... y de estos eventos que se organizan... ¿Hay algún tipo de evaluación posterior?

LUCIANO: Algo muy formal creo que no hay... al menos en los eventos de la coordinación nos reunimos con el coordinador y la secretaria para discutir qué cosa se puede mejorar por los estudiantes que lo organicen con los profesores, pero no es algo muy formal ni establecido, pero si se da... nos reunimos para saber cómo salió esto y ahí conversamos.

PATRICIA: ¿Y esto influye en la siguiente decisión para el año que sigue o la siguiente versión de lo que se organizó?

LUCIANO: Si... si... en el caso del Coloquio por ejemplo... siempre hay una reunión de evaluación ¿No?... tiene fecha establecida pero siempre tratamos de tener una con el comité anterior de estudiantes y con los que vendrían a ser el nuevo comité para discutir qué cosas se

hicieron bien... que cosas se hicieron mal... y eso lo toman como sugerencia ¿No? para el siguiente Coloquio del próximo año que se organiza entre nosotros y los estudiantes... nosotros tenemos toda la parte logística... manejamos el presupuesto...hacemos las invitaciones...los estudiantes son los que se mueven para contactar a los otros estudiantes para que presenten y si tenemos estas reuniones para ver que se hizo bien antes y que se hizo mal para evitarlo.

PATRICIA: ¿Y la registran en alguna parte?

LUCIANO: No... no tenemos registrado ese tipo de reuniones... de hecho es algo que discutimos en la última reunión del coloquio... deberíamos tener registrado esto no?... una especie de documento que vaya...

PATRICIA: ¿Una plantilla te serviría?

LUCIANO: Una plantilla sería bastante útil ... porque por lo general se pasa como que oralmente ¿No?... como que esto se hizo bien... y lo pasamos de asistente a asistente y entre estudiantes también ¿No?... como están bien organizados los estudiantes acá tienen su asamblea todo... ahí discuten también un montón entre ellos ... y ellos tienen su documentación para cierto tipo de cosas que yo no conozco mucho ... pero desde la coordinación si hemos discutido... que sería importante tener ... una especie incluso de manual de cómo hacer el coloquio... paso a paso...

PATRICIA: Dime ¿Sabes... o tienes una idea de cuántos eventos crees que organiza la universidad anualmente?

LUCIANO: ¿Anualmente?... no tengo idea... deben ser muchísimos.

PATRICIA: ¿Cuánto es mucho?

LUCIANO: ¿Anual me dices?, ¿Eventos que se dan en general?

PATRICIA: En general... estamos hablando de los académicos.

LUCIANO: Deben ser 1000 por lo menos... un montón... aquí en la Facultad hay 2 ó 3 eventos por semana... solo acá en Sociales.

PATRICIA: ¿Todos los eventos que ustedes organizan los publicitan en alguna parte en especial?

LUCIANO: Ah difundir el evento... por lo general si hacemos unos diseños de publicidad y los repartimos por correo electrónico... también lo podemos imprimir... poner aquí en la Facultad o en los espacios que nos dan por ejemplo en el tontódromo... en la biblioteca... en Estudios Generales Letras.

PATRICIA: ¿Y van por la Agenda PUCP?

LUCIANO: Sí, también vamos por la agenda PUCP... hacemos solicitud de agenda PUCP y siempre que podemos también para salir en Punto Edu... siempre que estamos a tiempo porque a veces ellos tienen sus fechas y a veces no hemos podido hacerlo porque el evento sale de una semana para otra y ya no hay tiempo para enviar la nota a veces hemos solicitado que Punto Edu venga hacer entrevistas a los alumnos de los Coloquios... y salen... una vez hicimos con Letras solicitamos... no sé si es con ellos... que el evento apareciera en esa pantalla que está en la puerta de entrada de la Universidad para que salga publicitado también ahí.

PATRICIA: ¿Quieres saber cuántos eventos organiza la universidad? que ya sé que es por ese canal... a través de la Agenda PUCP que se publicitan ahí... ahí no están incluidos que no se publicitan obviamente... los que son cerrados... académicos hay más de 950... hay 963 en el 2015 sin contar los que son culturales que están vinculados al cine, teatro, ... sin contar con los que son deportivos... si sumas todos son como 1200 que sólo se publicitan a través de ahí.

LUCIANO: Estaba cerca...

PATRICIA: ¿Quieres saber cuántos eventos han hecho la Facultad de Sociales que se han publicitado a través de ahí... ¿Ustedes saben cuántos han hecho o no?

LUCIANO: Yo no tengo idea... pero sé que son muchísimos... lo que pasa es que también la Facultad organiza eventos de sociología... de antropología... economía... entonces ahí no estoy muy enterado.

PATRICIA: ¿Pero llevan una cuenta de cuántos?

LUCIANO: Asumo que Cecilia González la Administradora de la Facultad debe llevar alguna cuenta general de todos los eventos que hacemos... ella de hecho me pide a fin de año... una lista de todos los eventos que hemos hecho... quienes fueron los invitados internacionales y nacionales y algún enlace que tenga la publicidad del evento... algo muy simple... tiene una plantilla muy simple que me envía cada fin de año y en Ciencia Política tenemos 6... 7 eventos al año y entonces yo siempre le envío eso ¿No?... pero no sé cuántos eventos realiza economía... sociología y antropología.

PATRICIA: De acuerdo y ¿Te serviría una herramienta para planificación de eventos? un manual... algo que te diga ¿Cómo hacerlo?, ¿Qué presupuestar?

LUCIANO: Sí, muchísimo... muchísimo... como te dije ¿En el Coloquio nos hace falta eso no?... pero también hay eventos que son chiquitos que salen de la nada... con eventos chiquitos me refiero a esos que se hacen rápido y que tienen un público de 40 personas que por lo general es gente de acá de la casa... para eso también sería bastante útil tener nosotros un manual... algo muy simple que te diga los pasos 1, 2 3, 4, 5 y 6... de hecho yo pensaba hacer eso antes de irme del cargo para dejárselo a mi sucesor porque ya veo que la va a tener muy difícil si viene así de la nada... porque yo aprendí a la marcha ... hacer eventos acá... y entré y lo primero que me tocó fue ver ALACIP... yo también pensaba como que dejar algo así ¿no?... una serie de manuales y pasos para que sepan ¿no?... acá en la facultad tenemos una asistente del decano que se encarga de ver procesos... ella viene acá a los asistentes y nos dice

tú haces este proceso... si lo tienes mapeado ... si tienes una plantilla... de qué hacer primero y con quiénes trabajar y en qué tiempo hacerlo no?... ella como que nos está normalizando a todos poco a poco ¿No?... y me acuerdo que en algún momento me dijo que veríamos el tema de eventos en la Facultad a ver si podemos regularizar todo porque economía... somos como pequeñas islas acá... Políticas hace las cosas de una manera... Economía también y como te digo yo no estoy enterado de lo que hace Economía ni a quiénes está trayendo... ni cuanto público tiene...

PATRICIA: Les interesaría trabajarlo con la Oficina de Eventos y Viajes... o... no...

LUCIANO: Claro, sí, si se puede y si no es mucha molestia... porque ustedes tienen un montón de cosas...pero sería increíble que todos los eventos estén relacionados... o bajo control no sé exactamente.

PATRICIA: Claro por ejemplo si quieres hacer algo sobre el TLC y sabes que Derecho también va a hacer algo sobre el TLC... Economía también... no sería mejor en un solo presupuesto pongan diferentes perspectivas.

LUCIANO: ¿Sería interesante no?... si tú me pones ese ejemplo... lo primero que se me ocurriría a mí y seguramente al coordinador también sería ir a hablar con Derecho y organizarnos entre nosotros... no ir a Eventos directamente... eso sería lo primero que pensaríamos... pensaríamos en ir a Eventos si es algo bastante grande con mucho público y que necesitamos más recursos de los que tenemos.

PATRICIA: En esa hipótesis si supieras que cosa está haciendo Derecho o que cosa está planeando Derecho... podrías acercarte y decirles... oye hagámoslo juntos... ¿Sería una fórmula?

LUCIANO: Sí...sí...sí...lo haría si supiéramos que están haciendo ¿No?... a veces nos enteramos por canales informales... porque un profesor se enteró o un alumno le contó a otro...y así surge la idea de hacer un evento... como hay asociaciones acá y en Derecho también contactan entre ellos y surge una idea para hacer algo en conjunto con el Centro Federado de Derecho y así sacamos cosas.

PATRICIA: Si tuvieran donde consultar... un sitio donde se pueda ver qué es lo que están planificando.

LUCIANO: Claro un portal donde se vea qué están haciendo en cada unidad... sería increíble no... como que entraría y vería... y me pondría en contacto con ellos... si supiera eso ¿No?... pero creo que no hay ¿No?

PATRICIA: Todavía... estoy en esas... estoy en esas... para nosotros en Eventos también queremos saber que se está cocinando al interior para tener una actitud un poco más proactiva y darles algunas pautas como para que no se les pase... algunas cosas... la idea no es intervenir ni interceptar la situación sino decirles no te olvides de esto de acá... toma en cuenta

esto otro... sobre todo porque si es algo que puede ser numeroso afecta también áreas como cafeterías... seguridad... afecta otros espacios.

LUCIANO: Sí... sí... sería súper útil... la verdad porque cuando nos enteramos de algo es por suerte o porque me llegó la voz... de un día para otro me enteré por alguien... han habido un montón de eventos en Derecho o en Letras que a nosotros como Ciencia Política nos hubiera encantado saber... hubo un evento que organizaron estudiantes en Letras sobre qué cosa es la Ciencia Política y el futuro de la Ciencia Política y los de Ciencia Política no sabíamos nada... y hubo un montón de estudiantes y preguntas y llevaron profesionales y egresados de aquí... y nosotros como coordinación no estábamos enterados de nada...

PATRICIA: Una sinergia.

LUCIANO: Sí... yo después fui hablar con los chicos que son súper jóvenes que lo hicieron con OPROSAC o con EEGG y dijeron “wouw” si ustedes hubieran estado aquí hubiéramos hecho algo mucho más bacán y hubiéramos hablado de cosas más concretas... del plan de estudios... hubiéramos traído profesores de acá... cuando ellos invitan a profesores... los profesores los chotean... pero si los invitamos de acá... ahí sí...

PATRICIA: Si hubieran sabido cuál era el canal.

LUCIANO: Claro hubiéramos podido unir distintos recursos que tienen ellos con su llegada a los estudiantes de allá y nosotros acá con los profesores y con todo el material que tenemos en Ciencia Política... incluso hubiéramos podido llevarles material ¿No? ... plan de estudios... material informativo... y no nunca supimos que ellos estaban haciendo eso ahí y ellos no sabían que nosotros podíamos apoyarlos también... y ahora como que ya hemos hecho el contacto para hacer eventos... hemos hecho un evento con ellos... con la gente de letras y pensamos hacer eventos regularmente a partir del próximo semestre... como una especie de alianza estratégica para nosotros para Ciencia Política tener más presencia en Letras y ganar más estudiantes... y ellos para que sepan más de la carrera y sepan las oportunidades que les dan y todo eso ¿No?...

PATRICIA: Gracias por tus 25 minutos... yo te dije que serían 13...

LUCIANO: Ha sido la entrevista más larga ¿No?

PATRICIA: Sí... sí... muchas gracias.

ANEXO 6

Entrevista realizada a Haydee Alor, Coordinadora de la Especialidad de Trabajo Social de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Fecha: viernes 1 de julio de 2016

Patricia (P): Entrevistando a Haydee Alor, ella es Coordinadora de la Especialidad de Trabajo Social de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Haydee te voy a hacer 10 preguntas están referidas a los procesos de planificación de eventos al interior de las unidades, que es para el proyecto de investigación para la Maestría en Comunicaciones, entonces la primera pregunta que te hago es: cuando un profesor del área quiere organizar algún evento ¿quién recibe su iniciativa? hay algún procedimiento... ¿cómo es?

Haydee (H): bueno si hay un procedimiento, nosotros tenemos definidos los procesos y entonces si hay una solicitud puede ser a través de un profesor porque cada profesor es responsable de un área determinada... llámese Recursos Humanos... llámese el área de gerontología, de familia que tenemos diversas áreas. Y puede venir un pedido por parte de un profesor que tiene un contacto x, puede venir por parte del coordinador de las diplomaturas de formación continua, o puede venir por la solicitud de la institución externa que conoce los servicios que nosotros brindamos y las líneas que trabajamos. En cualquiera de esos casos lo primero que hacemos es coordinar con ellos en qué medida quieren nuestro apoyo... si es un evento interesante... digamos muy amplio con un tema que sea actual y que tenga que ver con nuestras líneas... entonces lo que armamos es un proyecto y luego de ese proyecto formalizamos con un convenio... a veces un convenio marco porque la posibilidad de coordinar con institución da para mucho tiempo y a veces un convenio específico para ese evento y así trabajamos.

P: ¿entonces el profesor viene donde ti?

H: si claro y me explica... me pone en autos del tema o del evento que se quiera realizar, lo analizamos... yo reúno a mi equipo de docentes de la especialidad y tomamos decisión si vale la pena hacerlo... lo hacemos y ya nos reunimos con los interesados... ponemos nosotros las normas de esta universidad

P: ¿entonces ellos te presentan un proyecto que tiene un formato?

H: nosotros tenemos un formato

P: y ese formato ¿se lo dan al profesor para que lo llene o de la información que el profesor les proporciona a ustedes llenan ese formato?

H: nosotros llenamos ese formato y trabajamos básicamente si es que llegamos a un acuerdo por ejemplo que casi siempre es así ... para hacer un evento grande hacemos un convenio específico entonces nosotras redactamos el convenio luego de haber coordinado varias veces con la entidad solicitante y luego trabajamos directamente con la oficina de convenios,

trabajamos con la OPI y cuando eso está visto por ambas partes y conforme ya lo firma el Rector y recién ya procedemos a hacer todo lo que haya que hacer del evento

P: la tercera pregunta es si de parte de la unidad existe una convocatoria que hacen hacia sus profesores ¿ustedes convocan? ¿Es una práctica? ¿O ellos son los que tienen la iniciativa?

H: no, no, no hacemos una convocatoria, lo que nosotros hacemos es recibir las propuestas y en algunos casos nosotros planteamos las propuestas y desarrollamos las propuestas y podemos invitar a instituciones especializadas para que participen... pero cuando parten de nosotros, nosotros nos encargamos de organizarlo todo

P: ¿y el coordinador-profesor lo seleccionan ustedes?

H: el coordinador-profesor es casi una auto selección porque como en formación continua la especialidad hay varias áreas como te digo cada área tiene un coordinador

P: por default es al área que pertenece

H: correcto... si

P: pero entonces no hay una periodicidad sino como viene a través del profesor ustedes no convocan

H: no... no convocamos pero si recibimos las solicitudes de entidades de afuera que pueden proponernos hacer un congreso un foro internacional un seminario y entonces nos reunimos con las personas solicitantes, con el coordinador del área y luego con todos los profesores... y luego con el coordinador del área es el encargado de organizar y coordinar todo el evento

P: y esto es en cualquier momento del año

H: eso es en cualquier momento del año... pero también hay otra parte... eso queda abierto porque nosotros creemos que hay que compartir los conocimientos y hay que recibir la experticia de la gente de fuera, yo creo que la universidad se enriquece mucho cuando todo lo que hace en la formación y en la investigación también está contrastada con lo que pasa en el contexto en la realidad y en las organizaciones que trabajan X o Z temas ... entonces creemos que eso es una cosa importante ... entonces está siempre abierto a la posibilidad de hacer algo nacional o internacionalmente porque tenemos vinculaciones a través de las áreas de trabajo con entidades de fuera que tienen experticia en determinados temas pero nosotros anualmente programamos 3 o 4 actividades que las organizamos nosotros con el departamento o con la facultad ... porque nosotros como especialidad somos una especialidad de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas pero como departamento pertenecemos los profesores al departamento de humanidades... entonces con el auspicio del departamento de la facultad llevamos a cabo 4 actividades .. Ahí trabajamos con gente de fuera

P: ¿y ese es el límite? es como un formato de las actividades que hacen y ¿hay una pre selección de ellas? ¿Te traen muchas?

H: si... si... nosotras mismas seleccionamos qué temas debemos hacer cada año en función de los temas de interés de las distintas áreas que trabajamos puede ser por ejemplo en el tema de la inclusión financiera de la que se está hablando mucho en los últimos tiempos... nosotros tenemos una diplomatura de micro finanzas para instituciones reguladas y no reguladas que empezó siendo micro finanzas anti pobreza, entonces es la primera universidad que capacita profesionales para ese rubro y hay muchas entidades de micro finanzas de lo que es Mi Banco... La Chanchita... hasta cooperativas y que han formado un consorcio... que es el consorcio promub... por ejemplo con niños trabajamos toda la línea de micro finanzas y de inclusión financiera... y así trabajamos con entidades en gerontología... en familia... en relaciones comunitarias en las empresas extractivas que tenemos ahora una diplomatura muy interesante en gestión de RRHH, en diseño, monitoreo, evaluación de programas, proyectos sociales, etc.

P: claro pero la diplomatura es un programa, tiene un comienzo y tiene un fin y se otorga un título... diploma

H: diploma

P: te certifica algo, pero un evento no... se agota en sí mismo...

H: depende porque si un foro... o puede ser un seminario... puede ser qué se yo un encuentro... un conversatorio entonces dependiendo de eso, de la magnitud, de la calidad y además de la demanda... a veces la gente muchas veces te pide certificación entonces en algunos casos lo hacemos gratuitamente y abierto con un límite eso sí controlable y no certificamos... pero en otros casos sí damos certificación

P: Muy bien. La pregunta del millón: ¿cómo llegaste a la Oficina de Eventos?

H: ah bueno esa es una buena pregunta... yo llegué a la Oficina de Eventos si bien nosotros académicamente manejamos nuestros temas, manejamos cuestiones de docencia yo además tengo una Maestría en Planificación de la Educación que me permite mirar de una manera mucho más técnica las ofertas, las propuestas, los proyectos que hacemos, no soy experta en organización de eventos entonces creo que la organización de eventos tiene necesidad de personal con experiencia, con experticia para el manejo de una serie de recursos desde la logística hasta lo que puede ser la certificación en sí como proceso, ya con un estilo con una guía con pautas con normas y creo que nosotros necesitamos ese apoyo... yo por eso recurrí porque tenía un evento que lo empezamos haciendo a través de un convenio como te digo que hacemos los grandes eventos pero esto superaba las 400 personas eso necesita una asesoría técnica ... fui a solicitar la asesoría a la oficina de eventos y bueno ahí hubieron algunas situaciones que nosotros ya habíamos trabajado con la otra entidad y que tuvieron que ser tomados como estaban y superados en el camino pero yo reconozco la habilidad de la oficina de eventos para manejar esa situación y que no fue tan fácil con tanto participante

P: ¿pero llegaste a través de un consejo de arriba?

H: no...no...no... Yo llegué por mi propia intuición... porque yo sabía... sé... yo trabajo en la universidad hace más de.... hace muchísimos años entonces conozco mucho la universidad y sé que hay una oficina de eventos que yo antes no había trabajado con la oficina de eventos pero como esto ya sobrepasaba mis límites... zapatero a tu zapato ... entonces yo lo académico y necesito un soporte técnico que sea especializado y es por eso que yo le dije a mis compañeras vamos... a pesar que era un tiempo ya muy corto ... estaban avanzadas muchas cosas

P: muy bien... ¿y ustedes informan a sus profesores sobre la existencia de la oficina de eventos?

H: si, por supuesto que sí, incluso los profesores de dentro de la universidad yo les he transmitido mi experiencia y los he enviado para la oficina de eventos, para que puedan... a ver cuándo uno hace un evento de este tipo hay que ver muchas cosas desde la organización, la parte académica, las ponencias, la selección, el comité científico, las posibles publicaciones, la coordinación para el viaje de los docentes, etc., etc., pero entonces se complican una serie de aspectos académicos administrativos y que los profesores de la universidad no sabían mucho y como yo comparto mis experiencias porque pertenezco al consejo de facultad de la FLL y al consejo del dpto., entonces yo informo permanentemente de mis actividades y muchos me han preguntado.. Y como lo hiciste con tanta gente... como trabajaste... entonces yo un poco que difundo las buenas prácticas

P: qué bueno... ahora de los eventos que ustedes organizan... ¿ustedes hacen algún tipo de evaluación posterior?

H: si, si, si... hacemos una evaluación muy completa con la misma entidad organizadora y bueno eso nos queda de experiencia para las siguientes

P: lo toman como referencia

H: lo tomamos como referencia para los próximos si...

P: esa evaluación qué implica... ¿lo económico?...

H: implica lo económico y lo académico, no hemos llegado a una evaluación de impacto que eso sería interesante... pero si hacemos una evaluación de resultados

P: las siguientes dos preguntas son... con toda la experiencia que tienes en esta casa de estudios ¿sabes... cuántos eventos crees tú que la universidad organiza? anualmente... mensualmente...

H: Oh esa es una buena pregunta pero yo creo... si me pides un ¿promedio mensualmente? anualmente... yo creo que sobrepasan los 100... Tranquilamente porque si a eventos te refieres

con foros, seminarios, charlas, conversatorios... sobrepasan los 100 si nomás hay que mirar la página web todos los invitados que tenemos internacional y vienen por evento ... y si yo nomás estoy en la FFLL y hay una serie de especialidades y cada una todos los años organizamos ... si yo digo que organizo 4 .. Los demás organizan 4, 6, 2... Nadie organiza menos cantidad de eventos

P: ¿quieres saber cuántos hay?

H: si

P: 1200 eventos anuales que están compuestos también por actividades deportivas... alrededor de 960 son de corte académico foros, conferencias, jornadas, charlas a esto se le suman las actividades de teatro, cine, conciertos, a eso se suman los deportivos, las convocatorias y esto suma más o menos 1200 cosas ... y la oficina de eventos solamente tiene unas 70... Entre 60 y 70 eventos anuales

H: debí decir 100 mensuales más o menos

P: si pues... ahora solamente 200 se organizan en el mes de noviembre. Porque noviembre parece que es un mes donde todo el mundo araña

H: si pues octubre y noviembre son una locura

P: una pregunta final, si desarrolláramos una herramienta que podría ayudar a los profesores, al docente que tiene a veces la misión de organizar un evento o a veces tiene un encargo ... si tuviera un manual de organización de eventos o de los rubros que tendría que considerar ...¿tú crees que la usaría? .. ¿Tú la usarías?

H: ¿yo? definitivamente...yo creo que sería muy bueno porque imagino que habría toda una presentación de cómo se organizan los eventos ... qué responsabilidades hay... qué puntos claves... que ejes hay que tratar y sobre todo yo creo que debería tener una línea de protocolo para cada fase del proceso que hay que seguir ... pero sencillo... no complicado porque realmente creo que nos facilitaría enormemente desde el comienzo para trabajar de una manera coordinada y respirar con más tranquilidad porque yo he vivido la experiencia de que eventos hizo muchas cosas que yo hubiera necesitado mucho tiempo y mucha participación de mis docentes y que los tenía en otras actividades.. Yo sí creo que sería... es necesario porque... a ver yo te fundamento porque creo que es importante ... cuando hicimos una actividad contigo yo te pedía como se hace tal paso y tú me mandabas... esto puedes hacerlo así ... así ...así... como se hace la presentación... quien va a donde... como se distribuyen los expositores por decir algo... y tú me mandabas cada paso ... Si eso está escrito yo no molesto más pero si escribo y pregunto es porque necesito estar segura no soy experta en organización de eventos ... entonces me parece que estaría excelente

P: muchas gracias Haydee, ¿alguna otra cosa que quisieras agregar?

H: bueno lo que quiero agregar es que yo estoy muy contenta de que exista la Oficina de eventos porque realmente... definitivamente creo que es una oficina como necesaria e indispensable si la universidad quiere organizar grandes eventos por ejemplo con calidad y sobre todo con impecable pulcritud en todos los aspectos, de fondo y de forma... obviamente que de fondo los académicos tenemos que esforzarnos por hacerlo, pero en la forma colabora muchísimo, apoya, asesora... la oficina de eventos para mí ha sido una experiencia muy grata que voy a volver a solicitar (risas) en octubre

P: ya nos vamos a reunir ahora en julio, muchas gracias Haydee

H: mucha suerte Patty



ANEXO 7

Nombre del entrevistado: Dr. Carlos Garatea Grau - Jefe del Departamento de HumanidadesUnidad a la que pertenece: Departamento de Humanidades Fecha entrevista: 30 / 06 / 2016

Información sobre los procesos de planificación de eventos al interior de la unidad.	
1.- Cuando un profesor del área quiere organizar un evento, ¿quién recibe su iniciativa?	
- Se acerca al Decano:	NA
- Se acerca al Jefe de Departamento: si	X
- Existe un procedimiento establecido: no formalmente, puede ser una reunión o cuando el jefe de	SÍ NO
Describe el procedimiento: en una reunión con el Jefe de Departamento, el docente le explica de qué se trata el proyecto y sus características	
2.- Qué tipo de información se solicita al profesor que quiere organizar un evento o proyecto. A través de que documento presenta el evento o proyecto. (Qué contiene el proyecto).	
- Presupuesto: se le pide un presupuesto estimado. Sería muy bueno tener una plantilla con costos referenciales, por ejemplo de boletos aéreos y otros servicios. Ayudarían a los profesores ya el Departamento a tener un estimado	
- Formato: no tienen uno establecido	
- Otros. Indique cuál: Nombre del evento, descripción, ponentes, etc. Lo que sí no indican es cuanto de aforo esperan o cuanto se espera recaudar y un aproximado de los gastos generales	
3.- Existe alguna convocatoria de la unidad sobre presentación de iniciativas?	SÍ NO
En qué momento del año se recogen las iniciativas:	
- Anualmente: todos los años entre los meses de agosto a noviembre se realiza una convocatoria a los profesores para que presenten propuestas. La unidad hace una preselección y luego todas se formulan en el presupuesto anual para las partidas subvencionadas que deben ser aprobadas por el VRAD. El fondo aprobado por el VRAD es distribuido por la unidad entre las iniciativas pre seleccionadas. Todas las propuestas que implican una recaudación son transferidas a la OEYV para su ejecución.	
4.- La unidad le encarga al docente o se esperan iniciativas?	
- Solicitado por la Unidad: cuando la unidad propone el evento solicita a dos profesores que se encarguen	
- Presentado por el docente: al momento de las convocatorias	
5.- La unidad le brindó información sobre la oficina de eventos?	SÍ NO
Qué tipo de información	
6.- A través de qué canal de información supo de la Oficina de Eventos y Viajes?	
- Personal Administrativo	NA
- Autoridad	SI
- Otro profesor del área	NA
- Otros, especifique: el jefe de departamento le propone al profesor elegir entre hacer el evento por su cuenta y las implicancias que ello supone o acudir a la OEYV. Hay profesores que quieren hacer las cosas solos	
7.- Resultado de los eventos	
hay algún tipo de evaluación posterior? Hay una evaluación académica de los resultados y de acuerdo a lineamientos DAPE. Al final de año, los profesores informan resultados	SI
Económica: siempre	SI
Aforo: no siempre	NO
8.- Cuántos eventos crees que la PUCP organiza	
300?	
9.- Usarías una herramienta para la planificación de eventos?	
SI no	
10.- otros comentarios: se consultó si estaría de acuerdo en un sistema de consulta de espacios para eventos y le pareció que era necesaria una herramienta de esa naturaleza. Igualmente se le consultó sobre si usaría o estaría dispuesto a usar alguna plantilla para formulación de presupuestos para eventos, indicó que sí. Sobre los jueves culturales, éstos deberían ser regulados por el desorden que se produce y el traslape entre los eventos que se organizan. Sobre el uso de convenios de cooperación, el Dpto. al menos promueve 4 al año. Sugerencia sobre la creación de una bolsa independiente para el cumplimiento de convenios	

ANEXO 8

Entrevista realizada a Cecilia Gonzáles, Administradora de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú Fecha: miércoles 7 de setiembre de 2016

P: entrevistando a Cecilia Gonzales, administradora de la Facultad de Ciencias Sociales, Ceci te voy a hacer nueve preguntas, se trata básicamente de los procesos de planificación de eventos en la facultad, entonces la primera pregunta que te hago es si conoces el mapa de recursos...

C: tengo idea de que es pero no lo he visto en detalle, he visto la publicidad... los correos pero no he entrado a la página a ver de qué se trata

P: dime y ¿cómo se planifican los eventos acá en la unidad?

C: tenemos eventos que los planificamos con anticipación, con un año de anterioridad como son los de las especialidades que son eventos que son permanentes y se repiten cada año. pero hay eventos q surgen de momento que tenemos invitados que te dicen que voy a ir o te parece que voy a hacer una charla, una conferencia y puede ser de aquí una semana ... dos semanas o de acá un mes... entonces tenemos que hacerlo

P: ¿y esos eventos son de iniciativa de los profesores o del decano?

C: muchos de ellos... en estos dos períodos del decano actual han sido por iniciativa del decano y por los contactos que tiene fuera...hay también eventos por iniciativas de los profesores o de los coordinadores de las especialidades... pero más son de decano

P: ¿hay un periodo en donde se convocan estas iniciativas o van llegando alrededor del año?

C: van llegando alrededor del año, no es que hay un periodo... normalmente cuando el decano tiene viaje para eventos fuera es que surgen los eventos que se pueden dar acá

P: ¿y qué información le brindan a los profesores cuando vienen y te dicen que quieren hacer un evento?, ¿qué pasa a partir de la iniciativa, vienen donde ti?... ¿cómo es?

C: normalmente cuando es de parte del docente van donde la secretaria de su especialidad y le dicen que tienen un evento o profesor invitado. Si la especialidad cuenta con presupuesto para apoyar ellos lo gestionan, y obviamente la parte administrativa la manejamos mi asistente y yo... la compra de los pasajes, separación auditorio, hacer la publicidad.... Si no hay presupuesto acuden al decano... dentro del presupuesto de la facultad entonces ahí si lo organizamos en coordinación con la secretaria que es el nexo con el profesor o ya nos comunicamos directamente con el invitado para hacer los trámites de boletos, alojamiento, honorarios...

P: y toda la etapa de planificación, ¿ustedes le dan acompañamiento? ¿cuál es el tipo de apoyo que recibe el profesor de parte de la unidad?

C: realmente el profesor es el contacto con el invitado por así decirlo.... todo el trámite se lo explicamos al profesor... tenemos que comprar el pasaje ... el alojamiento... ver la difusión... separar el auditorio ... ya ¿qué fecha? él te da la fecha... ¿qué tema? él te da el tema... y en base a eso ya nosotros gestionamos ... ya nosotros mandamos a hacer con el diseñador el afiche ... nos manda el diseño borrador... ya... ¿profesor le parece? ... si... no.. si quiere hacer un ajuste... lo hace... si quiere tener comentaristas... moderadores... el que define es el profesor y ya nosotros la información la ponemos en el material de difusión... ya con el profesor le decimos... ya vamos a comprar el pasaje y vamos a contactarnos directamente con el invitado para pedirle itinerarios, le decimos donde lo vamos a alojar ... ahora el tema de alojamiento y honorarios depende de quién te da el presupuesto ... el profesor no puede decirte sabes qué págale tanto o alójalo aquí ... se han dado casos que si... porque son mentes brillantes ... pero todo eso lo hacemos y siempre se le mantiene informado al docente

P: entonces ellos tienen un acompañamiento permanente... pero ¿les dan algún formato... algún manual para que ellos (los profesores) sigan paso a paso las cosas?

C: no... no... lo hacemos nosotros, pero les vamos explicando ... pero no es que ellos tengan un documento

P: ¿te serviría que la Oficina de Eventos te dé un manual paso a paso para que digamos ayude en esta parte? ¿qué te ayudaría?

C: si... yo creo que sería ideal ... más que todo para que sea más planificado, para que el profesor a la hora q venga y te diga tengo un invitado... ya ... acá está tu manual... más o menos con esta anticipación se pide... bueno cosas urgente igual hay no... para que sepa esta es la lista de hoteles que manejamos ... pero todo en un solo manual ... no que tenga que entrar a campus virtual, que tenga que buscar a la oficina de eventos... y darle eso ... olvídate... que el profesor entre y lo busque ... el profesor no lo va a hacer ... sería ideal.. algo un poco detallado, pero no tanto

P: ¿algo sencillo para que maneje el profesor pero que a la vez les sirva de ayuda al personal administrativo para establecer ciertos hitos durante la planificación?

C: exacto... porque mira ahora hemos recibido hace poco un correo en el que nos están pidiendo que los pasajes... me parece... pongamos cierto detalle: motivo, justificación, fecha del evento... bla...bla... que lo ideal sería que esté incluido ya al momento de hacer la solicitud porque eso que lo mandes y te lo pidan después...ay por favor completa esto? es pesado... entonces si se incluye en este manual el profesor lo llena... si hay formatos lo llena y ya está... ahora el profesor en estos casos más ve la parte académica por así decirlo no?

P: qué está bien pues no?... porque es la parte que le corresponde ... y toda la otra parte administrativa ya ustedes le dan soporte... ¿tienen un area especial desde donde le dan soporte o eres tú con alguien más?

C: mi asistente y yo ... porque yo soy la administradora y ella la asistente administrativa y somos las que manejamos todo lo que son e-compras ... pedidos de almacén... pasajes... todo lo vemos las dos

P: ustedes tienen categoría de compradoras

C: claro... ahora ellas las secretarias para nosotras poder delegar un poco... que hacen .. ellas piden sus cotizaciones a AC Tours ... adelantan no... se contactan con el invitado... le mandan el itinerario y ya nos mandan la solicitud para comprar ... porque imagínate que nosotras tengamos que buscar no... no hay forma... entonces ellas hacen eso entonces si hay un evento que hay que pedir coffee ellas si tienen la opción de pedir coffee break a la cafetería... yo lo apruebo pero ellas ya lo solicitan... tratando un poco de delegar las funciones porque no se puede hacerlo todo

P: entonces la facultad desde tu área les da apoyo, pero de manera repartida... tu un poco ellas hacen otra parte del proceso y tú lo apruebas... ¿pero entre todos ayudan en ese tema?

C: a ver... cada secretaria... no es que una secretaria ayude a la otra... la secretaria de economía por ejemplo ... tiene su invitado... tiene un evento y coordina con mi asistente y en este caso yo apruebo

P: es una cadena de coordinaciones que parte desde el área administrativa del área

C: claro... la secretaria del área de la especialidad que va a hacer el evento coordina con la asistente administrativa y con la administradora... es un poco difícil también porque son 4 especialidades y las 4 normalmente tienen actividades en paralelo o una semana tras otra como los coloquios por ejemplo... que son una semana... una semana...entonces tienes que pagar honorarios... tienes que pagar hoteles... tienes que comprar pasajes... pedir coffees... entonces te imaginas... es un poco complicado....

P: seguro que si... y cuéntame ... ¿cuál es la información que recibe el profesor específicamente para el caso de eventos? ¿qué le dicen ustedes?

C: bueno cuando tienen que hacer algún evento primero le informamos como es el proceso ... tiene que comprar un pasaje a través de la agencia ... porque a veces te dicen... pero porqué tan caro ... o porque no lo mandas acá... que yo he visto en la página que hay descuento lamentablemente es a través de la agencia... de ahí que tenemos que ver el alojamiento el itinerario, cuántas noches se pueden pagar, porque hay profesores que te dicen mi invitado va a venir 7 días... y el evento es en un día ... entonces el tema presupuestal se le informa desde un principio ... normalmente si el evento es un día se le paga dos noches si es de 2 días 3 noches ... si quiere algo adicional ... ahora depende del docente si tú le informas al invitado esas cosas o él se lo informa ... normalmente lo haces tú...

P: ¿te ayudaría si ofrecemos esta información unificada para que la interlocución sea más sencilla con el profesor?

C: puede ser... el tema presupuestal es delicado... y hay profesores y profesores ... depende también mucho del coordinador o de quien maneja el presupuesto... porque si el que maneja el presupuesto es el coordinador... y el coordinador le dice... yo sólo te voy a pagar dos noches ... pero puede ser que el decano al mismo invitado diga... no pero es que él es... entonces yo te puedo apoyar con una noche más... no sé

P: ¿pero si fueran directivas mínimas o máximas?... si el expositor se queda tres días la universidad está obligada a pagarle 4 como mínimo... por ejemplo...

C: exactamente... así como hay en lo que son viajes por ejemplo... hay un reglamento de viajes con alumnos... ¿algo así no?... la universidad está en obligación de pagarle el viaje más no el alojamiento y los viáticos ... los alumnos están obligados a viajar con seguro... entonces ese tipo de información si...

P: porque es más manejable para que ustedes los distribuyan con los profesores y puedas ordenar...

C: cuando pides honorarios por ejemplo ... el pedir el certificado de residencia es es un tema muy engorroso ... a veces nos ha pasado... hace un mes con una profesora... pero es que este es el documento que a mí me dan ... no ese no es el documento... pero como le explicas a un invitado internacional sabe qué no puedo pagar porque tiene que conseguir .. es de lo peor... ese trámite es muy engorroso ... pero si le dices al profesor en el manual sabe que si el profesor vive en tal sitio tiene que traer tal cosa para el pago de honorarios ... el profesor que tiene el contacto ya le va poder informar y le va a poder decir con anticipación lo que se requiere para que le paguen sus honorarios: tu pasaporte ... tu certificado de residencia ... porque otros viajan no necesariamente tienen que traer pasaporte, pero el pago lo haces con el pasaporte entonces también es otro tema que se complica

P: entonces digamos una cosa mucho más ordenada ... organizada como que puedas tener formatos para cada situación

C: Claro... formatos o la información... ¿no?... para viajes... para pasajes... para honorarios... para alojamiento... para viáticos ... también sería lo ideal no?... a veces ha pasado el caso en cómo le dices a un profesor invitado... te voy a dar tus viáticos, pero tienes que darme todas tus boletas para rendir... entonces ¿qué optas por hacer?... pagarle mejor sus honorarios... le das sus viáticos y no le pagas honorarios... o le pagas los honorarios, pero ya no le das viáticos ...

P completamente de acuerdo... dime una cosa ¿cuál es la parte más compleja cuando organizan un evento?

C: el definir primero el programa, los invitados, adicionales a los que puedas traer y solicitar local... en nuestro caso es un poco más fácil porque tenemos acá el auditorio pero cuando hemos tenido un evento que se ha cruzado ya con el auditorio y la sala de grados... buscar local en la universidad es complicado no... de ahí la compra de pasajes o pedidos de entregas a rendir y honorarios es fatal porque las aprobaciones por las que pasan ahorita estoy con un problema... tengo un viaje el 9 ... y no me aprueba... no me aprueba... no me aprueba... el jefe y al que le corresponde aprobar... ni el pasaje... ni la entrega a rendir... entonces esa parte es engorrosa .. en el caso de acá que lo aprueba el decano con eventos de aquí... también es difícil porque el Decano no siempre está... entonces como lo apruebas si no está ... y la agencia te pone el plazo de emisión para mantener ese precio es hoy a las 5 de la tarde... si no está quien lo aprueba... llega mañana o pasado mañana y no tienes forma .. nos ha pasado que hemos tenido que pagar 200 dólares más ... 300 dólares más...

P: ¿cuántos eventos organizan?

C : ¿al año? contando lo de decanato y lo de las especialidades... como 50

P: eso sería todo... muchas gracias... y lo que esté de parte de la oficina de eventos para entregarte estoy tomando nota para poderte apoyar con algunas cosas que ya tenemos listas y que te pueden servir... muchas gracias



ANEXO 9**Entrevista realizada a Rosmery Godoy, Asistente del Área de Internacionalización de
Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú
Fecha: miércoles 7 de setiembre de 2016**

P: ¿conoces el mapa de recursos?

R: no lo han manejado... tienen un sistema interno. A menos que se trate de un evento internacional grande que nos apoyamos en la oficina de Eventos

P: como son estos eventos que se planifican en la unidad

R: internacionalización, profesores visitantes. el profesor coordinar le avisa que viene un profesor visitante, una delegación. Tienen un presupuesto, coordinan logística, ambiente, con áreas involucradas y se cubran los detalles

P: ¿las iniciativas vienen de profesores?

R: la mayoría vienen de profesores, pero siempre en coordinación con el decano que nos tiene que aprobar q los presupuestos se ejecuten para cada área

P: ¿las iniciativas son convocadas por el decano con algún plazo?

R: no, se reciben los eventos como van llegando, no hay mapa de planificación... los profesores van comunicando conforme va llegando

P: ¿cuáles son los eventos que mandan a la OEyV?

R: los eventos internacionales, con mucha gente y con recaudación

P: ¿qué es lo más difícil de manejar en un evento y lo mandan a la OEyV?

R: lo más difícil es la canalización de la información de los participantes, cuando pagan con tarjeta de crédito, cuando son 200 , 300 participantes, cuando escapa a nuestra capacidad

P: ¿cuál es el tipo de información que le brindan a los profesores para organizar evento?
tienen algún manual, formato, guía... qué le dicen ustedes

R: se coordina una reunión y ahí se conversa lo que se va a necesitar, que se espera del evento y lo que se puede ofrecer. No tienen ningún formato.

P: ¿cuál es el apoyo que le brindan?

R: el profesor solo les da el contacto de su contraparte y asiste a las reuniones de coordinación. Nosotros coordinamos todo

P: qué es lo más complicado que has tenido en la organización de un evento

R: cuando se va de nuestras manos algún tipo de reclamo de parte de los profesores, porque no les llegó la información a tiempo o porque no llegaron a ver la información del evento .. confusiones respecto a los canales de comunicación .. se pasan la voz boca a boca

P: en el proceso de planificación ¿cuál es la parte que ven como más compleja?

R: la logística, proveedores, búsqueda de proveedores.. búsqueda de espacios...

P: comunicación interna entre ustedes o la faci con los profesores, ¿les dan información sobre los pasos que deben dar para organizar un evento?

R: NO, los profesores nos buscan cuando necesitan... porque uno le comentó a otro...cuales son los pasos a seguir y cómo ubicarlos... muchos de ellos acuden a varios lados porque no saben que hay una oficina de internacionalización que puede ayudarlos... pero previo a ello no hay un formulario ni los pasos a seguir ... el problema que veo es que no hay una oficina especializada en la faci para que vea eventos o relaciones públicas... no está centralizado en una sola oficina... tocan diferentes puertas antes de llegar a nosotros

P: una campaña de comunicación sobre a que cosa debe preverse para los eventos ¿te ayudaría?

R: claro, si esto estuviera mapeado los profesores sabrían cuál es el procedimiento para elaborar un evento en la facultad o en la univ...

P: ¿informan quién puede hacerlo? a qué puerta tocar?

R: quién puede hacerlo y qué puede hacer... el alcance

ANEXO 10**Entrevista realizada a Ana María Yáñez, Secretaria del Decanato de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.****Fecha: miércoles 7 de setiembre de 2016**

PH: Entrevistando a Ana María Yáñez, ella es Secretaria del decanato de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Anita te voy hacer 10 preguntas, todas están vinculadas a la planificación de eventos aquí en la facultad. La primera pregunta que te hago es si conoces el mapa de recursos de la universidad ¿lo conoces?

AY: no, bueno, bueno de pronto lo conozco, pero no con ese nombre.

PH: el mapa de recursos es un video y una serie de informaciones que vino a través de la página del VRAD un poco para dar a conocer cuáles son las unidades que brindan soporte y de qué tipo, lo han mandado por correo electrónico entiendo.

AY: no me ha llegado, no lo conozco

PH: ¿cómo se planifican los eventos acá en la facultad? ¿cómo es, un profesor tiene una iniciativa, viene? ¿cuéntame todo este rollo, cómo hace?

AY: lo primero que hacen los profesores cuando tienen un evento, hablan con sus coordinadores de especialidad, una vez que el coordinador tiene la información va y busca al director de estudios o al secretario académico o la Decana, a la decana ya cuando tienen todo armado...cómo va a ser... y ver sobre todo lo referente al presupuesto, estos eventos mayormente lo tienen el año anterior... por setiembre más o menos... para poder hacer sus presupuestos, ya después se monta todo.

PH: Entonces primero van donde sus coordinadores de unidad... no cierto... de especialidad... y ¿ellos les dan algún formato... algunas indicaciones? ¿cómo es?

AY: conversan sobre que es... les dan indicaciones...los orientan... todo... y después ya se formaliza cuando ya está un poco más avanzado hablan con el secretario académico o el director de estudios'... cuando ya está más avanzado... cuando ya se formaliza todo eso... y ven el presupuesto... o si es autofinanciado o todo lo referente a eso.

P: y el presupuesto ¿dónde es registrado... en la facultad... en la especialidad? o en la coordinación... no me queda muy claro

AY: hay algunos que son de la especialidad y hay otros que son de la o salen de la facultad... de la actividad general, pero mayormente los hacen con su...el presupuesto de especialidad, porque cada especialidad tiene un presupuesto

PH: Y este presupuesto es formulado por la especialidad o desde el decanato.

AY: Desde las facultades del decanato, de ahí sale el presupuesto hacia las diferentes especialidades

PH: Y ese tipo de eventos llegan en un período... me estabas comentando que son planificados y que llegan a veces en setiembre....y es porque la decana, en este caso, les dice a los profesores si tienen iniciativas pueden presentarlas o ¿cómo funcionan?

AY: hay que registrar las actividades, hay que registrar todos los presupuestos que salen entre setiembre y octubre me parece, entonces sale y ya está todo... por eso tienen ya planificado ver qué cosa es lo que hacen...no... cómo lo hacen.

PH: y tienen algún manual... algunas indicaciones... que cada director...director de la especialidad les dan (a los profesores).

AY: algo escrito que pueda ser... mira esto se hace así... no... es más o menos un poco la experiencia de cada coordinador... de cómo lo han trabajado o del secretario o la decana cómo quieren que salgan las cosas, un poco ya está orientado, un poco... tienen un patrón prácticamente... no escrito... pero más o menos saben lo que tienen q hacer.

PH: y qué tipo de apoyo le brinda la facultad... al personal

AY: el apoyo en cuanto a todo lo que es logística, organización, o lo apoyamos en muchas cosas, envío de correspondencia, invitaciones, préstamos de aulas cuando es un evento... Karina por ejemplo... mayormente ve todo... en caso por ejemplo... los coloquios de estudiantes... ella ve... los orienta, les dice cuánto va yendo el presupuesto, porque ella va directamente con el presupuesto y les va indicando paso a paso... a dónde... cómo va y cómo va quedando... no... el dinero, cómo se va gastando y cómo va quedando, cuánto va quedando

PH: ¿ella registra entonces todas las cosas en centuria?

AY: si, ella registra... Karina es la que registra todo lo referente a las cuestiones de presupuestos

PH: ¿de todas las especialidades?

AY: sí... también la chambas que tiene la pobre...

PH: y los profesores saben que para ese tipo de apoyo tienen que venir donde Karina o a su director de especialidad

AY: el coordinador les dice tienes que dirigirte a... entonces vienen de frente donde Karina... o a veces... bueno... en el caso por ejemplo de filosofía la que mayormente viene es este... es la coordinadora que es Cecilia Monteagudo... ella viene... asume las actividades... viene y ella es la que mayormente trabaja directamente con Karina, y las otras especialidades por ejemplo... a veces en literatura o lingüística viene el mismo, no el mismo coordinador, viene el mismo profesor... qué sé yo... pero ya con la autorización debida no... entonces van viendo, van

avanzando...lo mismo un poco en arqueología, ciencias de la información, todas las especialidades tienen eventos que... sobre todo los coloquios... que son en todos los...

PH: y todo lo centraliza Karina

AY: sí, ella es la que ve todo lo que es presupuesto

PH: entonces voy a tener también que entrevistar a Karina

AY: sí, vas a tener que entrevistar a Karina para que te diga paso a paso lo que es... y me corrija seguramente en algunas cosas de que te puedo haber dado alguna información sobre presupuesto en forma equivocada... pero me parece que así es

PH: pero digamos la parte presupuestaria digamos... sigue una secuencia de registro... me interesaba más lo que era la parte de cómo se gesta el evento... que es desde un profesor... va al coordinador de especialidad... y el coordinador de especialidad hace un presupuesto... y después hablan con la decana y la decana si les da el VB para con Karina... esa sería la rueda.

AY: Sí

PH: Entonces Karina registra todo o también los apoya logísticamente en organización, algo... no sé.

AY: también los apoya logísticamente, mayormente es la cuestión del presupuesto, pero a veces por ejemplo... los diplomas, que tienen que dar a veces ella misma con Laura... ven los diplomas...hacen los diplomas... qué se yo.... ingresan los nombres... o les dan a los chicos las bases de datos... se va organizando

PH: y todos los profesores internamente ¿cómo reciben comunicación? ¿a través de sus coordinadores?

AY: a través de los coordinadores o si no también con invitaciones a veces... por ejemplo... el Doctor Curátola que hace muchas actividades... manda un correo acá... para que... por la facultad se envíen si es a nivel de profesores, el correo se envía a todos los profesores vía correo... por email... se envía y se adjunta los afiches que se yo...en ese caso... los alumnos, cuando es a nivel de alumnos... ellos mismos se encargan los alumnos del coloquio... se ponen los afiches o cuando hay alguna actividad convocada por la facultad que interesa mucho q estén los alumnos... todo se hace vía correo electrónico y también apoyados con los afiches...y si es necesario invitaciones...

PH: todos los eventos se convocan en un solo momento o se reciben eventos a lo largo del año

AY: es a lo largo del año.... por ejemplo antes... todos los coloquios eran un caos porque todos se reunían en el segundo semestre, entonces...no encontrábamos a veces local o se cruzaba la sala de grados... o el auditorio...todo era un caos por que todo se hacía entre octubre y noviembre ... y... entonces lo que se ha logrado es que en el primer semestre se hagan los

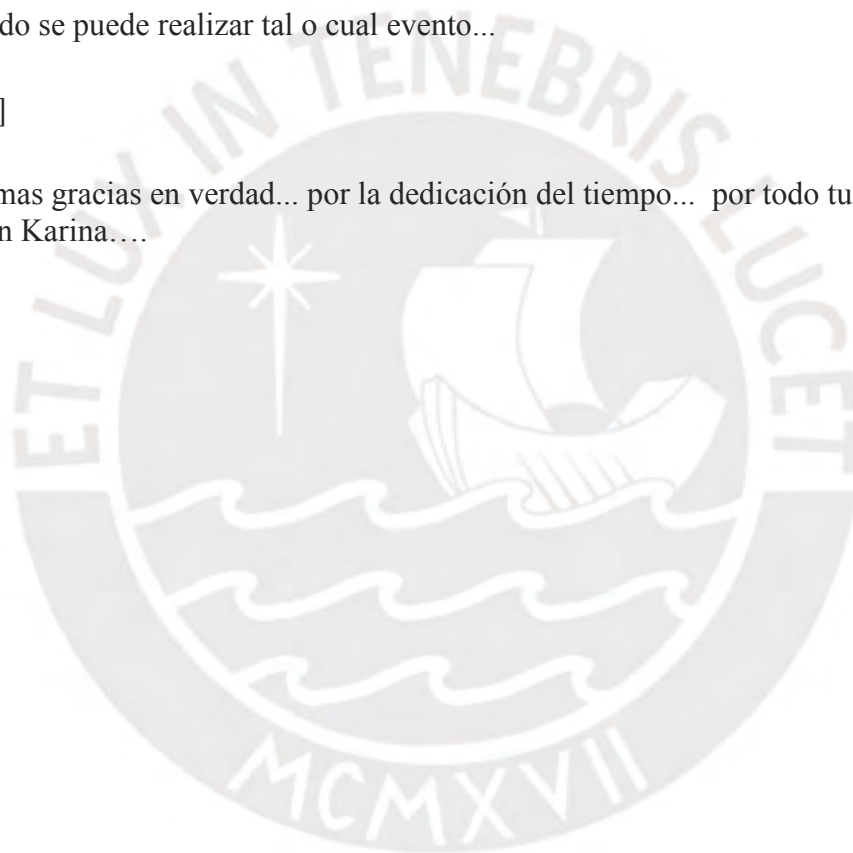
coloquios en algunas especialidades o se repartan algunas actividades y otras actividades en el segundo semestre porque si no es un caos...un caos... sí

PH: y ayudaría por ejemplo si estableciéramos o tuviéramos un manual de organización y planificación como para repartir a los profesores y puedan saber exactamente qué cosa considerar

AY: si, a mí me parece que sí... me parece que sí... incluso... algún profesor puede ir gestando la idea de cómo hacerlo... paso a paso y puede traerlo, puede ir viendo con anticipación... con bastante anticipación.. porque... imagínate en el momento que tú dices... yo quiero hacer esto... pero tienes que hacer esto... esto... te detienes un poco, bueno... cómo logro esto?, cómo logro lo otro?, entonces... que si hay algo escrito...entonces él ya con bastante anticipación va viendo el profesor.. va viendo incluso él mismo va calculando para cuándo puede tener tal o cual... o cuándo se puede realizar tal o cual evento...

[interrupción]

PH: Muchísimas gracias en verdad... por la dedicación del tiempo... por todo tu cariño... y por derivarme con Karina....



ANEXO 11

Entrevista realizada a Karina Morales, Asistente de la Secretaría Académica de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú Fecha: miércoles 7 de setiembre de 2016

P: entrevistando a Karina Morales, ella es asistente de la secretaría académica de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Karina te voy a hacer consultas sobre el proceso de planificación de eventos aquí, que es lo que entiendo que tú... con lo que mayormente estás vinculada... así que va a ser de mucha ayuda toda tú... toda tu experiencia. La primera pregunta que te hago es si conoces el mapa de recursos de la universidad

K: mapa de recursos... ah de los servicios... de operaciones... sí más o menos

P: ¿lo has revisado cuando te llegó?

K: no (risas)

P: no pasa nada no estoy juzgando... OK ahora cuéntame... cómo se planifican acá los eventos... como es que llegan... me estaba comentando Anita que a través de los coordinadores... ¿cómo es? ... cuéntame

K: los coordinadores planifican los eventos mayormente yo me encargo de los trámites administrativos porque cada uno de ellos cuenta con un asistente que se encarga de la coordinación y del desarrollo... más que todo conmigo se ve la parte administrativa. .. El trámite de pago a los proveedores más que todo y la emisión de los certificados... entonces ellos vienen y me indican a quien hay que pagarle y cuanto... y de dónde... entonces eso es lo que me encargo yo... con los coloquios es igual ya que los alumnos son los q organizan y se encargan de ver todos los detalles del evento y a mí ya llega solamente la parte de pagos más que todo... no de la organización en sí

P: y eso significa que los coloquios son con fondos de la facultad

K: sí...sí...sí... son con fondos de la facultad

P: ¿entonces tú manejas los fondos de la facultad que son?... (...) ¿Adminstras y das soporte registrando y haciendo toda la gestión de pagos que son para los coloquios y todas las actividades que son de la facultad?

K: sí... si... de la facultad menos de psicología... después de todas las especialidades

P. y cuál es el problema que más ves en la organización de eventos... cuál es lo más complicado

K: como en realidad yo no los organizo... no he visto mayor problema... el tema que sí es... son con los proveedores ... porque los alumnos me piden una lista y por más que las hemos buscado en internet no encontramos una lista de proveedores que sean impresiones, diseño, coffee break hay uno o dos y por lo general cuando se cotiza con ellos son muy caros

entonces... lo coloquios son eventos de bajos presupuestos, entonces cuando cotizan por fuera a veces les ponen muchos problemas con el pago a proveedores que no están registrados y también se ve el tema del pago ya que la universidad paga a un mes la factura pero cuando no están registrados a veces demoran hasta dos meses ... porque mientras lo registran mientras responden.. Mientras verifican en la SUNAT... entonces se demoran un montón y a veces el evento ya se realizó... ya entregaron su servicio... y pasa un mes y no les pagan y entonces ese es el problema con los coloquios porque son de bajos presupuestos... en realidad es un tema de proveedores en general... yo creo que debería de haber una lista, pero también con proveedores que cobren menos pues no....en varias categorías

P: y dime...pero eso es un tema de registro y evaluación de proveedores... y en términos de plazos por ejemplo donde tú les das soporte y que tienes que resolver ¿algo fuera de lo previsto o está dentro de lo planificado?

K: dentro de lo planificado... nunca tenemos problema con el registro de los trámites... los proveedores siempre cumplen a la fechas.... el tema es de la organización... o sea en cuanto ellos me indican cuando hay que hacerse... se hace... pero el tema más es con el pago

P: y los chicos saben que estos pagos pueden demorar.... porque debe dar la orden de servicio no...

K: si saben porque les comento que se lo indiquen a los proveedores que no son lo de la PUCP... lo que son de la PUCP ya conocen el sistema... pero eso no son... se lo tienen que decir para que no haya después problemas... o tal vez no les conviene y no se realiza el servicio con ellos...

P: y si tuvieras digamos un instructivo para estos chicos que se convierten en organizadores... donde digas estos son los plazos que deben de considerar antes de o para poder proponer lo que fuese... ¿te ayudaría?

K: sí... si me ayudaría un montón y una lista de con quienes se trabaja

P: muchas gracias....

K: bueno este año nos dijeron que contactáramos directamente con la oficina de servicios generales y ellos nos remitían... pero... no... Se demoran mucho ...porque yo hablo con ella... ella habla con el proveedor... mientras le traen... mientras esto....al final... lo hice dos meses y luego seguí contactando directamente yo con el proveedor porque es mucho y demora más... aparte no sabes si lo que está ofreciendo está bien o no... Tú puedes llegar a un mejor acuerdo

P: eso es verdad a nosotros también en la oficina de eventos nos pasa algo parecido...

K: esto de los hoteles también... en la oficina de eventos... cuando registro un servicio del hotel... lo registro cuando me da la confirmación el hotel.... ya está reservado y me mandan un monto... entonces yo lo registro para que ya en mi presupuesto se afecte y cuando vean los coordinadores no digan "ah si hay"... y lo quieran usar... o sea ya se afecten... pero de ahí me llaman... me llaman o me mandan mails a cada rato pidiéndome la factura pero yo en la solicitud pongo cuando se va a realizar el evento .. Por ellos la oficina de eventos piden una serie de cosas... nombre del proveedor... cuando se realiza el evento...quien es el responsable y a pesar de eso siguen mandando los correos pidiendo la factura... entonces a

parte de lo que se pone en la solicitud también hay que mandarlo por correo... es doble trabajo porque ellos querían que los pongan en las solicitudes de servicio pero si lo ponemos en la solicitud de servicio porque tenemos que mandar un correo también....

P: claro...claro... está muy bien que me lo digas porque hay muchas cosas en el sistema... en Centuria que no te da reporte... entonces yo no se si va por el lado de ahí o si va por el lado de la anticipación... me gusta escucharte porque así también voy a ver que se puede resolver...

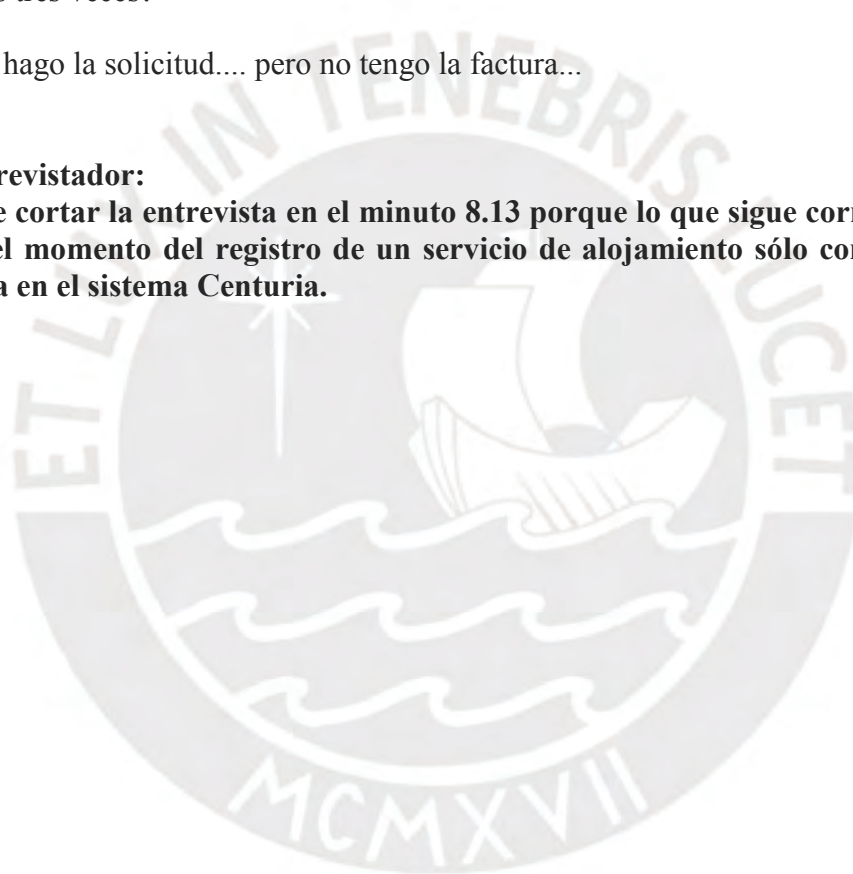
K : en ambos casos hay que hacerlo y después doble vez ... porque ya me paso que no se si lo ven en la solicitud entonces lo mando por correo pero ya cuando mando la factura tengo que volver a mandar la información a pesar que ya se envió ... porque me piden la factura escaneada con el visto bueno .. entonces que escanear la factura... mandar la factura...

P: ¿la mandas tres veces?

K: si, porque hago la solicitud.... pero no tengo la factura...

Nota del entrevistador:

Tuvimos que cortar la entrevista en el minuto 8.13 porque lo que sigue corresponde a un problema del momento del registro de un servicio de alojamiento sólo con la reserva y sin la factura en el sistema Centuria.



ANEXO 12

Entrevista a Giovanna del Valle, Secretaria del Departamento de Humanidades de la Pontificia Universidad Católica del Perú Fecha: miércoles 7 de setiembre de 2016

Patricia Harman (PH): entrevistando a Giovanna del Valle, ella es secretaria del Departamento Humanidades. Giovanna te voy a hacer varias preguntas sobre el proceso de gestación de eventos dentro de la universidad, dentro de la unidad, dentro del departamento de humanidades, así que no es nada que tú no conozcas... de manera que la primera pregunta que te hago es: ¿conoces el mapa de recursos?

Giovanna del Valle (GV): (pensando)... no sé qué es...

PH: no lo conoces

GV: no

PH: no te ha llegado una comunicación donde te dicen la universidad tiene estos... con servicios generales, esto de acá es con eventos, ¿no conoces el mapa de recursos?

GV: no, eso no... osea... nosotros los recursos que tenemos son de por ejemplo los montos que nos dan para actividades subvencionadas o para la actividad ordinaria

PH: no... Lo que pasa es que el mapa de recursos es la página donde se explican cuáles son los recursos y servicios de la universidad... no me sorprende que no lo conozcas [risas]...

GV: ¿son las oficinas con las que se coordinan?... bueno... no creo que no nos ha llegado una comunicación... pero... osea... nosotros sabemos ya qué oficina... osea... con qué oficina tenemos que coordinar cada cosa

PH: ¿y los profesores saben con quién tienen que coordinar, o no?

GV: eeh... a veces no saben pero nos preguntan a nosotros y nosotros les decimos con quien pueden hablar o a veces nosotras los ayudamos a coordinar... no... algunos servicios

PH: dime ¿cómo se planifican los eventos aquí en el departamento, cuando un profesor tiene una iniciativa?... ¿qué?... ¿cómo hace?... ¿a quién le dice?

GV: bueno... eehhh... cuando quieren... osea... la ayuda de la oficina de eventos ellos mismos van y coordinan con ustedes, ¿no?...

PH: pero cuando le piden a ustedes acá... que quieren hacer un evento ¿qué hacen? ¿cuál es el proceso que siguen? ¿ustedes le piden algo? ¿ellos presentan? ¿cómo es exactamente cada uno de los pasos?

GV: Bueno por ejemplo si van a invitar a un profesor del extranjero, ellos tramitan... ellos ya coordinan con el profesor y después nos dicen a nosotros... para que, por ejemplo Miriam que es la encargada de los pasajes... compre el pasaje... se encargue de comprar el pasaje... o también si tienen otros gastos... este... ellos nos van diciendo qué tipo de gastos van a tener y ahí yo les ayudo a hacer las peticiones en el sistema no... para que.. ir haciendo los pagos... y pidiendo los servicios no?...

PH: ¿y eso te lo van pidiendo de a pocos? o tu les pides: profesor lléneme este formato... ¿cómo es?

GV: ah... en el caso de... para que Miriam compre los pasajes... les damos... les enviamos el formato y les pedimos que ellos tramiten con la agencia de viajes... este... la cotización del pasaje y nos la envían y ya con eso ella compra el pasaje... o si es otro gasto ellos, por ejemplo me dicen este... me mandan el recibo por honorarios... por ejemplo... en el caso de diseño de los afiches o... osea... depende pues del servicio que sea no...para ir registrando las solicitud

PH: pero ellos, entonces.. eh... haber... ellos tienen una iniciativa... eeh... van pidiéndolas a ustedes... no es cierto... de a pocos las cosas... no es cierto... eehh... pero no tienen un formato que llenan... no es cierto... y no saben... ustedes los van... les van diciendo poco a poco las cosas que van a necesitar?

GV: mmm ellos... por lo general ya saben más o menos que cosas hay que hacer porque ya han preparado un presupuesto, con los gastos que van a hacer no... entonces este ya van pidiendo de a pocos no... acá en la... acá en el departamento.

P. ¿y esa ... y entonces... y esa información que ustedes les brindan... eh... lo brindan... lo tienen en algún manual? ¿en algún formato o no?... ¿o se las van diciendo oralmente?

GV: mmm...no... no tenemos un formato... se lo vamos diciendo al profesor... o a veces ellos nos preguntan por correo y les vamos mandando un correo, no... con lo que necesitamos, no?

PH: ¿les ayudaría por ejemplo que ustedes pudieran entregar un manual... o algo al profesor...para que sepa más o menos qué cosa es lo que tiene ir preparando para que ustedes puedan ir haciendo?

GV: mmm...no porque... osea... nosotros les vamos mandando por correo no... a medida que nos van preguntando, porque normalmente a veces uno les pone... osea... todo lo que necesita, pero a veces no... toda la información que necesitan y no lo completan todo... entonces después les tenemos que volver a mandar el correo para que nos manden todo completo, entonces yo creo que... yo creo que está bien así como lo estamos haciendo no?

PH: ya... y dime una cosa... eh... cuando es que ya le dicen "no... vaya a eventos"

GV: eh... bueno normalmente ellos van a eventos cuando es una... que quieren hacer... este... un evento grande no... o sea ya piden la ayuda de eventos porque ya ustedes saben como organizarlo no...

PH: osea...cuando ya digamos... eh...escapa más allá de las posibilidades que ustedes siempre les brindan... ahí es donde digamos van? ¿sí? ¿esa es la sensación?

GV: o sea no... como le digo... normalmente ellos ya cuando ven quieren hacer un evento grande van allá... o también a veces cuando nos han dicho ellos que quieren hacer así algo grande... nosotros les recomendamos ir a eventos ya, porque ustedes ya osea son expertos realizando algo... grande, no?

PH: de acuerdo... y... esto... y qué cosa es lo más complicado que has tenido que ver? en esta parte de lo que es... relacionado con eventos, qué es la parte más complicada, de todas esas coordinaciones?

GV: Bueno yo creo que hasta ahora nada no... porque siempre que.. como ustedes ya saben todo eso... osea... coordinamos con... este... las personas encargadas de ahí de eventos

PH: no me refiero... digamos...con nosotros... porque nosotros... digamos... les damos el soporte... me refiero a cuando ustedes tienen que resolver directamente con el profesor, atender el evento entre ustedes y el profesor... qué es la parte más complicada de esas coordinaciones...

GV: bueno yo creo que hasta ahora no se nos ha presentado así... nada complicado no... felizmente, osea... pero... porque poco a poco se va coordinando con el profesor y ya se va... se va pidiendo lo que ellos quieren no... para ... se va resolviendo no...

PH: el pedido se activa porque ellos lo piden o porque ustedes les van diciendo ... ya profesor ahora falta que nos pase el arte... para de una vez mandarlo a imprimir... esto de acá ¿cómo lo manejan?

GV: eh... bueno por ejemplo cuando a veces... este... quieren mandar a hacer un afiche... eso lo coordinan con Andrés y él les manda... coordina con la imprenta... no... coordina con la imprenta y ya... para que la imprenta mande el afiche ... y ya después hacemos la solicitud de ese tema para que se tramite el pago.

PH: entonces hay una coordinación previa... eh... digamos... de lo que te estoy entendiendo... por ejemplo Miriam coordina lo que son la parte de los boletos... tú coordinas algunas peticiones de acuerdo a lo que te va pidiendo el profesor... cuando es una cuestión digamos de impresiones, interviene otra persona

GV: Claro, impresiones normalmente lo están viendo con Andrés ... que ya coordina con la imprenta... ¿no? o con la diseñadora... a veces el mismo profesor coordina con la diseñadora también... ya y después ya me pasan ya... su recibo para tramitar el pago, no?

PH: y toda esa información... ustedes la tienen... les dan un formato al profesor... y les dicen... me has dicho hace un momento que no te lo llenan todo... pero ustedes van siguiendo una... un orden a esto de acá... tienen algo que ustedes se ayudan con ustedes mismas?

GV: por ejemplo.. osea... ahora último... una profesora va a hacer un evento... pero ella había hecho un pequeño presupuesto... que me lo pasó a mí... no es cierto... para separar una... una plata ahí el presupuesto... entonces como yo tenía una lista... como tengo una lista de todos los gastos a favor de cargar... entonces... este... y está pidiendo... osea... poco a poco... pide... poco a poco pasajes para que se tramiten... el alojamiento también para que lo tramiten... entonces... este... ella va pidiendo algunas cosas y vamos viendo ahí en el presupuesto... osea... lo que se va a cargar ahí...

PH: oka, entonces está muy bien. Y cómo, cómo es que se... ehh.. digamos... Carlos... bueno... el Jefe de Departamento, las autoridades, por ejemplo, piden... esto... ehh.... por... por temporadas... si usted tiene alguna actividad preséntela ya... o no... la iniciativa no?

GV: lo que pasa es que ellos... osea... cuando se van a hacer los presupuestos... cuando se va a empezar a gestionar los presupuestos del siguiente año... ellos presentan sus actividades... las actividades que van a hacer... osea... el año siguiente, entonces ya con eso nosotros tenemos una lista, pero también puede ser que vayan saliendo actividades dentro del año, pero cada sección tiene su presupuesto... entonces cada presupuesto aprobado... cada monto se le comunica al coordinador...ya... entonces este... para que vea lo que se va a cargar a esa actividad... no... ya... pero entonces... por ejemplo depende de cada profesor de qué sección es, tiene que hablar con su coordinador para ver... osea... si se va a cargar a ese presupuesto, como le digo.. ya cada uno lo hace el año anterior..

PH: entonces son anticipadas

GV: claro porque los presupuestos se ingresan hora, por ejemplo ya comenzamos, no?... y... por ejemplo este año nos pidieron que llenáramos un cuadro con las actividades que se iban a hacer, no... estaban pidiendo... entonces... este... ya pues de esa manera digamos... que cosa se va a cargar a cada presupuesto.

PH: y... esto.... y la... pero también atienden pedidos digamos, con... menos planificados.

GV: claro... porque hay actividades que van saliendo que no están programadas... no... entonces... ya eso se ve con el doctor si se pueden cargar a los presupuestos del departamento, o también el profesor habla con su coordinador para ver si lo pueden cargar al presupuesto de su sección

PH: y... más o menos de las 20 que hay... por ejemplo... cuántas así... que te acuerdes... más o menos... porque por ejemplo yo... como eventos tengo una cantidad de eventos... entre las cuales el 50% de mis actividades vienen con planificación del año anterior, y el otro 50% aparecen durante el momento... durante la... durante... durante el año, ustedes también tienen este... una cosa así... mita mita... mitad programadas... o tienen más programas que desprogramadas

GV: no... la mayoría están ... osea... ya este.. programadas... tenemos ya... lo que se va hacer ... los presupuestos... y la mayoría... pero como le digo... serán...son pocas las que van saliendo así, en el momento.

PH: bueno después que más tengo... ah... después me estabas... te quería preguntar si tenían personal ehh... especializado que estuviese viendo eventos... pero creo que ustedes se han especializado

GV: eh...no porque... osea no... cada profesor... osea ve su evento... y ya nosotros le apoyamos con lo que son las solicitudes normalmente... como le digo... cuando ya son eventos grandes ya van con ustedes (risas)

PH: si no?...esa parte sí la vi, no?. Y más o menos ¿cuántos eventos organizan?

GV: osea... eventos... osea no... presupuestos que tenemos acá

PH: o eventos no?... a ver cómo, cómo es... haber cuéntame

GV: lo que pasa es que... osea nosotros tenemos presupuestos acá... tenemos varios presupuestos... tenemos 8 secciones, pero dentro cada presupuesto de cada sección a veces está dividido... para ... varias actividades, ya... esteee... osea, usted quiere saber cuántos presupuestos tenemos acá, en total

PH: no porque eso lo saco de Centuria

GV: ya.

PH: me refiero a cuántos eventos, porque hay eventos que se hacen y se cargan a las ordinarias... básicamente la cantidad digamos de cosas distintas... de las cosas ordinarias que se preparan acá.

GV: mmm.... bueno esteee... para secciones tenemos 8, pero dentro de cada sección está dividido a veces en varios presupuestos... no... para actividades.

PH: que son eventos, o no necesariamente, porque hay también actividades de inversión, pero no son estos de acá...

GV: mmm... no son necesariamente eventos... ya... pero como se llama... osea este... porque los presupuestos de inversión son aparte... pero... osea esteee... son osea eventos a veces estee... pequeños, actividades pequeñas, no?.

PH: a veces tendrán de repente una bolsa... y van... porque a veces también tienen muchas visitas de profesores extranjeros, no?

GV: también

PH: y les dicen para hacer una conferencia... entonces ahí...

GV: claro, son conferencias... o pueden ser seminarios...osea... como le digo dentro de cada presupuesto hay diferentes actividades.

PH: y todas esas las ves tú, ¿o no?

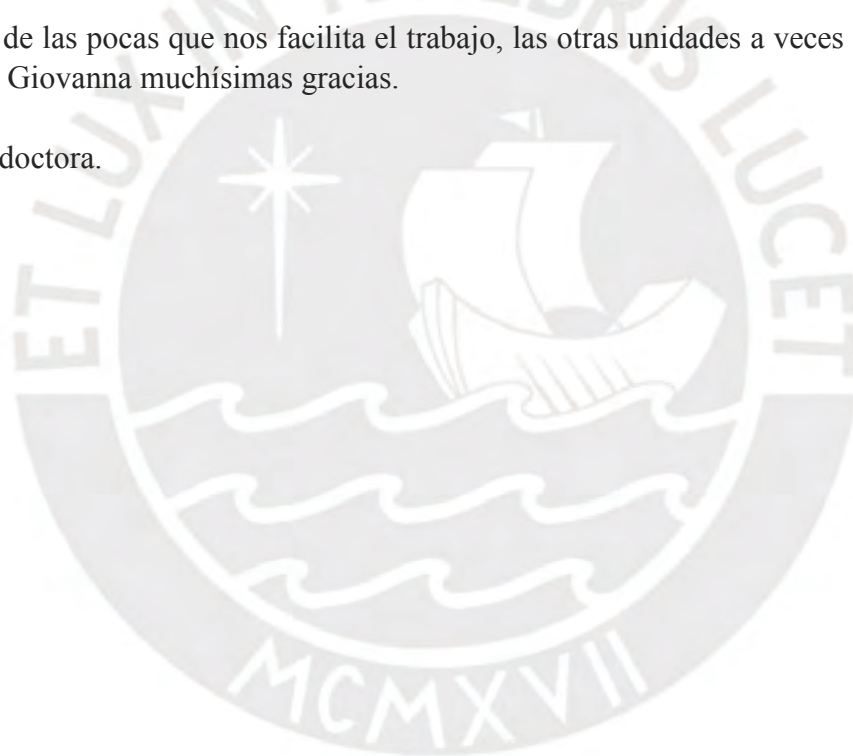
GV: sí, osea de los presupuestos sí, todos los veo yo, osea...

PH: una trome, por eso que te he venido a entrevistar, siempre apareces en todas las... en todas las modificaciones... rapidito

GV: sí bueno, cuando las chicas de eventos hacen sus pedidos, yo primero veo que haya plata en la partida para que no le salga error... si no no va a pasar.... claro.

PH: eres una de las pocas que nos facilita el trabajo, las otras unidades a veces también se...se enredan. Oye Giovanna muchísimas gracias.

GV: de nada doctora.



ANEXO 13**Entrevista realizada a Ana María Asmat, Secretaria del Decano de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú****Fecha: jueves 7 de setiembre de 2016**

Patricia Harman (PH): Entrevistando a Ana María Asmat, ella es secretaria del Decano de la Facultad de Derecho. Anita te voy hacer 10 preguntas que están vinculadas a lo que es la planificación de eventos dentro de la unidad, cómo es que surgen esas iniciativas, quién las propone... no es cierto.... entonces son 10 preguntas que te voy a ir haciendo una por una... tú me vas contestando de la manera en que tú las conoces, las percibas, así es, qué cosa es lo que sabes, cómo es que tú lo.... cómo es que se canalizan. Entonces la primera pregunta que te hago es ¿si conoces el mapa de recursos de la universidad, lo conoces?

AA: no, no, no he tenido la oportunidad de revisarlo.

PH: ¿pero sabes lo que es?

AA... no, no, no... para nada, porque no es... como...digamos en esa parte... en esa área no tengo mayor vinculación, si no, este... lo que puedo percibir del resto, no, de las áreas que trabajan estos eventos.

PH: ¿Cómo se planifican los eventos acá en la facultad? ¿cómo es que... cuándo los profesores tiene una iniciativa, cómo hacen?

AA: bueno, en este caso, por ejemplo, ahorita hay un seminario internacional sobre enseñanza del derecho, eso se está canalizado a través de la dirección de estudios, pero fue como una iniciativa de parte del doctor, que con la dirección de estudios organizaron esto.

PH: Fue de parte del Decano.

AA: En principio sí, pero no directamente, como que surgió la idea de hacerlo de esa manera, ya la dirección de estudios se adecuó a completar lo que era el trabajo en sí, el doctor contactó con las personas o con intermediarios para poder ver lo de los ponentes... la dirección de estudios se organizó de tal manera que les facilitaron a los ponentes las venidas... la forma en que los iban a movilizar. Y yo supongo, porque no sé, pero yo supongo que deben haber trabajado sobre un presupuesto, normalmente trabajan siempre sobre un presupuesto, no lo he visto porque no manejo esa parte.

PH: Entonces cuando un profesor tiene una iniciativa viene donde el Decano o es canalizada a través de una oficina especial dentro de la facultad.

AA: dentro de la facultad no hay ninguna oficina...en principio... antes había, pero incluso Milagros Perez palma, de alguna manera se pensó que eso se iba hacer, pero al final ella está en el área de protocolo, y las actividades, por ejemplo, algún profesor viene y le propone algo al doctor, el doctor conversa con la persona, le da la anuencia, tanto el profesor como él ven lo

que son los temas y de acuerdo a eso se hace. Así trabaja Diego Zegarra por ejemplo...todos los del área administrativa.

PH: Entonces vienen y a ¿dónde los deriva el decano?

AA: Ellos vienen, hablan con el doctor y ellos mismos comienzan a trabajar su tema.

PH: Pero quién les da soporte administrativo, por ejemplo, no pueden pedir nada si es que no se registra en centuria por ejemplo.

AA: yo creo que es el área de administración que a través de ellos canalizan los pedidos y esas cosas...y trabajan también presupuestos.

P: ¿qué apoyo le brindan al profesor desde la facultad? ¿Los derivan al área de administración?

AA: en principio sí, en principio sí o a la dirección de estudios no, como han hecho esta vez, este es el segundo congreso internacional que hay que la dirección de estudios se está encargando...

PH: el decanato lanza alguna convocatoria y dice ok... presenten sus iniciativas

AA: no... no hay nada

PH: ¿se presentan como van llegando?

AA: sí, conforme lo requieren los mismos profesores que quieren hacer algo. Por ejemplo, Elena Vivar que siempre apoya también no, o el área registral... y ya de acá se le da un soporte a través de la administración para las inscripciones...para esas cosas, por ejemplo, Elena viene siempre con todo su proyecto ya listo y lo introduce acá y acá se trabaja luego el apoyo a ella... pero básicamente ella es la que moviliza todo, Elena es muy colaboradora.

PH: Y tienen un manual ustedes que le puedan entregar al profesor para decirle mira, acá esto te puede ayudar a armar tu proyecto, ¿algo o no?

AA: no, no que yo haya visto, en todo caso tendría que preguntar al doctor...

PH: se lo orienta respecto a algunas cosas seguramente...

AA: sí, el apoyo que le puedan dar acá se lo dan, pero que haya algo establecido no, que yo haya visto, no.

PH: lo sabrías... ¿no?... [risas]... oye Anita muchísimas gracias esas son todas las consultas... que lindo haberte visto

ANEXO 14**Entrevista realizada a Jackeline Fegale, Asistente del Departamento Académico de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú****Fecha: miércoles 7 de setiembre de 2016**

P: Entrevistando a Jackeline Fegale, ella es asistenta del departamento académico de Derecho. Jackie te voy a hacer unas 10 preguntas respecto a lo que son los procesos de planificación interna de los eventos aquí en el departamento... no hay preguntas que tengan respuestas correctas o incorrectas, solamente que me cuentes cómo es que se generan los eventos aquí en el departamento. La primera pregunta que te hago... la estoy haciendo a todos es ¿conoces el mapa de recursos de la universidad?

J: (risas) No, en realidad cuando es un evento grande nosotros vamos de frente a la oficina de eventos... es lo único que sabemos...

P: OK... no pasa nada... no estamos juzgando... cuéntame, cómo se planifican los eventos aquí en la unidad, ¿cómo nace la iniciativa, ¿cómo es?

J: Justo ahora lo que estamos viendo entre octubre, noviembre y diciembre, que son para el próximo año, vemos todos los eventos grandes que requieren mayor presupuesto y vemos que tanto ... o sea de que tal magnitud van a ser ... cuántos inscritos van a haber ...

P: ¿pero de dónde vienen los eventos?

J: sin propuestas que se hacen de profesores de fuera o de un área en específico... entonces se convocan profesores, también se han reunido los profesores del área y han hecho esta propuesta no...

P: entonces ustedes como departamento han convocado a los profesores y ellos ya te dieron sus propuestas,

J: si

P: ¿y esto es todos los años así?

J: todos los años el jefe de departamento siempre manda correos a ver si tienen algún tema en específico, que se quiera difundir, si se quiere organizar un taller también lo ven con el CICAJ que es el centro de capacitación y ahí es cuando se comienza a planificar... si vemos que es un evento grande que no podemos manejarlo solos buscamos la ayuda de eventos y si es con nosotros ya vemos la forma de cómo planificarlo

P: y cuando hacen estas convocatorias ¿le piden al profesor que llene algún formato o les hacen preguntas para que propongan? ¿Cómo es esta forma de convocarlos?

J: eh... normalmente el jefe del departamento sé que se reúne en la comisión de... de... sesión de consejo del departamento y ven qué temas tienen que tocar más a fondo... le mandan la propuesta al coordinador del área... el coordinador del área se reúne con los profesores y luego mandan la propuesta

P: ¿y esta propuesta cómo es? ¿Tiene un formato, qué cosa contiene?

J: es un contenido de temas... de temas a tratar en el taller no... Es una propuesta

P: y este contenido es propuesto por el departamento o Guillermo les dice... mira llena este formato

J: no, no hay ningún formato definido... se dice el tema en realidad de lo que quiere o les parece interesante que aborden y ellos hacen esa propuesta... de cuantas horas va a ser el curso... si van a ser con invitados nacionales, internacionales... y todo eso se ve con el tema económico no... A ver si se puede o no se puede hacer

P: cómo sale el tema económico... por ejemplo... tú tienes experiencia en eventos entonces cómo cuantificas... porque tú has pedido información

J: primero se ve de cuántas horas es el curso, se ve si ya hay un público que está interesado... que normalmente si se ha ofrecido es porque ya alguien lo ha pedido o porque ya hay un público interesado en llevarlo... entonces más o menos ya tenemos el back up de cuántos son los interesados en llevar el curso... y así sacamos el presupuesto

P: muy bien entonces ... a ver... se lanza la propuesta ... los coordinadores consultan también con sus profesores y el profesor lanza su propuesta ... las propuestas son traídas al departamento, el departamento evalúa esas propuestas y con el contenido de estas propuestas que son a nivel de número de personas y otros datos que son...

J: número de horas de dictado que tendría el taller o el curso este... ya se elabora algo más

P: un presupuesto y de ahí ves si es viable o no es viable

J: así es... se lanza la convocatoria... se ve si tiene acogida antes de hacer cualquier gasto en la actividad... y si hay acogida ya es pues...

P: ¿y qué tipo de apoyo le brindan al profesor acá desde el departamento?

J: lo primero que se ve es el tema del espacio, el aula para poder dictar el curso si son con profesores de acá, la publicidad todo el tema lo vemos directamente nosotros, la publicidad, el diseño, también lo hacemos nosotros mismos,

P: lo coordinan...

J: claro, lo coordinamos nosotros... y nada... se lanza la publicidad desde el departamento

P: y en esta parte dónde está el profesor en ese momento...

J: normalmente son los profesores a tiempo completo los que están involucrados en el dictado de estos cursos

P: ¿y ellos les van pidiendo cosas a ustedes como soporte o ustedes ya saben lo que sigue?

J: ya se ven en el curso los contenidos directamente con ellos... eso sí lo derivamos al CICAJ que es el centro de capacitación y ellos ya ven todo el tema de contenidos

P: y toda la parte logística... ¿cómo los apoyan a los profesores?

J: materiales de enseñanza... ¿eso? ... eso lo solicitan... si es reproducción de materiales, también... Carlos Carbonell es el que ve ese tema y lo coordina directamente con ellos... ellos nos pasan a nosotros los materiales que se van a usar... todo lo que

P: ¿todo el soporte logístico proviene del...?

J: del profesor... el profesor nos brinda todo lo que se va a necesitar para el taller y nosotros le damos todo

P: entonces ustedes coordinan toda esta parte del material, toda la producción, con todos los proveedores, entonces ellos tienen un soporte súper acompañado...

J: Sí... sí...sí...todo lo que el profesor necesite nos pide a nosotros y nosotros le damos...lo apoyamos en todo... presentación de diapositivas... materiales... todo se lo damos nosotros...

P: de acuerdo... cuéntame ¿qué cosa es lo más complicado de coordinar con los profesores...? la parte más compleja...

J: los horarios, eso es lo más difícil... porque normalmente se trata que los cursos sean en la noche... normalmente para los que son de fuera vienen semana... eso es lo que sufrimos... pero después ya no... Con esto se arma el horario y ya está todo listo

P: y durante la etapa de planificación como ustedes lo resuelven todo sin intervención del profesor ¿es más sencillo?

J: si bueno... hasta ahorita no hemos tenido ningún inconveniente... o sea simplemente tratamos que nos de toda la información académica y nosotros ponemos todo lo administrativo

P: entonces ellos tienen todo el soporte

J: sí... sí...

P: perfecto... y cuéntame... aquí en derecho en la facultad sólo a través de ustedes, tú con Carlos Carbonell... ustedes son un equipo ya especializado en este tema

J: sí... que le brindamos todo el apoyo... con el apoyo de las secretarías también...

P: ¿a través de la Facultad funcionan de otra manera?

J: tienen el centro de formación jurídica hasta donde yo sé que dan este tipo de cursos

P: y los eventos también de la facultad... no sé cómo funcionan

J: tienen más personal... tienen incluso una oficina de comunicaciones y todo eso no...

P: muchas gracias... ah... y una última pregunta... ¿cuántos eventos organizas? o se organizan acá en el departamento

J: justo hemos sacado una relación y tenemos hasta ahorita como 12 cursos en el año... entre 12 cursos y talleres que se han hecho hasta ahorita... y hay dos que vienen en camino... no tan grandes... porque cuando son grandes como el evento de aguas que tenemos recurrimos a Eventos porque no podemos

P: me queda claro que cuando escapa a la coordinación habitual pasan a buscar ayuda y va para allá... eso sí me queda claro porque yo los tengo a ustedes mapeados... pero ¿a qué llaman ustedes eventos?

J: eventos a la oficina de eventos...

P: no me refiero a lo que ustedes hacen... porque me hablas de cursos...

J: son cursos... uno que llamamos el evento de aguas

P: OK entonces todo lo que está fuera de las cosas ordinarias

J: así es

P: de acuerdo Jackie, muchísimas gracias ha sido un placer verte de nuevo

ANEXO 15**Entrevista realizada a Violeta Antón, Secretaria de la Sección de Ingeniería Civil de la Pontificia Universidad Católica del Perú
Fecha: viernes 23 de setiembre de 2016**

P: Entrevistando a Violeta Antón, ella es secretaria de la sección de Ingeniería Civil... como estás Violeta... te voy a hacer 10 preguntas que están vinculadas a los procedimientos internos para la planificación de eventos en la universidad... la primera pregunta que te hago es... cuántos eventos organizas y de qué tipo

V: bueno organizo... este... el año pasado organicé como 15 eventos del área de transporte, hidráulica, construcción, el área de estructuras... ¿qué más? ...ah medio ambiente también... cada área... son 5 áreas...

P: qué bueno... ¿y estos eventos más o menos cuántos son?

V: ¿en capacidad?

P: no en cantidad de eventos... anuales

V: anuales... pueden ser 12 o 20 eventos

P: ya... es un montón... te felicito

V: bueno algunos tienen más preferencia no... porque se llenan... y hay eventos que se han coorganizado así en días... y han habido como 200 personas que han asistido

P: y cuando se proponen... cuando te avisan a tú que van a tener un evento... con anticipación ... ahorita... mañana ... ¿cómo es?

V: puede ser así en cualquier momento... ellos se contactan con algún expositor que va a venir acá a Perú... y me dicen va a venir entonces queremos que dicte una conferencia entonces hay que organizarla... entonces puede ser en cualquier momento... me avisan al toque y ya yo lo organizo

P: ¿y cuánto es el plazo más o menos con la anticipación que te lo piden?

V: pueden pedirme en dos semanas... tres... ahora por ejemplo en octubre... ya este mes me han avisado que van a haber 5 eventos .. ahora en octubre

P. ¿y ahora cómo van a hacer si tú te vas? [está embarazada próxima a salir por su licencia pre natal]

V: no... ya está casi todo preparado ya... estoy dejando casi todo listo ya.

P: qué bueno en verdad... y dime... bueno ya me dijiste que son de un momento a otro... ¿pero hay algunos que te piden de un año a otro?

V: cuando ya tenemos presupuesto para un evento del 2017, más o menos sabemos ya que va hacer en agosto del 2017 no...

P: ¿y ahora ya tienes eventos para el 2017?

V: no... todavía no me han dado lo del presupuesto de lo que va haber ... pero por ejemplo este año ya se tenía organizado el evento que es uno de civil que es el más grande ... que va a ser ahora en octubre

P. qué bueno Violeta...y ahora cuando ellos vienen y te dicen... Violeta tengo un evento... tú le pides una serie de información... ¿qué te dan? ¿cómo te la dan? ¿qué les pides?

V: bueno yo les pido... es que yo también hago el afiche... entonces les pido un pequeña descripción de lo que va a ser ese evento... el expositor...si no tienen el CV lo busco en intranet... la foto... y la información que necesito para la Agenda... o si quieren una transmisión en vivo... y si va a tener costo en certificado para crear la plataforma... después ya... son pequeñas cositas no... los coffees no...

P: ¿pero no tienes una plantilla... que te pueda ayudar?

V: tengo una plantilla que yo misma he hecho... para pedirles a ellos

P: entonces tienes una plantilla que más o menos... te ayuda y que tú misma has armado y que la compartes con ellos para que te puedan dar información para que tú puedas ir pidiendo estas cosas... ¿y sobre el presupuesto?

V: bueno... es que a veces son... mayormente son eventos gratuitos

P: pero el presupuesto de todo lo que... no lo que recaudas... sino todo lo que tienes que considerar para poder armar el presupuesto... lo sacas justamente de donde... ¿de tu plantilla?

V: presupuesto... entonces no te entiendo

P: el presupuesto para los eventos... de lo que estás gastando... esto que gastas en el afiche... cuando estás organizando tu evento tienes que hacer un presupuesto

V: si pero eso todo es de aquí... de la sección... ¿tú me dices para imprimir afiches?

P: no me refiero... con qué fondos hacen los afiches... con qué fondos hacen las cosas

V: ah... pero el afiche es digital... todo es digital...por ahí puede haber un profesor que pida que se imprima... entonces eso se le pide a la sección... pero es poco lo que se imprime... no es mucho...

P: y los gastos que están vinculados con el evento ¿quién los maneja? ¿Tú los manejas?

V: si, pero si hay algunos gastos en ese evento... también tenemos el apoyo de la Maestría... entonces cuando se hace la publicidad se pone que es de la sección conjuntamente con la

Maestría de Ingeniería Civil... ellos colaboran con el coffee por ejemplo y la sección puede colaborar con los afiches no....

P: ¿y los gastos que genera el evento donde se cargan? ustedes ya tienen un presupuesto creado para esto de acá...

V: cuando son eventos pequeños la sección... a la ordinaria

P: ¿y los que son más grandes... generan un presupuesto?

V: cuando son más grandes que es uno al año... eso lo cubre la sección hay un presupuesto aparte

P: y ese presupuesto ¿quién lo ingresa?, ¿quién lo hace?

V: yo lo hago...

P: ¿y la información para que tu hagas el presupuesto de dónde sale?

V: ah... yo también hago la cotización... todo lo que abarca el hotel... todo eso lo hago yo

P: te felicito... eso era justamente... como los profesores me imagino no te alcanzan un presupuesto, sino que tu...

V: no... No... Yo consigo toda la información y se las presento a ellos para que tengan en cuenta esto va a costar el hotel... el pasaje... el coffee break... todo eso se lo tengo que dar yo... para que ellos vean ¿no?... para que ellos elijan...

P: está muy bien... entonces tienen un fondo y ahora ustedes le dicen al profesor: su evento le va a costar esto... o usted tiene estos gastos de acá... ¿y tienen un límite? ¿les dan a priori el límite? le dicen profesor usted tiene 5 mil soles para gastar y lo que usted me está diciendo supera... no alcanza... ¿cómo hacen?

V: no... o sea el presupuesto siempre tiene un límite... entonces cuando pedimos siempre ajustamos un poquito... es que por ahí puede venir otro expositor... entonces de ese presupuesto podemos sacar para 2 eventos o 3 ¿no?... y pagarle el pasaje a otros expositores y entonces siempre los ajustamos un poquito (risas)

P. está muy bien...y todas las necesidades del profesor que va teniendo... como que el afiche... como que hazme tal cosa... consígueme tal... ¿te lo pide en un momento dado o te las van diciendo de a pocos?

V: no... en un momento dado me dicen las cosas... y como yo también ya tengo experiencia entonces... les voy diciendo... también va a necesitar esto o lo otro... y ellos me dicen si...si...si... entonces ya les voy ayudando

P: ya... y cuál es la parte más complicada... que veo para ti no es... pero ¿cuál es la parte más tediosa de todo ese proceso de planificación?

V: este... bueno... cuando hay eventos seguidos... en una misma semana... controlar un poco la plataforma de inscripciones... porque me llega la información en el mail... y algunos piden certificados y otros piden en ese mismo momento certificado no... ¿el mismo día no?.. entonces cuando yo les entrego sus constancias ... sus certificados... prefiero entregárselos el mismo día del evento ... porque a veces no vienen... las personas... no vienen ... ahí es como que quiero hacerlo todo rápido para que cada persona se lleve su certificado ... ahí se me complica un poquito .. o sea me faltan manos en ese momento...

P: ¿y si fueran digitales?.. porque ya está la opción digital...

V: ahora va a ser digital... ahora si va a ser mejor... no...

P: claro porque lo van a descargar

V. si... llega directamente a su correo

P: ya y en esa parte del proceso en que los profesores te van diciendo de a pocas las cosas que van necesitando o tu les vas pidiendo... porque eso es un ida y vuelta... ¿qué te ayudaría? qué tipo de cosa te ayudaría como para que puedas hacer esta parte de planificación más ordenada...

V: que no me la entreguen a último momento... siempre con anticipación ... porque cuando me lo entregan a último momento estoy apurada con todo... porque como te digo a veces 2 o 3 eventos seguidos entonces así como que estoy cargada de trabajo

P: la información la necesitas antes...

V: claro... con tiempo

P: ¿cuánto es con tiempo?

V: con 3 o 4 semanas de anticipación

P: perfecto... y dime una cosa... imagínate que tienes algo que le podamos dar a los profesores muy sencillo y que eso sea lo que alimente la información que tú tienes que gestionar... ¿te ayudaría también?

V: sí... también...

P. qué le darías al profesor para que llene y que tu tengas esa información

V: le prepararía un documento que diga esto necesito y cuando me lo entrega yo ya no tengo la necesidad de molestarlo a cada rato... entonces me entrega la información y yo me dedico exclusivamente al proyecto

P: muchas gracias Violeta, ha sido de muchísima ayuda... te deseo toda la suerte y todas las bendiciones del mundo... muchas gracias

ANEXO 16

Entrevista realizada a Gisela Cánepa, Docente principal del Departamento Académico de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú Fecha: jueves 22 de setiembre de 2016

P: entrevistando a Gisela Cánepa, ella es docente principal a tiempo completo del Departamento Académico de Ciencias Sociales, sección antropología. Gisela muchas gracias, te voy a hacer 10 preguntas están vinculadas a los procedimientos internos para la planificación de eventos en la universidad... entonces la primera pregunta que te hago es si ¿organizas eventos? ¿de qué tipo y más o menos cuántos al año?

G: A ver mira... está bien hacer este ejercicio para mí también... si realizo eventos de tipo académico y cuántos al año, no sé por ejemplo este año he organizado ... bueno qué cosa cae bajo eventos, te cuento lo que he hecho... hicimos un Seminario sobre Nation Branding marca Perú... eso fue en junio, después organicé la presentación de un Libro... y eso es lo que yo he organizado de mi parte ... lo del seminario... no he recurrido a ninguna instancia para organizarlo simplemente a través del departamento ... pero todo con un fondo de la Comunidad Económica Europea porque somos parte de un proyecto Marie Curie ... intercambio docente con la Universidad de New Castle ... ellos son los que lideran y otras universidades holandesas, españolas y después argentinas... y chilenas... parte de los proyectos que funcionan en el marco de ese programa estaba el de Nation Branding ... entonces había un fondo para eso, yo apliqué a un fondo y con eso trajimos a una profesora invitada de Estados Unidos, la alojamos, pagamos el Centro Cultural...la sala de grados... pagamos o no pagamos ... ya no me acuerdo... los coffee breaks... y bueno todo lo que viene con el asunto ...

P: ¿cómo y cuándo se proponen los eventos? ¿En la unidad hay un plazo en que se convocan o van saliendo las propuestas con profesores y van llegando?

G: si yo organizo algo desde el depto. si tengo que proponerlo con anticipación y concursar por fondos que tengo entendido dan las unidades a sus profesores... entonces yo el año anterior tengo que presentarlo... eso lo ven en consejo y ahí se ve a quien se apoya o no se apoya y con cuanto... y normalmente también en otros años he hecho cosas a través de eso... 2014? no me acuerdo... el viaje a Alemania me ha hecho un "clac" ... pero en el marco de un taller que ahora son grupos de investigación también organicé un seminario y eso fue con apoyo del departamento que consiguió el apoyo postulando con anticipación... en este caso no porque a lo que yo postulé al Fondo de la Unión Europea ... o sea estoy dentro del programa entonces parte de eso es movilidad docente pero si yo tengo una iniciativa puedo pedirle a ellos que tienen un comité que me apoyen en esa iniciativa entonces ... claro la idea surgió el año pasado cuando ya el proyecto empezó a funcionar ... la llevamos a cabo este año... solicitamos el de dinero acá... pero llega el dinero a la universidad pero sale con las mismas

P: y cuando haces estos proyectos ¿cómo lo haces? ¿tienes alguna plantilla o formato? te ¿piden presentarlo de alguna manera?

G: ay bueno esto del fondo de la UE pedían una... una... sumilla, statement de lo que trataba... el seminario... justificar la importancia de hacer este tema... un presupuesto y un plan de actividades... porque incluye también la publicación de un libro... y en el departamento... mira no sé porque ¿Qué hice el año pasado? creo que no organicé nada... y antes que he

hecho con el departamento... ellos tienen como unos ítems... justificación... antes tenían que estar vinculados a los talleres ahora los talleres están desapareciendo... entonces sí... también justificación... este...

P: ¿y tú tienes tu propia plantilla?

G: no tengo algo formalizado pero sigues los de siempre... una secuencia... justificación... (risas)...

P: y la parte de las necesidades vinculadas a un presupuesto... ¿te lo piden? o tú lo vas poniendo

G: ah no... el dpto... si uno va solicitando junto con un presupuesto ... se discute en consejo del departamento ... y si se aprueba el año siguiente cuentas con ese presupuesto... pero ya no le puede agregar nada...

P: tú presentas como las necesidades dentro de un presupuesto... ¿te lo piden?

G: si ... el dpto siempre pide... y no siempre dan todo... porque van viendo que alcance para otras iniciativas y ya uno sabe con cuanto cuenta y luego si te falta ya tiene que solicitar por otro lado o algo

P: cuando haces estos proyectos o presentas iniciativas... ¿cuentas con ayuda? ¿con otro profesor o un practicante?

G: no... Cuando hicimos lo del taller... yo contaba... en el taller había estudiantes que por ejemplo estaban haciendo una tesis sobre ese tema ... entonces ya pues te ayudan...

P: ¿entonces solita?

G: solita... porque el presupuesto que te da el departamento no te cubre un asistente.. es como para el local.. para el afiche.. para el programa... para el coffee break .. de uno o dos días de acuerdo a cuánto cuesta el seminario... y ahí queda .. nada más

P: y estos bienes y servicios que vas necesitando o que has presupuestado los vas pidiendo al departamento, pero las vas pidiendo conforme se van presentando las necesidades o ¿cómo te pidieron información ellos van impulsando el tema?

G: bueno no se quien impulsa a quien pero nos vamos comunicando con Doris que es a través de ella que se hace todo... entonces ella simplemente está oye ya se acerca la fecha... nos comunicamos con ella... cuando ha sido con el departamento por ejemplo no hemos podido hacerlo nunca en el centro cultural... costaba mucho ... pero incluso ahora con este presupuesto que ha sido con el fondo de la UE tenemos la ayuda de Doris.. porque acá en investigación que ellos administran esos fondos.. nunca pasaría nada se demoran años.. Doris hace más de lo que realmente le toca .. no solo conmigo sino con otros que también tienen proyectos con la Com económica europea ...

P: si pues queremos darle un apoyo con una herramienta para que puedan brindar el servicio porque son el primer contacto con el profesor ..

G: es una ayuda enorme porque como no tenemos presupuesto para un asistente... yo me muero si tengo que aprender Centuria... . yo prefiero escribir un artículo que sentarme a buscar espacio en la web

P: tampoco te lo recomiendo porque es difícil... Que cosa es lo que te parece más tediosos de todo este proceso de planificación.. desde que tienes la iniciativa hasta que lo haces...

G: si eso también para mí es odioso.. pero en el caso de la Com Eco Eu ellos pusieron un asistente y ella se encargó de pedir todos los presupuestos que la universidad pide ... porque aunque sea plata de la comunidad económica .. la universidad pide ... ahí más bien se demoran... no contestan... me ha llegado para firmar una adenda... no entiendoy además la página de la Comunidad económica es una página muy organizada.. es cosa de entrar ahí y hacerlo, pero por favor no entiendo...

P: qué te ayudaría para hacerlo menos complicado

G: ya bueno entonces los presupuesto en este caso lo hacía la asistente o el estudiante que estaba deseoso de ayudar

P: si tuvieras una herramienta .. algo que te diga tipo ... como un appte pregunta varias cosas y tu vas poniendo click.. qué fecha?.. click... para cuantas personas .. 200 .. tienes coffee break ? si.. click.. dos veces .. tres veces? .. si click y tu vas poniendo click y si eso te arroja un ... te ayudaría?

G: eeh .. si... si... si...eeh ... yo me imagino que algo así facilitaría porque los presupuestos que saldrían de ahí ya estarían cotizados con los proveedores PUCP... lo único es que a veces son más caros...

P: si.. si.. porque hay un tema de formalidad

G: entonces.... y porque a veces ... pot ejemplo el taxista .. e'l a veces cuando me lleva al aeropuerto me dice ... bueno yo cobro más porque se demoran en pagarme.... claro yo digo no es mi plata ... pero también... eso no me puede quitar el sueño ... yo tengo otras preocupaciones ...no se pues .. y eso se comenta entre los profesores...claro por más que no sea nuestro asunto no sé... o pides para investigación te preguntas y porque no han administrado mejor otras cosas ... a veces .. no recuerdo si fue con esta actividad de humor político en caricatura ... lo que pasa es que yo no la he llevado a cabo .. lo ha llevado a cabo otra persona pero está en el marco de este proyecto ... por ejemplo ha habido algo de la imprenta... algo así porque salió la publicación con el IEP entonces esa imprenta es más barata que las que han cotizado con la Católica y...creo que se hizo toda una gestión para que pueda ... entonces ...queda la sensación de que si yo lo hago sale más barato y queda más fondos .. o sea el hecho que no esté tan sistematizado te da un margen para poder ahorrar...

P: si de todas manera...

G: digo los que quieren ahorrar no? hay otros que tienen la postura de que a mi que me importa... yo tengo mi presupuesto ... bueno pues está la plata ahí pues ... otros no sé pues... yo tengo esa cosa de la formación alemana ... que hay que ahorrar y por ejemplo con el proyecto de la comunidad económica europea... ellos tienen euros .. que llegan acá en dólares y te lo pasan en soles

P: ay.. y pierdes un montón de plata con el tipo de cambio...

G: entonces nosotros siempre tenemos que ahorrar sino no alcanza.... la próxima vez que les pidamos algo vamos a hacer un cálculo de un poquito más

P: claro por el tipo de cambio y por el IGV... si pues hay que considerar este tipo de cosas porque también hay gastos que no te reconocen ... y hay gastos que son necesarios y que no se visibilizan... a nosotros nos pasa por ejemplo con el tema de las horas extras del personal ... nosotros apoyamos a las unidades que piden apoyo mi personal trabaja de 8 de la mañana a 5 de la tarde o de 8 y media a 5 y media de la tarde entonces cuando se tienen que quedar en un evento hasta las 10 de la noche... tengo que pagar la hora extra... cargar a la unidad que la genera ... y cuánto es? .. son pues 14 soles la hora .. que tampoco no es pues...pero hay proyectos que no te admiten este tipo de gasto y lo tienes que asumir de todas maneras.. entonces la unidad cuando postule a ese tipo de fondos sabe que esta parta no la puede transferir sino que tiene que asumirla y tenerlo como provisionado para que la asuman porque el personal es el personal

G: bueno y también hay cosas que se pasan pues no? nuestra invitada que vino pues al final yo la recogía.. la traía ... la gasolina que la voy a pasar .. es más problemático ... hay miles de cosas así...

P: si pues hay que tener un fondo para el imprevisto ...

G: llamadas por teléfono... que cosa pasó.. que su maleta no llegaba .. nunca llegó.. buscarle el taxista... yo tenía que comunicarme .. el taxista me avisó.. mira yo haciendo llamada internacional a su celular

P: claro y esa parte quien te la reembolsa

G: nadie... ... pero y tampoco no es que una quiera que te lo paguen ¿no?

P: pero igual impacta en el bolsillo... probablemente no mucho .. pero cuando es un montón tú dices pues.. bueno que pasó acá ... no... bueno muchas gracias Gisela... algo que quieras recomendar ... como herramienta que te gustaría ... y que te pueda ayudar como docente .. porque el personal administrativo tiene otra lógica y tenemos sistemas con los que vamos a tener que lidiar siempre

G: una de las cosas con las que sufrimos ... que no solamente pasa acá ...porque cuando yo viajo veo también que pasa en otros lados .. pero a mí me parece que es incómodo cuando le das a tus invitados el dinero y tienes que pedir cada bofetita ... y después se va de viaje y te dice.. ay me sobró no sé qué... ay pero ya se fue... entonces es complicado gestionarlo porque además a veces si se queda y se va el domingo en la noche .. tu te despides el sábado en la noche .. sales con ella.. y el domingo no le vas a decir dame la plata ... ya entonces ahí hay todo un tema ... y después .. es pues un poco incómodo .. entonces ahí sería genial que haya pues una política que a un invitado pues cuanto se puede gastar pues.. tampoco se va a ser rico con eso ni la universidad pobre ... por ejemplo eso no.. que haya una política sobre eso.. que haya una cantidad fijada.. entonces cada uno ya sabe que tiene un invitado le corresponde tanto dinero.. entonces ya se lo dices .. así es pues... ahora los que vienen acá son tolerantes así como cuando yo voy ... yo entiendo ..y entonces una trata de cumplir .. pero que cómodo es en los lugares donde no tienes que hacerlo .. (risas)

P: gracias Gisela



ANEXO 17

Entrevista realizada a Cecilia Monteagudo, Coordinadora de la Especialidad de Filosofía ante la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Fecha: jueves 22 de setiembre de 2016

Patricia Harman (PH): Entrevistando a Cecilia Monteagudo, Coordinadora de la Especialidad de Filosofía ante la Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Ceci te voy a hacer una entrevista, son 10 preguntas, están en torno a los procedimientos internos para la planificación de eventos acá en la universidad y tú organizas muchos eventos, entonces... la primera pregunta que te hago es ¿cuántos eventos organizas anualmente y de qué tipo?

Cecilia Monteagudo (CM): Bueno, en los últimos años como coordinadora soy responsable del simposio de estudiantes de filosofía que si bien tiene una comisión organizadora... en tanto responsable económica tengo que ver que haya un buen uso de los fondos y sobre todo de que se lleve a cabo y el conjunto de los estudiantes se sienta representado... no... es una tarea más difícil porque no soy directamente la organizadora... y para las personas perfeccionistas cuando tienen que... digamos... en el fondo supervisar la organización de estos estudiantes que también tienen que tener la experiencia propia ... no de la organización es un poco más difícil... justamente esta semana está corriendo ese simposio... ese es un evento regular... no... que es todos los años... luego como coordinadora de la especialidad también organizo actividades que debieran tener una incidencia en los estudiantes muy directa... por ejemplo este año he organizado un seminario extracurricular de fenomenología y literatura... con un profesor peruano que está haciendo su doctorado en Lovaina y ha venido y ha tenido como 50 inscritos... y entonces claro, hay una preparación de materiales, de organización de tiempo, lugar, y de asistencia a las necesidades del profesor... en este caso, claro el profesor es quien finalmente quien conduce el seminario, pero igual lo hemos organizado como 6 meses por que había que.. digamos.. la idea es que sea un seminario que cuente con una lectura de textos que en ese tiempo los alumnos puedan tener la idea de que han completado algún nivel de conocimiento y hay por supuesto una constancia.. entonces generalmente en la facultad siempre corre un seminario extracurricular porque para nosotros es importante tener estas actividades como paralelas a la formación digamos convencional.. no... el otro evento que también solemos hacer en la facultad que por ejemplo se va hacer el próximo año ya ha empezado todo a planificarse es la visita de un profesor de la Universidad de California... Scott S... que va a participar... digamos va a estar de invitado en el curso de un profesor... hay un curso regular de filosofía y lenguaje y este profesor a a estar como 3 semanas.. entonces va a dar 8 sesiones dentro del curso, ocupándose de un aspecto concreto del curso y claro durante esas 8 semanas... al curso asisten los alumnos regulares matriculados.. pero también se abre a otros interesados por la vocación de que este profesor viene... y es una persona bastante famosa y al término de su visita casi en los últimos días va a ver un congreso internacional sobre filosofía y lenguaje que también va a ser organizada por el profesor y que está... digamos engarzada no... entonces esas actividades también en las facultades es muy importante por la inversión que se hace... planificar también el tema comunicacional.. la facultad de letras ya tiene una especie de comunicador o persona encargada que tiene que atender la demanda de las 7 especialidades ... si uno no le da con tiempo ... y es un chico muy proactivo que ahora bueno.. el uso de las redes sociales... de entrevistas... de compra de espacios.. todo eso te obliga a hacer una planificación muy... muy detallada... y claro en este caso sí tengo una

intervención con un par que es el profesor encargado y es mucho más fácil entre los dos... ponernos una distribución de tareas en el tiempo.. no, también este año por ejemplo... fue otra experiencia interesante que fue organizar un coloquio internacional con Pablo Quintanilla, que es el decano de Estudios Generales Letras ... fue una cosa coorganizada con EEG, la Facultad, la escuela de Posgrado, pero claro.. el peso de la organización la llevamos los dos.. Pablo, EGG y yo.. en realidad cuando son varias unidades a veces puede ser complejo... lo bueno es que algunos optan por delegar.. digamos... la responsabilidad ... es difícil trabajar cuando son muchas unidades... pero en este caso... con Pablo prácticamente empezamos a planificar desde diciembre del año pasado, y el evento fue los primeros días de setiembre... este es el evento más planificado que hemos tenido por que los dos somos completamente maniáticos y muy ordenados por que él es una persona muy ocupada... digamos por el cargo que tiene... y entonces sí...yo valoro muchísimo la planificación para evitar el estrés de...de las cosas que sobrevienen como imprevistos... tú ya tienes por lo menos el armazón completamente manejada y controlada no...

PH: y cuando estas iniciativas se dan... me estabas comentando que son planificadas o salen también cosas... digamos coyunturales?

CM: ... pueden salir cosas coyunturales...algún... por ejemplo este año también vino un exalumno que acababa de hacer una maestría en Edimburgo sobre filosofía y sostenibilidad... una relación entre filosofía y economía... y entonces organizamos una suerte de conversatorio... no... pero claro son cosas pequeñas las que pueden armarse.. aunque ahora la demanda de espacios es criminal... no... es bien difícil encontrar espacios... y los jueves culturales prácticamente se usan para tener reuniones entre los profesores... entonces no es fácil así un poco de improviso... pero igual... este profesor me buscó a principios de año... no... entonces ubicamos un espacio... ahora filosofía tiene un Centro de Estudios Filosóficos que por lo menos aglutina un 80% de las actividades... coorganiza con la facultad... pero digamos la facultad tiene como una vida algo independiente ... pero la facilidad allí es que uno puede tratar de identificar fecha libres, no?... porque... lo que se trata de evitar es que se superpongan... no obstante a veces ocurren... a veces ocurre eso... no y ya... bueno no debería pasar pero ... bueno a veces ya es imposible

PH: y ¿cuándo planifican tienen alguna plantilla donde van colocando digamos las cosas que son recurrentes... la información? como lo presentan?

CM: ...en el caso del simposio sí es recurrente y este... se trata de tener como un cronograma desde la conformación del nuevo... digamos... el nuevo comité organizador que es a través de una elección... entonces... allí sí yo trato de seguir una plantilla... pero los estudiantes en la medida que no.. no puedes... ellos se tienen que organizar... a veces se salen un poco.. un poco de ello... no... ahora los seminarios extracurriculares ya... ya vamos haciéndonos de un ritmo... pero tampoco que los recursos son tan grandes como para hacer una convocatoria abierta... entonces a veces las cosas que se planifican son a propósito de pedidos que vienen... no necesariamente en el tiempo más oportuno.. pero.. bueno en la medida que uno mantiene la comunicación con los profesores van saliendo proyectos... no.

PH: y estas secuencias que ustedes tienen, esas plantillas las estás aplicando para todos los tipos de proyectos o solamente los planificados?

CM: ...sí... para los más planificados y recurrentes.. no... como te digo el simposio

PH: ¿qué contiene la plantilla?

CM: digamos... yo te diría que... contiene un cronograma, contiene distribución de tareas, identificación digamos.. de lo más relevante que tiene que estar perfecto... digamos... y... un poco de distribución también de responsabilidades

PH: ¿y presupuesto?

CM: presupuesto también...el problema de los presupuestos es que claro... a veces te los piden en un tiempo en que no has terminado de cuajar...pero prácticamente ya nos estamos acostumbrando a ese ritmo... entonces en el presupuesto por ejemplo este año... yo... en una actividad no gasté nada en impresos ni en publicidad al final... porque ya prácticamente se está haciendo mucho uso de la publicidad electrónica... virtual ... y entonces a veces tienes que hacer transferencias... más bien... atenciones oficiales siempre es lo que más falta.. pero por suerte hay siempre cierta flexibilidad... no.. cierta flexibilidad... ahora también... lo otro que tuvimos este año es que como coordinadora de la especialidad el 2015 hubo una reforma del plan de estudios... y la reforma del plan de estudios digamos... fue como una mirada desde adentro, de nuestra propia especialidad que obligaba también a evaluar las actividades que hacemos...no.. entonces por ejemplo.. sí... como hubo participación de los estudiantes... cómo cubrir a veces los temas que los cursos regulares no tienen... este... porque en fin... no hay profesores que se dediquen a ellos y eventualmente si algún profesor está por venir al Perú y puede apoyar en ese tema lo hacemos.

PH: y cuando planificas todas estas cosas que son justamente los previos al evento... porque ya la ejecución misma descansa digamos en la persona administrativa.. pero cuando planificas y tienes todo este trabajo de planificar, de hacer la plantilla, de hacer tu programa... te ayuda alguien?

CM: no, la verdad es que lo hago sola, sí lo hago sola porque soy una persona que no puede vivir en el desorden... y digamos si lo tengo que hacer con alguien lo pongo en ritmo... no... por ejemplo el año pasado hice un taller de hermenéutica aplicada con Fidel... venían dos profesores... y claro... lo tuve en una... porque hay gente que no le gusta estar en ese nivel de digamos... de planificación... yo la verdad es que ... he intensificado mi vocación planificadora por un tema de optimización de tiempo, no... por qué ... yo estaba con el rol de investigador docente y me comía el tiempo esta parte administrativa.. ahora en el caso de EEGLL sí hay una oficina allí, por que EEGLL tiene una dimensión muy grande y me vi beneficiada en el evento internacional que organizamos porque sí había un chico que al final terminé yo.. diciéndole todo lo que tenía que hacer ... digamos... porque al principio era decirle a Pablo pero ya.. en un momento es tomar por asalto la oficina, desde la bolsita, el regalo ... son muchas cosas y ya ... Pablo estaba demasiado ocupado para hacer él.. y no tenía sentido... y ahí sí noté que sería ideal... tener una persona que está pensando contigo... no.. porque uno mismo por perfeccionista termina también cometiendo errores y saturada... por decirte se hizo un trifolio y ya no lees.. ya no lees... si hay un error ya no lees... porque tu cabeza está, entonces sí es bueno para una cosa grande... ahora, es verdad que Filosofía tiene al CEF como un soporte logístico y yo a veces me dejo ayudar con ellos, digamos para separación de reserva de hoteles, pero en la medida que ellos no toman... el evento, tampoco pueden hacerlo por mí, pero sí en algo la suerte es que soy próxima a esa oficina y por lo menos la secretaria siempre tiene muy buena voluntad, pero claro, definitivamente ayuda tener...

PH: Y estas necesidades... digamos... que... como estabas comentando hace un momento no... que vas solicitando bienes y servicios... cierto... y eso descansa en el personal administrativo.. y eso lo van pidiendo con anticipación o a medida que se van presentando... porque hay muchas cosas que también son muy pegadas al evento, no?... entonces, cómo los manejan.

CM: en realidad la experiencia que YA tiene el CEF en lo que es... cenas... te ayuda a que ellos ya tienen como una información general que se precisa en el momento... o sea... si yo no hubiera tenido la ayuda del CEF, por ejemplo la facultad no... no te puede dar esa ayuda porque... la única secretaria que atiende... Karina... claro, a todas las especialidades, entonces prácticamente tú tienes que averiguar por tu cuenta, yo creo que filosofía tiene la ventaja que puede recurrir a una oficina ya afiatada... entonces, en ese sentido, este... sí yo desde el comienzo del evento averiguo que hoteles, que taxis, que... es decir, para no estar totalmente... o sea a mí sí me parece importante... planificar para ahorrar tiempo.

PH: claro, porque el tiempo es tu recurso disponible

CM: exacto, yo no puedo estar averiguando primero el hotel, después... después... no, o sea, entonces sí digamos el CEF puede proveerme de una información producto ya de una experiencia adquirida, no?

PH: entonces la parte más complicada y tediosa de todo el proceso de planificación cuál sería.

CM: yo creo que es que las personas ejecuten lo que tienen que hacer, no?, o sea por ejemplo, encargas que... no sé... alguien llame, recuerde a los moderadores que tienen que llegar y claro, el problema con los perfeccionistas es que vas a estar preocupada, vas a querer hacerlo tú desde un comienzo hasta el final, o sea, yo sí hago seguimiento, o sea, lo que sí noto es que el personal administrativo no tiene costumbre de seguimiento a los procesos, entonces claro, manda el correo, pero no.. no está atento a cuántos han contestado, y si no han contestado, este... lo llamas, igual las cenas, entonces sí, sí, sí yo creo de que eso es algo en lo que no debería estar la persona organizadora preocupada... pero este ... como Pablo Quintanilla decía, Cecilia ha sido el alma y el cuerpo de este coloquio, porque yo atravesaba el auditorio, por ejemplo, vino un profesor de San Marcos viejecito trajo su power point, pero no le decía a la persona del power point... pase a la hoja tal... y era una conferencia sobre lógica abstrusa totalmente que me tuve que parar a decirle... señor por favor diga qué lámina, no?, o sea ya interrupción total porque era una locura pues, era una cosa que no tenía sentido... todos... la típica... digamos el perfil promedio es no decir nada, o sea... sámparte una conferencia en la total...

PH: la parte más, digamos que te genera más estrés es la parte del seguimiento y la parte de la ejecución en sí misma?

CM: claro, yo creo que sería una buena administradora con... o sea... si yo tuviera la posibilidad de tener mi personal lo afiataría hasta el último detalle y ahí sí podría descansar en ellos, no, pero si te tienes que servir de la unidad de una oficina.. no sé... que Karina haga el almuerzo, que el almuerzo esté

PH: sesos son procesos más complicados

CM: y la calidad... a mí sí me gusta... osea... sí ya hay una inversión de tiempo de angustias y demás que todo salga perfecto, digamos que la calidad de los visitantes, por ejemplo, yo he ido al hotel... este... he dejado unas bolsitas... este...

PH: la parte operativa básicamente, el soporte operativo y en la parte digamos de planificación... que te... osea ... me queda claro que la idea nunca va a ser someter al profesor a que... he... se enfrente a Centuria para lo que son bienes y servicios... esta parte no... me refiero a la parte previa no, osea esta parte de planificación te ayudaría, por ejemplo... algún tipo de herramienta donde tú, siendo tan planificadora... he... te pregunte estos tipos... apps.... que ahora hay tantas no, que te dicen... he... vas a organizar un evento?, sí, para cuántas personas?,... te aparece no... 200, sí, la siguiente... he... quieres coffee break, sí, y vas cliqueando, y vas haciendo... algo...

CM: yo creo que en la parte económica, yo creo que sí he sentido una limitación de no contar con los presupuesto, y tener que depender de alguna manera de algunas plantillas que ... este... a cada rato he tenido que estar cambiando no?,... he... y sí, sí, sí me hubiera gustado tener el seguimiento, osea yo tengo que decirle a la secretaria que me mande el presupuesto actualizado para ver si me alcanza para el coffee break del seminario extra curricular... o... eso sí, yo creo que para una persona como yo... a mí sí me gusta tener el control de todo, pero ya no tengo tiempo para... he... introducirme a eso, a pesar que ahora en la facultad de letras igual te obligan a llenar unos formularios espantosos, no?... que... pongo el mejor empeño, pero al final yo siento que termino simplificando para no... este... por decirte... yo dividí mi presupuesto de eventos académicos en dos para que todo fuera más sencillo transcribir esos formularios horribles, no?, pero después vino... hubo que cambiar todo, ya no era... ya no era en dos... sino, entonces eso me aproblemó y digo no puede ser que esta tontera me toma... me consume horas pues... me consume horas, pero...

PH: que te ayudaría como, como herramienta. No pensemos en un sistema administrador de recursos porque eso es Centuria, eso no, porque eso es otro tema, vamos al tema digamos de planificación, digamos, parte de la planificación.

CM: yo creo que digamos sí ayudaría... he... sí, sí digamos, la parte económica en una unidad es manejada... porque normalmente comienza el semestre y te hacen toda una reunión donde dicen que Karina, por ejemplo, es la que maneja... yo pienso que ellos deberían sí implementar un sistema que mes a mes te va mandando cómo vas, seguro te pasa lo mismo, pero, de pronto te dicen que tienes que gastar... porque ya... no sé... no... si están en ese plan, porque no te van diciendo, tu presupuesto no se ha movido, no?, yo por ejemplo compré los pasajes de este evento que fue en el mes de setiembre en febrero, prácticamente, primero porque eran más baratos... y ahorré un montón ha, ahorré un montón... ahorré realmente un montón y me permitió pagarles más cosas en alojamiento, digamos que al principio era sólo alojamiento,

PH: Optimizaste tu presupuesto un montón, con la anticipación

CM: sí, sí, sí, con la anticipación, no?, pero yo tenía que ir restando cuando debería haber... digamos... una especie de... de cómo le llaman... un correo.

PH: una alerta, una cosa de esas.

CM: una alerta no?, de lo que te está quedando, sí eso.. eso creo que podría ayudar... podría ayudar... porque no puedes estar... primero que... cada vez que le pides algo a Karina, ya la

cara de Karina, o sea, te da cargo de conciencia, no?, por ejemplo... la próxima semana le he pedido tener una reunión de filosofía, porque encima tengo un presupuesto de monitoreo de plan de estudios, y con tanta actividad yo ya no había hecho nada por el monitoreo, entonces dije.. Dios mío no he gastado nada... tengo que hacer una reunión... claro, tenía... necesitaba la reunión y claro, tenía que pedir un almuerzo... ese mismo día concluye el seminario extracurricular, porque no sé por qué todo se congregó... siempre hay el pedido de que hagas las cosas en la primera mitad del semestre, pero es bien difícil, pero por lo menos yo conseguí que todos trataran de hacerlo hasta setiembre y todo terminó en setiembre... no... que ya fue demasiado, entonces Karina ya tenía... sobrepasada... claro tampoco puedes trabajar con alguien que está sobrepasada, porque no le puedes exigir ya nada... ya tienes que agachar la cabeza... esta semana está corriendo el simposio de estudiantes que... los estudiantes... no... toman en serio que tienen que traer la factura o el recibo con el RUC correcto... que no... ellos quieren... he.. usar cualquier proveedor, que es una cosa que... o sea si todo ocurre y encima tiene que tratar con los estudiantes, si ya los profesores son poco disciplinados, no?, imagínate con los estudiantes... no entiendo... ahí, ahí falla que es demasiado creo, no?... o ella tendría que tener algún módulo...

PH: algo que la ayude también a ella, no?.

CM: porque claro, es... este... involucra... por ejemplo a mí me pasó que hace años, el año '94...este... que todavía vivía Franklin Pease, me pidió que lo ayudara a reorganizar la Secretaría Académica de la Facultad de Letras y yo ahí descubrí... osea... llegabas a esta Secretaría Académica y todo era el caos más absoluto, nadie conocía procedimientos y me acuerdo que el primer mes yo cree un manual de funciones y una guía para el estudiante, porque no era posible que tú perdieras tanto tiempo en decir cosas...que tenían que... no había plataforma, todavía no había plataforma virtual... y creo que hasta ahora tengo esa guía... osea... fue fruto simplemente de racionalidad básica, osea yo les dije a todos los empleados... me ponen en un papelito a mano qué hacen y... osea... yo sí necesito... era... era como entrar en el mundo de la irracionalidad no, por ejemplo... Franklin mandaba al único conserje que tenía que atender la ventanilla que le pagara la luz al banco y dije se acabó, nunca más vuelves... porque esto no puede ser, osea, hay 100 personas esperando... este... y sobre todo sabes que... las preguntas tontas, ya... entonces ya, yo me acuerdo que en esa época creo que Wendorff era el Director de Planeamiento... y yo me volví una planificadora pero maniática ya... era horrible ese trabajo... porque era...era apagar incendios todo el tiempo, no?, entonces yo dije bueno... estos líos los acabo, 100 solicitudes acumuladas desde hacía 5 años, osea, consultas tipo reconocimiento de cursos, entonces, sí, sí podía llegar a ser ya, ya demasiada... demasiado maniática, pero después de 8 meses yo dije... sabes que Franklyn ya está ordenado esto, yo me voy porque esto no... no... too much... porque sí, te consume... te consume sobre todo, como dice la teoría del caso, cuando has acumulado tanta irracionalidad y desorden, entonces era... era... una facultad pues que no hacías sinapsis, sí, no había.. todo era absurdo...este... sí pues creo que la época en la que más útil me sentía en mi vida... porque sentía... que... osea... a diferencia de la actividad filosófica que no vez utilidad inmediata.. eso era sentido común diario, osea... me sentaba a las 8am y resolvía 200 tonteras que se habían acumulado durante años y era un check... era sentir que te acostabas después de haber hecho p....

PH: era la labor, osea todo el día, la labor

CM: sí, total... total.. cosa que no, por ejemplo, a mí sí me gustaría cuando planifico algo, yo sí le mandaba a Pablo como... reformulaba nuestros pendientes que nunca acababan.. no,

escribir a tal... pero lo bueno de este caso... sí hicimos una excelente dupla, no?, porque nos entendíamos así, a la velocidad... no siempre es el caso no, siempre tienes que buscar también... este... buenos partners

PH: que tengan por lo menos la misma dinámica que tú tengas, ¿no? y que no se ofendan... digamos... y sobre todo la misma viada.

CM: sí, porque por ejemplo... otra cosa que yo... te recordarás cuando tuvimos s.... es... este... yo... los tiempos, no?,... osea... hay un tiempo razonable de espera pero yo no esperaría media hora para comenzar una conferencia... no... si no vino, si son dos, y no vino uno empezamos con el primero... no?... y sí... sí esas cosas... sí es bueno tener a alguien que... porque hay otra gente relajada, no?... relajada, relajada... y entonces terminas 10pm... no... por qué, no.

PH: y de ahí las cenas son... vamos a cenar... que vamos a cenar... vamos a dormir

CM: sí, sí, sí... sí...ahí también hay que guardar calidad y buen humor, no?... porque tampoco puedes tener a la gente tan presionada, no?... siempre hay un nivel de relax... pero creo que eso lo he aprendido con el tiempo

PH: para que te vayas flexibilizando

CM: sí, sí, sí... sobre todo, bueno que también... siempre van a ocurrir imprevistos y hay que...

PH: justamente en la planificación está la fórmula para que tu cuota sea la mínima, porque todo lo estás planificando, todo lo estás previendo... ya la cuota de imprevistos siempre está presente... pero... en la medida que tú la preveas...

CM: claro que pueden ser tan radicales, por ejemplo nosotros hace tres... cinco años... invitamos a una profesora que vino este año... y el día que tomaba el avión su madre de 90 años se cayó y simplemente no vino... ya es un imponderable y te tienes que poner a actuar sobre el asunto... osea para adelante... y ya... entonces yo creo que desde aquella vez aprendí que... hagas lo que hagas no puedes controlarlo todo, pero como tú dices... he... uno es más organizado en la.. en lo imprevisto... osea... hay cosas que hacer... y tú mismo te mentalizas a orientar la cosa.

PH: te organizas más fácil... tienes capacidad de organizarlo más

CM: sí, sí, sí...hincha de la planificación

PH: estás conmigo Ceci.... gracias Ceci

ANEXO 18**Entrevista realizada a Ramzy Kahhat, Coordinador de la Sección de Ingeniería Civil del
Departamento de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú
Fecha: viernes 23 de setiembre de 2016**

P: ¿organizas eventos? cuantos? y de qué tipo?

R: más de 20 eventos, son seminarios, cursos, charlas y también hacemos eventos internos donde nos juntamos los profesores para pensar acerca del futuro de la sección, los planes de estudio, el perfil de estudiante, etc.

P: ¿cómo se proponen estos eventos? los planifican? tiene plazo para proponer? es una oportunidad coyuntural?

R: las dos, tenemos un presupuesto que solicitamos al departamento.. pedimos alrededor de 10,000 soles para que nos financie la venida de ponentes internacionalescada año hay dos áreas de las 5 que tenemos .. que tienen que invitar a un ponente .. pensamos en dos eventos grandes : coloquio y exposición y tenemos profesores visitantes ... que son financiados por la facultad... la maestría.. entonces los gastos son más de coffee break, de auditorios que también cuestan ...

P: ¿estos eventos con cuanta anticipación se convocan?

R: nosotros tenemos una reunión a principio de año con los coordinadores de las áreas... para definir que se va a hacer.. entonces generalmente antes de un mes todo está listo .. ya tenemos el auditorio y el afiche siendo publicado y enviado ... la anticipación depende de muchas cosas... para los eventos planeados .. siempre un mes, mes y medio tenemos todo organizado....un tema importante es que la reserva de los auditorios es un problema

P: en las reuniones con los profesores como les piden sus iniciativas: ¿con alguna plantilla, con algún proyecto? les das?

R: tenemos experiencias como la del Pueblo... nosotros siempre buscamos a los expertos para los temas .. este año contratamos a la DAPE y a la DAA .. ellos nos ayudan a organizar un evento para confraternizar con los profesores.. que apunte al plan de estudios...

P: me refería a los coordinadores de las secciones... que le piden para sus iniciativas.. cuando ellos traen.. que le piden ustedes .. en un formato .. plantilla

R: no.. es algo muy informal.. ellos saben que tienen que traer una opción de ponentes.. que sea referente en el mundo y otro tema es que su llegada nos ayude a vincularlos con el grupo de investigación

P: ¿quién hace el presupuesto? ustedes como coordinadores? ¿o el profesor?

R: nosotros, el presupuesto lo presentamos nosotros.. calculamos los pasajes.. un coffee break.. impresión de los afiches.. los viáticos y el alojamiento.. transporte

P: y quien te ayuda en la elaboración de este presupuesto

R: si es un presupuesto muy simple, nos ayuda Violeta Antón que es la asignada en la sección para hacer este tipo de actividades

P: el profesor entrega su propuesta ... pero en quien descansa la organización

R: descansa en Violeta Antón, hemos designado a un responsable... ya cuando son muy grandes ella se contacta con ustedes

P: ella solicita los bienes .. los servicios.. y todo lo necesario a través del sistema de recursos

R: si..

P: ¿cuando eres tú el profesor de la iniciativa... le vas diciendo a Violeta lo que falta o es ella la que te va dando las alertas de lo que falta?

R: las dos cosas.. yo siempre pido estado de presupuesto.. inscritos.. vivo tranquilo que una persona se está encargando.. y ella tiene un encargo explicito ...

P: ¿cuál es la parte que te parece la más tediosa entre la iniciativa y la ejecución del evento?

R: honestamente como tenemos una persona... las cosas fluyen... a veces surgen inconvenientes...hay un tema de certificados.. nosotros todos nuestros eventos son gratuitos pero si cobramos por certificado y acá hay un problema institucional donde la Universidad no fomenta el cobro del certificado porque después cuando quieras usar parte de ese dinero te ponen muchas trabas.. entonces podríamos ganar y financiar más visitas en base a esa ganancia

P: si tuvieras algo que darles a los profesores para que puedan plantear mejor sus proyectos que sería...

R: Violeta pide una lista de cosas ... el crear un formato simple.. se le va a pagar viáticos.. preferencias.. qué auditorios .. capacidades... publico...

ANEXO 19

Entrevista realizada a Elena Vivar, Profesora auxiliar del Departamento de Derecho y coordinadora del Grupo de Derecho Notarial y Registral del Instituto Riva Agüero (IRA) de la Pontificia Universidad Católica del Perú
Fecha: jueves martes 4 de octubre de 2016

P: entrevistando a la doctora Elena Vivar, ella es coordinadora del Grupo de Derecho Notarial y Registral del Instituto Riva Agüero, además es profesora auxiliar del Departamento de Derecho... Elenita buenas tardes... te voy a hacer unas 10 preguntas vinculadas con el proceso de planificación de eventos en la universidad y yo sé que tú organizas varios eventos... ¿cuantos eventos organizas anualmente y de qué tipo?

E: nosotros hacemos la cuarta jornada una vez al año y hace en Riva Agüero actos académicas que son más pequeñas por la capacidad del auditorio... siempre vinculadas al aspecto registral y notarial

P: ¿y cuantos eventos organizas al año?

E: 5

P: ¿y cómo se proponen los eventos, son coyunturales o ustedes ya tienen una planificación? ¿Cómo lo proponen en el IRA?

E: nosotros tenemos un plan anual en el tema de investigación y en el tema de actividades académicas de extensión cultural, hay una programación, reservar el auditorio, contar con el apoyo logístico que es muy bueno...

P: ¿y cómo haces para presentar el proyecto, tu misma lo haces? ¿Tienes una plantilla?

E: nos dan formatos, y nos preguntan qué actividades van hacer este año y ahí se pone... se detalla de qué tipo van a ser... la capacidad de la instalación que se necesita, y sobre esa base se programan las actividades

P: ¿y te piden un presupuesto estimado?

E: allá en Riva Agüero básicamente no nos piden un presupuesto sino nos dicen más o menos calculando cuánto... porque Riva Agüero en principio no tiene fin lucrativo no... de obtener ganancias... sino de difundir las actividades... más bien nosotros... quizá decíamos que se les debe de cobrar por la constancia de inscripción de lo que era no... ¿esa es un poco la guía no?...

P: ¿y alguien te ayuda cuando tienes que hacer estas plantillas, estos proyectos?

E: no porque en realidad simplemente con el tiempo que uno lo viene trabajando uno le dice queremos hacer esta actividad... estamos pensando llenar la capacidad del auditorio ... entonces el aporte logístico que se nos da es muy bueno dentro del mismo instituto porque ya las chicas se encargan inmediatamente de hacer las coordinaciones y nos dicen ya está reservado el auditorio, se va a entregar acá las constancias... ahora justamente se ha cambiado

por el sistema de hacerlo a través de la ... todo el sistema no?... porque antes era eso del pago en físico ... que generaba la entrega ... en cambio ahora con el sistema se ha automatizado digamos y eso también a nosotros nos da tranquilidad porque ya no te preocupas de nada porque la convocatoria nomás que eso sí ... el trabajo de uno cuál es? básicamente es comprometer al expositor, no solo uno sino varios de acuerdo a los temas porque hacemos por decir conferencias que son específicas para un tema concreto o hacemos conferencias magistrales... para las conferencias magistrales invitamos ya a personas de una trayectoria muy importante y que pueden ... básicamente con un día tienes todo el auditorio con ellos en las otras puedes armar actividades vinculadas a un tema pero con distintas materias pero siempre vinculadas a registral notarial ... por ejemplo familia, sucesiones, tributario mismo no? que tengan que ver con las

P: Y dime... ¿te dan un fondo para los proyectos que tu presentas o tu presentas el proyecto y ellos te dicen “*Dr. Vivar tiene este fondo para que usted organice*” o tu presentas varias actividades y ellos te hacen el presupuesto?

E: mira son de dos formas, allá en Riva Agüero simplemente decimos... va a ser esta actividad y ellos se encargan de todo y básicamente el cobro es por la constancia y la actividad funciona de esa manera... acá cuando hacemos con la facultad ... porque he hecho también con la facultad el año pasado... hicimos un evento grande ... no es por nada pero los eventos que hemos hecho con la Facultad siempre se ha llenado el auditorio ... entonces ahí también se coordina hay un soporte adm de la facultad que es el área administrativa y que ellos se encargan también de hacer el presupuesto y ahí nos dicen bueno hay un presupuesto .. Cuánto se va a cobrar... en realidad ellos manejan el presupuesto

P: ¿te ponen algún límite? para los gastos... no para lo que es la recaudación sino para lo que tú puedes gastar

E: mmm... más bien en el caso de la facultad... no hay... que te digo... uno mismo como a mí me interesa que mi actv salga bien porque uno quiere eso pues... sino porque también es el prestigio que uno tiene y si algo sale mal yo soy la responsable entonces uno tiene que hacer todo lo posible y yo misma consigo que me financien ... me lo auspicien ...entonces yo misma consigo que el pasaje de tal extranjero me lo paguen una institución el otro la otra institución.. el otro el coffee break... yo busco las personas que me pueden ayudar de tal manera que les presento a ellos una cosa casi lista ¿no? o sea tengo esto... tengo esto... en que nos pueden ayudar... ya en el local... en pedir el auditorio en todo lo que implica la realización de la conferencia ya en acústica... equipos.. y todo sale del fondo mismo que generan la venta de las entradas... de la recaudación por el ingreso a la conferencia...

P: y los bienes y servicios que solicitas a la unidad ¿tú las vas pidiendo o ellos te dan un plan para que tu vayas siguiendo como haces? por ejemplo necesitas un pasaje aéreo... ¿se lo pides a quién?

E: ah ya ... por decir ... yo consigo uno y ya yo busco ... por decir uno consigo yo... el otro ya ustedes ... ellos te dice ya ... por ejemplo el año pasado que se trajo a la Rectora de la Notarial argentina ... cómo hacíamos.. ya ese pasaje lo cubrimos nosotros... entonces la forma es directamente con ella y... a veces ella compraba el pasaje allá y luego le reponen aquí... ellos se encargaban y también al otro expositor que si bien es cierto venía con financiamiento de auspicio pero que también necesitaba que se le vaya a recibir al aeropuerto... todos los gastos eso lo manejan ellos ... yo mi función es solamente académica ... con los expositores ...

controlar la calidad de las ponencias... de verificar los materiales que se va a dar .. de la imagen que esté bien... todos los logos... el programa... que todo sea puntual... que eso te genera mucha angustia a veces... no... porque en la medida que algo falla ... toda esa la parte académica ... la parte de atención... incluso que muchas veces la hacemos ya por cuenta nuestra para quedar.. por ejemplo, la última vez... uno tiene que llevarlos para no afectar el presupuesto que se yo pero normalmente el presupuesto lo manejan internamente... todo lo manejan en la unidad... yo me encargo de la parte académica... por decir saber ¿cuánto fue lo que se ganó? ... ¿se recaudó? todo lo manejan ellos

P: y dime una cosa... ¿qué cosa es lo que te parece más complicado?... no complicado pero la parte más tediosa de la organización desde lo que tú ves cuando preparas el proyecto

E: para preparar el proyecto.... de verdad como lo vengo haciendo hace tanto años no me parece complicado... yo simplemente hago... el proyecto me parece fácil lo que a mí me parece tensionante es ya la ejecución misma ... en el mismo momento cuando tú necesitas anfitriones, necesitas logísticas, necesitas computadoras... a mí me encanta mucho y siempre hemos trabajado así ...que el mismo día se le entreguen las constancias ... porque imagínate... acá todavía... pero si en riva aguero voy a hacer eso que regrese pos su constancia al centro de lima... otra vez que yo convoque capaz ni vienen esa es la diferencia..

P: la última pregunta estaba vinculada a qué cosa te ayudaría para hacerlo menos tedioso o menos complicado me refiero a la parte del proyecto... a la ejecución... qué te ayudaría para que la parte que te toca hacerla para que sea más sencilla

E: ah bueno si me hablas de acá de la Facultad a mí me ayudaría básicamente tener un apoyo logístico muy eficiente en la medida que se encargue de todo... y que yo tenga que hacer la parte académica que hacer el trabajo de la parte académica y ya tener todo la otra parte que yo tenga que estar preocupándome... por qué no se entregaron las constancias ... porque no se tenían en ese momento ... o porque no verificaron que si habían pagado para que le entreguen ... esa parte administrativa que desgasta porque después las personas que no reciben te llaman y claro como una organiza.. y claro he tenido casos de Cusco... que ha venido delegaciones de Cusco y no habían recibido la constancia y no la tenían y entonces me encuentro en evento después de tiempo y entonces yo misma tengo que venir... oye pero que pasó con esa constancia... y esto... esa parte es la que más complicada...

P: ¿el soporte administrativo?

E: el soporte administrativo es básico para el mismo día de la conferencia y antes para tener todo preparado... todo listo... porque eso es imagen

P: y quien te ayuda cuando lo haces en Riva Agüero y quien te ayuda cuando lo haces acá en el campus

E: mira... acá cuando lo hacemos acá en la facultad lo he coordinado esa vez con el área administrativa pero con una sola persona... con una sola secretaria que la verdad muy deseo de ayudar pero ella no está asignada específicamente a esa actividad ...sino ella tiene otras cosas que hacer en la facultad ... tiene otros encargos entonces y las llamadas se centralizan con ella ... entonces eso es ... eso se debe de mejorar... si es que tu me preguntas ... que sea para

eventos una persona específica .. que se dedique... claro va a tener otros eventos pero ya no funciones dentro de la misma facultad... porque si tiene que atender eso... tiene que atender lo otro... entonces imagínate... no le dedica el tiempo que necesita la actividad para tener el éxito necesario

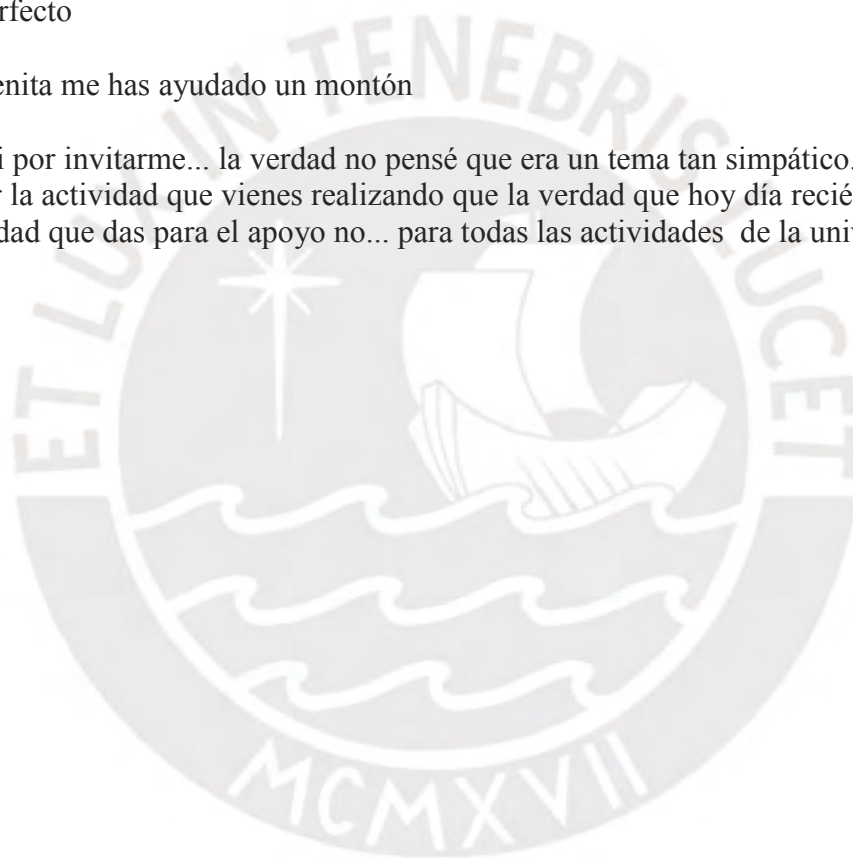
P: ¿qué crees que le ayudaría a esa persona desde la parte de los profesores para que haga mejor su trabajo?

E: de parte de los profesores no tanto ... sino simplemente es dentro de la misma parte administrativa que le de todo el apoyo ... decirle mira si tienes esta actividad con un docente y este otro docente entonces perfecto... ya no te vamos a dar carga interna para que tu estés dedicada a eso.. porque sino no tiene tiempo... y entonces por más buena voluntad que tiene no es un súper man... entonces qué hace... distribuye tiempo y no alcanza pues no... entonces las actividades se sobre saturan el mismo día pudiéndose hacer con más tiempo y lograr que todo salga perfecto

P: gracias Elenita me has ayudado un montón

E: gracias a ti por invitarme... la verdad no pensé que era un tema tan simpático... tan bonito... te felicito por la actividad que vienes realizando que la verdad que hoy día recién me entero de toda la actividad que das para el apoyo no... para todas las actividades de la universidad

P: gracias



ANEXO 20

Entrevista al Dr. Waldo Mendoza, director de la Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación DAPE de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Fecha: martes 20 de junio de 2017

Patricia Harman: entrevistando al doctor Waldo Mendoza, él es director de la Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación DAPE, querido Waldo te voy a hacer ocho preguntas, están relacionadas con el proceso de planificación de eventos acá en la universidad y eh... desde tu... desde tu dirección, que se planifican muchas cosas que son académicas, eh... las preguntas están enmarcadas precisamente en este rol, ¿no?... en este rol del profesor, en este... en los PDU y en los POAS, entonces... la primera pregunta que te hago es, en el marco del PDU, ¿cómo proponen eventos las unidades, hay alguna formalidad para presentar eventos dentro del plan operativo anual?

Waldo Mendoza: no, lamentablemente el tema que me planteas está totalmente ausente en los PDU o está parcialmente presente en el sentido de que algún departamento dice... voy a hacer este evento en este mes, ¿no?, pero digamos no está de una manera organizada como tú lo quisiera, ¿no?

Patricia Harman: bueno entonces... eh...no... tampoco entonces tenemos una periodicidad, no?

WM: no, no hay una periodicidad, creo que eso tiene que partir desde la Administración Central quien tendría que dar ciertos parámetros, por ejemplo, todo el mundo hace sus reuniones en octubre y noviembre y la asistencia es bajísima porque como hay miles de eventos... yo creo que... de una manera descentralizar este problema no se va a arreglar, deberías hablar con Iván Hinojosa quien siempre habla de estos problemas y quien sufre como tú con los eventos, no?

PH: tenemos justamente una eh... una data que ha sacado la DCI, tenemos alrededor de, te lo había traído para que lo... para compartírtelo... tenemos... en el... en el año 2014 y 2015 esta cantidad de eventos que se han realizado 1,137 y 1,136 de los cuales, entre académicos y culturales hay como 1,000 se mantiene digamos la cifra y los deportes digamos no los tomo en cuenta por que no son parte de mi jurisdicción, de mis competencias, pero sí es una cuota bastante alta...¿no?... y... eh... Iván tiene... lo que me ha compartido Iván y claro la preocupación es ésta no?, dónde y en qué momento podemos intervenir y de ahí tu sapiencia y tu sabiduría para decirnos hacia dónde conducirnos en este... en este espacio no, por que no... no podemos anticiparnos... eh... y no sabemos en qué momento sería el mejor momento para anticiparnos. ¿Cuál crees tú que sería ese mejor momento?

WM: yo creo que el eje tiene que ser eh... académico en el sentido de que uno tiene que priorizar eventos que sean estrictamente académicos porque no es que sobran espacios en esta universidad, faltan espacios y a veces acá en la universidad cada uno hace su evento, no?, sabe Dios si son de buena calidad o de mala calidad, entonces ahí habría que hacer una priorización clarísima de eventos, no?, priorizando aquellos que son académicos, estrictamente académicos, y dejando los otros... digamos... en los... tiempos y los lugares menos privilegiados, no?

PH: de acuerdo, y en esta... y de lo que han recabado a través de los eh... de los POAS... del plan anual de... el plan de desarrollo... no perdón, POA es Plan Operativo Anual que también

está conllevando el presupuesto, ahí he visto que a veces suben algunas... algunas ideas para llevar... algunas iniciativas para llevar a cabo un evento. ¿Están de alguna manera mapeadas o digamos asociadas a un determinado eje?

WM: están parcialmente mapeadas, el problema de los ejes es una complicación por que en teoría los PDUS deben estar estrechamente asociados al plan estratégico...eh... pero cuando un plan estratégico no tiene prioridades, entonces todo entra en el PDU, a veces llegan casos en el que me preguntan en la DAPE, este tema de este departamento, ¿esta actividad está dentro del plan estratégico?... yo digo todo está dentro del plan estratégico, porque nuestro plan lamentablemente no dice, esto es importante y esto no es importante, nuestro plan dice todo es importante, osea, nada es importante, entonces, eso hace que uno no pueda decir... esta actividad no es consistente con el plan, porque estrictamente hablando cualquier actividad es consistente con nuestro plan, entonces allí la tarea de la DAPE es menor porque hace un check a todo, porque no hay manera de decir que esta reunión en el Cusco... este... dicen que académica es consistente o no con los objetivos grandes de la universidad, acá hay un problema de arriba, no?... sí... siempre... privilegio en que los grandes problemas se solucionar arriba, descentralizadamente es imposible arreglar, incluso en el tema presupuestal, no?, cuando a las unidades se les dice procura gastar todo tu presupuesto, y hacia setiembre se dan cuenta que no lo han hecho, entonces todos los seminarios van en octubre y noviembre, no?, eso por ejemplo es una responsabilidad de nosotros, no?, del aparato centralizado, porque eso... eso no puede pasar.

PH: claro, estaba mapeando que... en... en...en los reportes justamente que me ha pasado la DCI, la concentración precisamente es lo que tú me estás refiriendo, no?, octubre y noviembre, en todo el año... básicamente entre marzo y diciembre, la quincena de diciembre se hacen mil cosas, pero 200 cosas se hacen en el mes de noviembre.

WM: claro, porque no hay absolutamente ninguna norma y lo hemos conversado, que diga los eventos, lo de los chicos, sus seminarios, sus reuniones, todo se hace en esos meses, no?, porque nadie les ha dicho no lo hagas en ese mes, no?, si hubiera una planificación que diga están abiertos los locales en marzo, abril, están cerrados en estos meses, no hay ninguna directiva digamos que les diga corrijánlo, porque... digamos, descentralizadamente no tienen por qué corregir, no?, no hay razón para que corrijan, alguien tiene que decirles, no?

PH: habría que regular esa... ese espacio, bien entonces...eh digamos... están mapeados pero no los tienen, digamos... eh... presente.

WM: la información, como dirían los abogados, que no es... cómo dicen los abogados?... que no es vinculante... te informan, pero lo ponen ahí porque algo tenían que poner, pero no es que dicen, esto va a ser así, en tal local, en tal hora.

PH: entonces, claro, porque yo estaba pensando que... eh... dentro de esta... dentro de este... dentro de la propuesta, eh digamos la DAPE les exigía o digamos la universidad les exigía alguna cuota, o algún lineamiento para poder establecer algún tipo de evento.

WM: no hay ningún lineamiento.

PH: ha...eso es... súper importante, súper importante y después de ahí estaba, te iba a presentar... eh... los eventos que ya te los presenté hace un minuto, y mi siguiente y última pregunta era, eh... si presentan estos resultados de los eventos, pero a lo largo de tu

conversación me has dicho que no se... no se están midiendo, no hay ningún indicador de éxito de esta parte de acá, no?, que es tan importante no, porque... con el tema de presupuesto.

WM: no hay ningún indicador.

PH: no, entonces esto de acá me da pie para trabajarlo mejor.

WM: no sabemos este... cuántos asistentes hay, nadie tiene idea de eso, nadie centraliza esa información, no?

PH: yo la tengo, por ejemplo.

WM: ya, de repente, alguna entidad de la universidad debería trabajar con esa base de datos, no?, y si un evento donde se han citado 300 personas van 20, ese evento no debería replicarse más, no?, algo de eso habría que hacer, porque todo eso cuesta, no solamente el costo del evento, sino, estás ocupando un espacio, estás quitando un espacio a otra actividad que puede ser más importante, la Educación Continua por ejemplo hace tiempo dice a gritos, yo puedo traer un montón de plata a esta universidad pero no hay espacio.

PH: sí, eso efectivamente, ¿no?, nosotros lo que... nosotros tenemos nos organizamos entre 60 y 70 eventos anualmente, obviamente es el 5% de esta cuota, ¿no?, normalmente están... llegan a mi oficina los eventos que ya no pueden ser soportados dentro de la unidad, porque digamos escapa a sus capacidades, y de estos eventos sí tenemos pues, toda una logística que nos permite, medir el impacto, medir la asistencia, medir si está efectivamente alineado con un objetivo, ¿no?

WM: sería lindo tener tu base de datos, ¿no?, para analizarlo, porque uno podría hacer una estimación, digamos... el costo por asistente al evento, no?, entonces si tu evento ha sido multitudinario el costo unitario es bien bajito, no?, pero si a tu evento han ido 5 gatos, el costo unitario que es lo que importa debe ser altísimo, voy a sugerir... voy a sugerir.

PH: esto sería interesante, porque nosotros por ejemplo no, no sabemos... yo no... no tengo muy claro cuando aplican a fondo de subvención en las unidades, no?, o si digamos la unidad tiene alguna práctica, de hecho de las que he estado mapeando, no tienen una formalidad dentro de la unidad para solicitar a sus profesores... ok, este es el momento de presentar sus iniciativas y lo vamos a hacer de esta manera y esto de acá lo van a presentar en tales fechas y lo vamos a evaluar y vamos a devolverles y vamos a decirles, si, no, o tengo determinado fondo y lo vamos a asignar bajo estas características, no?, eh... no he encontrado esta formalidad.

WM: no existe.

PH: no... entonces, eso me obliga a, digamos a proponer cosas simpáticas...

WM: no, eso está virgen ah... vale la pena que hagas esa tesis que puede ser muy útil para la universidad, no te olvides la idea de los costos unitarios, eso es básico.

PH: efectivamente, bueno, muchísimas gracias Waldo, en verdad ha sido un privilegio y sobre todo que me hayas dado en tu tan agitada vida, un pedacito de toda la experiencia, muchísimas gracias.

WM: que ocurrencia, gracias a ti.



ANEXO 21

Entrevista al Lic. Rafael Zavala, Jefe de la Oficina de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Perú **Fecha: martes 20 de junio de 2017**

Patricia Harman (PH): entrevistando al Lic. Rafael Zavala, Jefe de la Oficina de Servicios Generales... buenos días Rafael, es un gusto poder entrevistarte, muchas gracias por tu tiempo....eh... como te estaba explicando out off record, el motivo de esta entrevista es comunicarte que estoy haciendo mi tesis en la Maestría en Comunicaciones que tiene por título "Gestión de la Información para optimizar el proceso de planificación de eventos institucionales en la PUCP" siendo que tú eres el Jefe de esta unidad que atiende... la... todos los requerimientos de la universidad, no cierto?, tengo para hacerte 9 preguntas, no. La primera de ellas es.... he... la Oficina de Servicios Generales tiene una programación de eventos?... es decir, sabe cuándo se organizan los eventos, ¿cómo se enteran ustedes que hay un evento?

Rafael Zavala (RZ): haber, nosotros actualmente no tenemos una información clara de las unidades, pero sí estamos desde el año pasado realizando ciertas visitas a las unidades para.... no comprometerlos... pero sí explicarles lo que hacemos, osea, darnos a conocer, que es lo que hace la Oficina de Servicios Generales y dentro de esas visitas les estamos proponiendo que nos envíen con el debido tiempo su cronograma de eventos para estar preparados, anticiparnos un poco a los requerimientos que justamente obedecen a ese tipo de actividades y... este...en algunos casos, ya a partir de este año nos están alcanzando algún cronograma... con algunos... no son todas las unidades pero sí algunas nos están dando algunos... alguna información sobre el tema.

PH: ¿Cuántos eventos más o menos, pero ya... que te han anticipado para este año y para el próximo... o no?

RZ: para este año sí, para el próximo todavía no, porque falta todavía... seguramente entre octubre y noviembre vamos a hacer nuevamente...una... un reforzar de este tema... no son muchas unidades... hablemos de tres o cuatro unidades que nos han dado algún tipo de información, esperemos que en estos días...haya más información sobre el tema, pero sí estamos ... este... tratando de articular más con las unidades, porque en el pasado hemos estado siempre con un tema de divorcio, ahora lo que queremos es más bien acercarnos más a ellos y ellos que se acerquen a nosotros para articular mejor, no?

PH: y con cuánta anticipación están recibiendo pedidos para los... para las cosas... digamos... para los servicios y bienes que tienen que comprar.

RZ: actualmente sí las unidades están enviando su información... su pedidos, dependiendo del tamaño del evento, de la actividad... con unos diez o quince días de anticipación, los eventos que son más pequeños, llámese haber para ochenta personas... noventa personas, normalmente lo envían con tres o cuatro días de anticipación, quizás una semana también, no?.

PH: ¿y es suficiente?

RZ: para eventos pequeños sí, es suficiente, estamos en la capacidad de atender ese tipo de actividades bajo ese... con ese tiempo, pero sí cuando son ya eventos demasiado grandes, sí, es necesario que por lo menos con un mes o quince días de anticipación lo hagan, no?.

PH: de acuerdo, y dime una cosa... esto...ustedes tienen en alguna parte, eh...dónde, cuáles son los tiempos de atención, dónde pueden encontrar los profesores, las personas que llaman, esta información.

RZ: eh, sí, tenemos una información que está colgada en una... en un repositorio...he... no está actualizado, lo deberíamos actualizar sí, pero este... deberíamos sí actualizarlo porque son... lo que pasa es... que como Oficina de Servicios Generales tenemos varios frentes, varios servicios que... una cosa es atender por ejemplo un servicio de impresiones y otra cosa es por ejemplo planificar todo un tema de toldos o una actividad mucho más grande, entonces hay este... actividades que sí están dentro de los tiempos que los pueden encontrar en esta información, pero este... sí tenemos que actualizarlo, somos conscientes que hay que actualizarlo y modificarlo, ¿no?

PH: ¿pero lo consultan?

RZ: no, no siempre, hay que ser bastante sinceros en eso, no siempre lo consultan, lo que sí hacen es preguntar.

PH: ¿es el mapa de recursos?

RZ: el mapa de recursos, entonces, ahí está alguna información que deberían, pero no, no lo hacen, pero nosotros como servicios siempre estamos dispuestos a brindarles toda la información posible

PH: y dime, ¿hay alguna forma de establecer el sobre costo de un servicio, ustedes tienen... han medido?, lo tienen?... esa información?

RZ: eh... bueno, nosotros lo hacemos a demanda, sin embargo, estamos... justamente vamos a tener una reunión con la dirección, porque estamos próximos a implementar catálogos de productos frecuentes en la universidad, por ejemplo, uno de los puntos fuertes que tenemos acá es el catálogo que estamos próximos a implementar... el de toldos, mesas y sillas para los eventos grades y estamos próximos también a elaborar el catálogo de impresiones en offset... lo que es folletería... lo que es este... todo tipo de tarjetas de invitación... todos empastados, osea, una serie de productos que nos... este... en forma muy discriminada nos envían y que nosotros obviamente le damos los precios de acuerdo a lo que cotizamos.

PH: de acuerdo, y quiénes son los que solicitan el servicio cuando piden algo, el profesor o es el personal administrativo, ¿quién la pide?

RZ: normalmente el personal administrativo, puede ser la coordinadora de administración, la asistente administrativa, normalmente son las asistentes, en algunos casos son los coordinadores académicos, pero básicamente la mayoría es este... asistente administrativo, no?

PH: ¿y es por correo o es por teléfono?

RZ: normalmente es por teléfono, pero todo va por Centuria, toda la información sí... exacto por Centuria, lo que hace ahí la unidad es preguntar... para cuándo va a estar el trabajo listo, entonces nosotros ya en base a la experiencia que tenemos con los proveedores le ponemos una fecha estimada, acordamos las fechas con ellos, eso va en el Centuria y se hace el seguimiento luego, ¿no?

PH: y dime una cosa... cómo sabes que es un evento y no es una cuestión digamos... recurrente, ¿cómo discriminan esto de acá?

RZ: ya, eso por correo, la unidad lo especifica, si es un evento muy grande donde ya nosotros ahora hace seis, siete meses, estamos visitando mucho más a las unidades... cuando vemos que es un evento muy grande porque hay una serie de... un evento donde no solamente te pueden pedir un toldo, mesas o sillas, si no, te pueden pedir equipo de sonido, un equipo de audio, este... hay que contratar no sé...personal adicional para un servicio de traslado...o sea, cuando ya vemos que es muy grande sí visitamos a la unidad y en cancha como se dice o en sitio, nos explican cuáles son los tiempos, de qué se trata.. y nos interesa a nosotros saber porque eso nos sirve incluso... como experiencia porque lo que estamos haciendo para los eventos grandes es armar expedientes, como son eventos que se van a replicar en los siguientes años, hacemos un expediente y en el siguiente año... ya vemos el expediente y ya sabemos la experiencia de todo... o sea tenemos toda la referencia histórica digamos, ¿no?

PH: eso está muy bien, y cuál es el rubro más solicitado en... de los rubros que tienen?, en número de pedidos.

RZ: en número de pedidos, el servicio de catering es uno de ellos, bastante, servicio de impresiones... bastante, hay picos muy altos en los que es... la OCAI también a veces solicita bastantes impresiones eh... equipos de audio y video para los eventos que están correlacionados con las mesas, toldo, etc., son básicamente tres o cuatro categorías que nos solicitan continuamente, los más frecuentes.

PH: ¿y tenemos... cuál es el rubro de mayor facturación, coincide o no necesariamente?

RZ: no necesariamente, porque en el caso de toldos por ejemplo depende de la magnitud del evento en sí, hay toldos que te pueden costar S/. 15,000, S/. 20,000, S/. 30,000 soles más IGV, por volumen las impresiones también están digamos en un segundo lugar, dependiendo también la cantidad del volumen... o la cantidad de impresiones que te puedan pedir... hace poco hemos tenido por ejemplo una licitación de unos cuadernillos que ha solicitado Estudios Generales de Ciencias y Letras ... hemos juntado todo en uno para que nos salga más barato por economía en escala y eso más o menos ha salido algo de 300,000 soles, pero hemos ahorrado algo de S/. 68,000 haciendo una licitación, por ejemplo.

PH: ha qué bueno, qué bueno... sabes... la pregunta es... sabes ¿cuántos eventos organiza la universidad?

RZ: básicamente nos basamos en la información de las unidades, sabemos que hay eventos principales o institucionales digamos... sí los tenemos mapeados... pero eventos que realmente lo vamos a conocer más cuando las unidades también nos informen en estas visitas que estamos haciendo, ¿no?

PH: pero no sabes cuántos... ¿cuántos eventos tienes?

RZ: bueno, en estos momentos, mapeados, sí conozco, lo que nos han informado las unidades sí lo puedo... lo puedo... digamos identificar...pero, sí sé que por ejemplo, que de acá a un mes o dos meses una unidad no nos informó del evento y nos pide con quince días de anticipación, no lo sabremos hasta que nos lo piden.

PH: ¿quieres saber cuántos eventos organiza la universidad?

RZ: Claro sí, por supuesto que sí, es bueno saberlo.

PH: te voy a contar... la universidad organiza 1,200 eventos anuales, eso es más o menos el...

RZ: el promedio

PH: el promedio no, el promedio sería un poquito más bajo, sería 1,100, digamos estamos entre 1,137 y 1,136, entre 2014 y 2015 no, pero ese es un... y no tenemos mapeado todos esos eventos, no sabemos ¿no?... o tú lo sabes?

RZ: no, no sabemos porque ese es un tema ya de... ese el tema... relación con la unidad.

PH: si tuvieras que intervenir en alguna parte del proceso, dónde intervendrías para dar una mejora y que podamos planificarnos mejor.

RZ: yo creo que este es un tema que deberían articular las áreas articuladas de un inicio, porque, a veces en los procesos que he podido... yo acá tengo año y medio recién en la unidad... pero veo que hay algunas este... unidades que están muy ajenas, muy divorciadas digamos... pero este... creo.. que... al menos me gustaría a mí participar desde un inicio, no solamente para este... para mapear y para enterarme del evento en sí que es importante, si no para dar un mejor servicio, nosotros estamos dispuestos a dar un mejor servicio en la medida que también nos pidan con anticipación las cosas y estar informados de los... justamente de los eventos que hay en la universidad, entonces es un tema de correspondencia no, osea... estoy al tanto del evento, voy a atenderte mejor si me lo pides con anticipación y por tanto la unidad va a estar más satisfecha con el servicio.

PH: claro, nosotros somos una fuente de información de ustedes, pero solamente, nosotros les hemos transferido a ustedes información de 70 eventos que son los que nosotros manejamos, pero hay otro resto, que ni tú ni yo conocemos.

RZ: exactamente, así es, eso es lo que pasa.

PH: estarías dispuesto a ser uno de los aliados de la oficina de Eventos para intervenir en alguna parte del proceso y enterarnos con mayor anticipación de qué cosa están organizando al interior de las unidades.

RZ: por supuesto, totalmente de acuerdo, sí me gustaría, este... es más, estaríamos a disposición para cualquier tipo de reunión y cualquier tipo de coordinación que hubiera no?, sí claro.

PH: muchísimas gracias Rafael, en verdad ha sido un gusto coordinar contigo, hemos compartido las mismas penas y los mismos problemas.

RZ: estamos para sacar adelante las cosas... en equipo juntos.

PH: muchísimas gracias.



ANEXO 22

Entrevista al Mag. Alex Celis, Jefe de Presupuestos y Jonel Jiemenez Jefe de la Gestión Presupuestal de la Pontifica Universidad Católica del Perú.

Fecha: viernes 23 de junio de 2017

Patricia Harman: entrevistando al contador magister Alex Celis; Jefe de Presupuesto de la Pontifica Universidad Católica del Perú que está acompañado de Yonel Jiménez; Jefe de Gestión Presupuestal, aquí en el... en la Sección de Presupuestos. Alex y Jonel les voy a hacer 5 preguntas, están vinculadas a la formulación de eventos acá en la Universidad, esto es parte de la tesis que yo estoy formulando en la Maestría en Comunicaciones y la primera pregunta que te hago ... Alex es, ¿cómo es que se formulan los eventos en... en las unidades presupuestariamente hablando?

Alex Celis: gracias Patty, bueno, generalmente nosotros tenemos un proceso de formulación anual donde todas las unidades nos envían los requerimientos presupuestales para el siguiente año, este proceso comienza en agosto con la capacitación a las unidades de cómo presupuestar y ellos formulan durante el mes de setiembre todas sus actividades y a partir de agosto nosotros evaluamos y se eleva a una comisión central de presupuesto, donde están diversas autoridades, ellos evalúan la propuesta de las unidades y si consideran conveniente los aprueban, o los rechazan, no?, ahora, específicamente de los eventos, las unidades tienen tipos de unidades a presupuestar, tienen una actividad ordinaria que es básicamente donde se registran, se estiman los costos fijos que la universidad... que la unidad hace cada año, no?, y hay otro tipo que es actividades subvencionadas que son... que pueden ser coloquios, congresos, reuniones, sistemas de calidad de una unidad específica, no?, eh... que son subvencionadas, que necesitan recursos para realizarlo y hay otro tipo de actividades que son auto sostenibles o auto financiadas como son las maestrías, los doctorados, diplomados, cursos, etc., eh... que rinden un margen de utilidad a la universidad, entonces la unidad analiza, planifica, no?, y envían la propuesta, basado en esos tipos de unidades, hay unidades que sólo tienen actividades ordinarias hay unidades que tienen una mezcla de todas estas... tipo de actividades, no?, y nosotros evaluamos la propuesta. Eh... de los eventos específicos, no tenemos una data registrada de... sino, son propuestas conjuntas dentro de una actividad subvencionada podré haber un evento específico por ejemplo, en un coloquio o... generalmente hacen el evento, traen invitados, hay coffee break, no?, pero de repente el fin de esa actividad no sólo es el coloquio, sino sacar una publicación, no?, entonces podré estar un evento dentro de esta actividad macro no?, entonces eh... **por eso no tenemos un registro en el presupuesto exacto de los eventos**, hay sí actividades específicas como la ceremonia de fin de año, del día de la Madre, eventos institucionales grandes que sí están específicos, que son eventos y que sí se tiene registrado en el sistema, pero podré haber eventos dentro de otras actividades que no necesariamente tienen ese nombre no?, específicamente de eventos, eh... no sé si respondí a...

PH: sí, está, está muy bien, porque una de las preguntas que yo tenía era, o sea lo que tú me acabas de aclarar es que dentro de las subvencionadas pueden haber eventos adentro y no las podemos extraer... esto... fácilmente, no cierto?, pero eh... digamos que, la unidad pide una subvención porque está sujeta a determinados parámetros, ... presupuestos les dice cuáles son esos parámetros o ellos piden y allí ustedes definen en la comisión cuánto es lo que se le va a dar de esta subvencionada.

AC: bueno, al inicio de la formulación de este proceso, se reúne la comisión y determinan los montos para las actividades ordinarias, el monto subvencionado, no?, de estas actividades, entonces... y se informa mediante cartas a las unidades este es tu techo máximo que puedes gastar tanto en ordinarias como en actividades subvencionadas, la unidad en base a ese importe es que planifica, prioriza qué actividades van a realizar durante el año y envían a presupuestos esa información, pero ya la comisión le da un techo, un techo, incluso el año pasado hicimos una directiva de formulación presupuestal donde se resaltó que la comisión iba a dar montos má imos de subvención porque a veces las unidades pedían... eh... montos mayores, pero había que asignar recursos para todas las unidades, entonces ya previamente la comisión les da un monto para que ellos se ciñan a ese importe, no?

PH: y eso sí tiene periodicidad, es decir, el monto de techo le dices a la unidad en una fecha determinada.

AC: sí, el monto específico de las actividades ordinarias y subvencionadas se ha determinado que es anual.

PH: y se lo dices cuándo, ¿a la unidad?

AC: eh... eso ya está con una directiva, ¿no?, dónde dicen que los montos de subvención son anuales, si es que no se ejecutan en el año correspondiente, simplemente retorna al fondo de la universidad.

PH: ¿y en qué época del año es que... y... ustedes les informan de cuál es su monto de subvención y de ordinaria?

AC: eh... todos los años por lo general se manda una carta a las unidades el primero de setiembre.

PH: primero de setiembre, ya, ¿y tienen un plazo para hacerlo?

AC: sí, tienen 30 días para hacer la ...de sus presupuestos y el 30 de setiembre, ¿no?, deberían ya culminar con su proceso y enviar la información a la oficina de presupuestos mediante el sistema.

PH: ¿en Centuria?

AC: en Centuria.

PH: en Centuria, y en el caso de lo que son las actividades eh... autofinanciadas, ¿cómo funcionan?

AC: Las actividades autofinanciadas es igual, las unidades tienen que formular tanto sus ordinarias subvencionadas y autofinanciadas, sin embargo, eh... durante el siguiente año puede haber nuevas actividades autofinanciadas y sí la pueden formular, está permitido.

PH: ¿no tienen un plazo de caducidad esta de acá?

AC: exacto, las actividades autofinanciadas tienen un plazo puede ser bianuales, pueden ser anuales, bueno si se ejecuta en esos plazos establecidos, no?, pero a lo que voy es que en el

proceso de formulación anual está un grupo de actividades autofinanciadas, pero durante el siguiente año pueden formular más actividades subvencionadas... autofinanciadas perdón, porque puede llegar un proyecto del estado, una consultoría nueva, un nuevo diplomado que han estimado que debe salir ese año que no estuvo contemplado en la formulación anual, lo que sí no está permitido durante la directiva es que las unidades presenten más actividades subvencionadas, subvencionadas no, sólo en la formulación anual y ahí es porque tenemos más o menos que tener el presupuesto de la universidad fijo en diciembre para que esté aprobado por el Consejo Universitario y la idea es de que el déficit o el superávit no disminuya, no?, claro, que el déficit no suba o que el superávit no disminuya, por eso no se aprueban las subvencionadas el siguiente año, si no estuvieron dentro de la formulación anual.

PH: ¿hay una, hay una cuota de... de en el caso, solamente de los que son las autofinanciadas, se tienen que presentar con un mínimo de superávit?

AC: sí, eh... justamente en las directivas mencionan que mínimo es 20% de superávit de las actividades financiadas, salvo unas consideraciones que bueno, serían revisadas, no?

PH: ¿y cuántas, eh... cuántas unidades eh... autofinanciadas tenemos?, tenemos esa cifra?

AC: sí, sí, acá justo tengo... creo que tenemos un cuadro, sí justo acá tengo... tenemos 584 actividades autofinanciadas que se formularon durante la formulación anual, pero esta cifra crece durante el año porque hay nuevas actividades, sí, de actividades subvencionadas tenemos 669.

PH: 669 que son las de la... para este año... las formuladas que son para este año

AC: sí, exacto, para el año 2017 y actividades ordinarias eh... tenemos 284 en la formulación anual.

PH: y una consulta, cuando...es que esa es una cosa que digamos a mi queda siempre en el...en el... no?... como Eventos... no?... qué pasa eh... y eso es lo que a veces los profesores cuando llegan a la oficina, eh... no tienen mucha idea, supongo porque eh... digamos... su primer... su contacto... la fuente que ellos tienen de información proviene del jefe de la unidad, de su unidad o del personal administrativo, no son directamente de ustedes, no cierto?,... o de las actividades... o de las unidades que somos de soporte, entonces cuando van a la oficina y yo les cuento esto de acá, de... sí pero esto tiene que lanzar el 20%... se quedan un poco como, así? dónde dice esto de acá?, entonces una pregunta que me hago es, dónde están estas directivas de las que tú me estás hablando, solamente están enviadas al jefe de la unidad o están publicadas en alguna parte?

AC: sí, bueno, el año pasado se establecieron algunas directivas...algunos criterios y directivas en dos procesos, en el presupuesto operativo y en el presupuesto de inversiones, no?, estas directivas se aprobaron por resolución rectoral en julio del año pasado, y fueron enviadas a todas las unidades, no?, al Jefe y al Gestor Presupuestal, porque nosotros en la oficina tenemos contacto con alguna persona en la unidad y ya hemos tenido algunas incidencias donde estos usuarios nos dicen, sí, la carta llegó al jefe pero se demoró en llegar a esta persona que maneja o que se encarga de los presupuestos de las unidades, entonces el año pasado estas directivas, igual que la carta de la comisión central de presupuestos, fueron enviadas tanto al jefe como al gestor, para que el gestor pueda, él sí, distribuirlo posiblemente a las demás personas que trabajan con él o a los docentes que mencionas, no?, eh... también

está colgado en el sistema, en el Centuria se colocan los manuales y también se ha colocado la directiva por si quieren revisarla, no?

PH: Centuria o Intranet?

AC: Centuria

PH: y... Intranet, tienen algo en Intranet, ¿o no?

Yonel Jimenez: tenemos manuales, pero no lo... directamente la directiva, ¿no?, es más en las... el año pasado hicimos capacitaciones al personal de tema presupuestal de las unidades y también se brindó la capacitación de estas directivas, los puntos más resaltantes que se mencionaban en estas directivas nuevas que se aprobaron el año pasado, no?

PH: ¿quiénes fueron los que asistieron a esas capacitaciones?

YJ: normalmente son los... eh... las unidades determinan los usuarios presupuestales que tienen como parte de su unidad y la mayoría en sí son gestores presupuestales o usuarios que también son de apoyo y refuerzo de la unidad, no?, ellos, cada unidad determina el tema de sus usuarios, no?, adicionales a los gestores.

PH: y ellos... ellos son los que están vinculados a Centuria.

YJ: están vinculados, sí, exactamente, al tema de Centuria, porque es Centuria donde se manejan los nuevos presupuestos, las modificaciones presupuestales y toda la parte operativa de ahí, no?, exacto.

PH: muy bien... y esta... y cuando una... cuando una... eh... a veces yo siempre... cuando yo les entrego a los... a los profesores que vienen... los profesores llegan a mi oficina y dicen voy a hacer un evento tengo un fondo, que no saben cuánto es seguramente porque la unidad no les ha trasladado o todavía no les ha dicho cuánto es lo que les pueden dar... y quiero saber cuánto me va a costar este evento de tales características entonces nosotros levantamos la información le damos un presupuesto, esta persona lo lleva allá y desde ahí empieza, no cierto, el trámite, no?, he... para mí se pierde cuando yo le entrego y de ahí se demora. ¿Cuál es... el trámite cuál es y dónde está publicado?

AC: en teoría, en teoría, eh... las unidades deben de planificar y presupuestar sus actividades del 1ro. al 30 de setiembre, hay algunas que lo hacen con anticipación, lo hacen desde agosto, porque ya más o menos saben los montos, ¿no?, eh... en ese momento es donde, he... la unidad se tiene que reunir con sus colaboradores para que ellos les puedan indicar que es lo que van a hacer el siguiente año, y esta información es la que se vuelca en el sistema y es analizada y entregada a la comisión central de presupuestos para su aprobación.

PH: de acuerdo, entonces la capacitación, eh... dentro de las preguntas que tenía era que la capacitación está dada a las personas que están vinculadas con el sistema Centuria, no cierto?, y eh... y en el caso de eh... el... pero todavía no hemos visto lo que es el trámite y la duración a partir de cuando llega acá, no cierto?, cuando yo...qué cosa les entrega la unidad cuando quiere separar... eh... lotizar su presupuesto de subvención, lo lotiza y de ahí sale una nueva actividad o desde ahí nomás va gastando?

AC: eh... presenta, nosotros le damos un monto máximo por ejemplo 100,000 soles y él puede proponer cuatro actividades.

PH: o sea, ¿con cuatro combinaciones de chartfields?

AC: con cuatro combinaciones de chartfields específicas, dentro de esa actividad podría tener un evento como que no podré tener un evento, no?, entonces nosotros... si es que esa unidad es facultad, departamento o un centro o instituto de investigación, eso se cruza con la DAPE porque ellos revisan la planificación de estas unidades, no?, y eh... va a la comisión central de presupuestos con... tanto con la revisión de presupuestos como de la DAPE, no?, y con esa opinión las autoridades toman la decisión de aprobar el conjunto el presupuesto si es que está dentro del monto máximo, sí, sino, ven específicamente el sustento de la unidad, y si ellos creen conveniente podrían aprobar el pedido o simplemente, que generalmente pasa si es que es... se devuelve a la unidad para que priorice y se ciña el monto que se le ha otorgado.

PH: ¿y ese trámite cuánto dura?

AC: generalmente las unidades presupuestan del primero de setiembre al 30 de setiembre, la evaluación comienza en octubre y termina en noviembre, porque son más o menos 1,500 presupuestos que las unidades realizan, no, entonces, pero se van teniendo aproximadamente unas 14 reuniones de comisión central de presupuestos, durante ese tiempo, y cada... en cada comisión nosotros... se eleva un grupo de presupuestos para ser aprobados o revisados, eh... después de cada comisión, a los días se le envía a la unidad si es que tiene que ser reestructurado el presupuesto, su reestructuración, si es aprobado no, porque al final le llega un correo donde... su presupuesto ha sido aprobado.

PH: ¿cuáles son los puntos de reestructuración que le... normalmente se solicitan, hay un... hay indicadores?

AC: generalmente, se deja a potestad de la unidad que haga la priorización... si es que tiene que reestructurar...

PH: porque sobrepasa el monto.

AC: porque sobrepasa el monto, tienen que ver que actividades dejan de hacer o tienen que reducir, el alcance, para que se ciñan al monto.

PH: de cuántos más o menos son los fondos de subvención que puede recibir cada... cada unidad

AC: es variable y ya fueron definidos por la comisión, ¿no?

PH: ¿y esos montos definidos por la comisión están sujetos a... a una, a un antecedente?

AC: sí, ¿generalmente son montos que se le dan anuales, no?, que han venido dándosele un monto, no?, y la comisión decide si es que se incrementa, se mantiene o disminuye estos fondos a estas unidades.

PH: cuando un evento que ha sido planteado como superavitario o como... o como financiado no rinde las... las expectativas que formula, no cierto, el coordinador, que te dice que van a

venir 1,000 personas, pero al final vienen 200, entonces tienes un gasto y un costo de instalación, que sucede con ese tipo de presupuestos o con ese tipo de iniciativas?

AC: bueno, eh... generalmente nosotros estamos ahora evaluando por unidades, entonces evaluamos, por ejemplo, a unidades autofinanciadas, como los centros o ya sea Confucio o Idiomas, no?, entonces, ellos plantean una meta de auto... de superávit para la universidad, si es que ellos no cumplen con el superávit, ellos tienen que rendir ante la Comisión, incluso este año estamos haciendo seguimientos y hay reuniones entre comisión de cómo van evolucionando estas actividades, no?, cómo está evolucionando su avance de ejecución, si vemos que hay una desviación importante a la meta que quieren lograr, se les invita a que justifiquen porque a mayo, por ejemplo, no?, están en ese nivel de superávit, porque si vemos la tendencia histórica, no van a llegar, entonces...

PH: y en el caso de los eventos más específicamente, que son más pequeños que no son a nivel como un instituto que te pueden presentar una cosa más eh... más a largo plazo, no?, porque es anual, en el caso de los eventos que son por tres días o que son actividades pequeñas, cómo, cuál es... hay algún criterio con lo que se van midiendo estas cosas o todavía no hay ninguna de estas regulaciones.

AC: estamos todavía con unas mejoras en el sistema debido a que hay varias actividades, para que haya control, no?, y bote las alertas específicas, de aquellas actividades pequeñas que no están rindiendo para enviársela a la unidad para que justifiquen también, por ahora nos estamos basando en las grandes unidades autofinanciadas, no?, para ver su rentabilidad, pero si hay un proyecto con la DTI, todavía están en la lista de pendientes para hagan estas mejoras, porque también van sumando estas, estos... estas actividades que no están rindiendo como se plantean, no?

PH: desde el punto de vista de ustedes como presupuesto, qué cosa es lo que les... lo que ayudaría digamos, desde la gestión que pueda hacer la oficina de Eventos que tiene el contacto primordial con el coordinador, que... nosotros atendemos al que tiene la iniciativa, no?, y que desconoce muchas de las cosas que estamos conversando acá, que son a nivel de las unidades, que, de las que aprueban en presupuesto, de las que producen, de las que gestionan, de las que ejecutan, no cierto?, o sea, el profesor no tiene... no tiene alcance sobre las cosas, sobre la cantidad de gestiones que las... que los... todas las oficinas de apoyo tenemos que hacer, entonces en ese escenario, si tuvieras que dar... esto... Alex un consejo, o dónde... si tuvieras que pedir algo, no?, qué pedirías a ese nivel, no?, que es donde uno puede intervenir?

AC: bueno, en realidad, eh... debería tener como un presupuesto estándar, no?, de tipos de eventos posiblemente, no?, que los orienten a cómo presupuestar, no?, con el fin de que más adelante no sientan que no tienen los recursos o que se olvidaron algo, porque generan modificaciones presupuestales, generan pedidos de traslados de presupuestos, la idea es que planifiquen adecuadamente, si ya tenemos estructuras de gastos específicamente de eventos y que manejan estas unidades, no?, sería ideal contar con un esquema por tipo, no sé, eventos que les puedan ayudar a ellos a, también porque generan trabajo operativo tanto a ellos como a las demás oficinas administrativas, no?, porque, en temas supongo de limpieza si no han considerado de limpieza, después, el área de Servicios Generales eh... va a estar eh... mirando si es que puede o no cubrir esa limpieza, no?, y son, supongo como son del campus, algunos eventos se hacen en el campus, no?, generan ellos el mayor gasto, no?, también para que ellos puedan prever, no?, esa información.

PH: ...sería a... a nivel de prevención sería, ¿no?, tú Yonel qué cosa podrías

YJ: yo podría añadir ahí de repente también un poco, ya teniendo un poco la experiencia de qué unidades son las que normalmente realizan mayor cantidad de eventos o solicitan ya en el tema de requerimientos de repente, ir viendo cuáles son las que tienen mayor cantidad de pedidos, para relacionar y ver qué es lo que normalmente siempre se llega a realizar, no?, como parte de la ejecución del proceso de la... del evento y con eso de repente compartir con las direcciones el tema de qué es lo que normalmente podría estarse estimando que esta unidad va a ejecutar en el año dentro de una proyección y con eso prevenir, como dice al final, el tema de qué es lo que necesitaría esta unidad dentro de sus recursos, no?, eso ayudaría bastante de repente como apoyo para el proceso de la unidad y de las oficinas administrativas que ven todo este proceso general, no?

PH: en tu experiencia, ¿cuál ha sido... cuál es el mayor problema... eh... de las unidades cuando presupuestan... eventos?

YJ: yo creo que, creo... creo que lo que mencionaban, de repente no tienen la estructura de cómo más o menos se distribuye un evento... un tipo de evento, no?, si ellos tuviesen la... de repente la clasificación de cómo más o menos se manejan los tipos de eventos que ellos requieren, estarían un poco direccionados a de repente a tomar los tipos modelos que hay, acá en este tipo modelo tengo tales tipos de gastos y ya más o menos me estimo a que con esto ya puedo planificar mejor mi presupuesto, sin embargo, creo que van en el ínterin del proceso recién van... van trabajándolo en base a la necesidad y es donde se complica el tema de todas las gestiones de la unidad y todo el proceso y que afecta a todos al final, no?, o sea, es toda una serie de mucho mecanismo operativo al final, no?, entonces, eh... si tuviesen un panorama, modelos, varios modelos, esquemas que tuviera, eso ayudaría mucho pues, no?, al final.

PH: les ayudarí que la Oficina de Eventos les transmita a la... a Presupuestos este... estos combos, estos, esto... modelos de conferencias, modelos de gastos, digamos eh... o no te sirve... yo... en la Oficina de Eventos, dentro de lo que es la tesis que estoy formulando... estoy formulando una herramienta a través de la cual, el... el dueño de la iniciativa, es decir, no cierto?, pueda tener una herramienta muy amigable que no tiene que ver con Intranet, que no tiene que ver con Centuria, sino, con un cotizador digamos, un cotizador de servicios, no cierto?, de manera que, un simulador, de manera que vaya escogiendo qué cosas es lo que debe de tener y teniendo un presupuesto inmediato en tiempo real, no?, como preliminar para presentar a su jefe, no?, porque en este escenario en que eh... si es que la unidad tiene una periodicidad para pedir iniciativas dentro de sus profesores, o si es que no la tuviera, previniendo que no la tuviera, le da un monto y ver si efectivamente se ajusta a su... al monto que le han dado, entonces, en ese escenario estamos trabajando en una... con una... con una herramienta beta, pero... con lo que... con lo que estoy percibiendo de parte de la... de la oficina de presupuestos, también ayudarí que lo customicemos, no?, o sea, conferencia... combos, conferencia, seminario, coloquio, porque tenemos esa información de cuáles son las... la mayoría de los que se publicita, no?, ustedes eh... lo que me estaban comentando hace un momento es que el contacto que tienen ustedes es con el personal administrativo, no con el profesor.

YJ/AC: no, con el coordinador o el gestor.

PH: ok, con el coordinador o el gestor, ok entonces... es hacia ellos que ustedes les podrán eventualmente también si yo les doy un combo de estos de acá, decirles, ok no te olvides de esto, y se lo pasarías, es posible?, con ese tipo de consulta...

YJ: yo pienso de que si todo nace desde la propuesta del docente, en este caso que estabas comentando, y ustedes como oficina de Eventos trasladan el presupuesto que estaría de una forma que ya estaría un poco más validada en base a la experiencia creo que eso lo presentarían a su unidad y la unidad con eso tendría ya cómo formular adecuadamente todos los gastos que están relacionados y nos requerirían como una modificación o alguna gestión para que tengan su presupuesto habilitado, de una manera un poco, teniendo de repente un margen de probabilidades de diferencial de variación mínima, pero estaría más ajustada a la realidad, no?, creo que por ahí sería el tema del circuito, pienso no?

AC: yo creo que ese... estos eh... estructuras, no?, ayudaría a la unidad, no?, básicamente a poder eh... tratar de costear cuánto cuesta un evento, y también ver de repente las partidas que tiene este evento y podría, ellos decir; wow este evento es demasiado y de repente cambian el alcance, no?, de repente les ayudan también a cambiar alcances que sería lo indicado, no?, nosotros en la... como oficina de presupuestos vemos, si has podido apreciar el número de presupuestos subvencionados es bastante, no?, eh... y lo que queremos básicamente es que las unidades comiencen a hacer un poco de presupuestos un poco más globales, no tan específicos, eh... pequeño de 5,000 de 10,000 que sean un poco más grandes, porque nos hemos dado cuenta que atomizar los presupuestos hacen una demanda administrativa... eh... transversal porque si le faltan unos soles en alguna partida se detiene la orden de solicitud, sale error en el pedido, comienzan a hacer las coordinaciones entre oficinas de la Dirección de Administración y la unidad, después se dan cuenta que tienen que hacer una modificación, hacen las modificaciones, la propia unidad también no sabe de qué partida sacar, porque son presupuestos chiquitos y no, entonces tienen que sacar de otra actividad, no?, y genera un cúmulo de trabajo operativo que podría no darle valor a la universidad, entonces, desde el año pasado estamos tratando de comunicar a las unidades que traten de hacer actividades grandes donde incluyan varias actividades dentro de uno, con lo cual tengan las facilidades de gestionar, no?, sin que eso eh... tenga una merma dentro de lo que ellos quieran... ellos quieran visualizar, todavía están aprendiendo las unidades, esperemos que este año mejoren en ese sentido, no?, pero, si bien, esa herramienta les va a ayudar para una parte del presupuesto y sí sería para darles a ellos, para que ellos lo tengan, y más bien, para que el propio gestor de la unidad o coordinador le exija al docente que si quiere proponer que se ciña a esos formatos y que... para que también lo tengan claro, no?, dentro de... de la formulación, no?

PH: ¿tenemos una lista de gestores para poder... eh... intervenir desde esta parte de acá?

AC: sí, desde el año pasado que eh... hemos tratado de tener gestores por todas las unidades, ¿no?, para poder tener una comunicación un poco más fluida, estamos tratando de que sea fluida, no?, poco a poco, ya las comunicaciones están direccionadas tanto al jefe como al gestor.

PH: muy bien Alex muchísimas gracias en verdad, gracias Yonel, me va a servir muchísimo y van a estar dentro de los agradecimientos de la tesis, muchísimas gracias en verdad.

ANEXO 23

Tabulación de entrevistas a Coordinadores / Responsables / Jefes de Unidad

ANEXO 23
TABULACIÓN DE ENTREVISTAS A COORDINADORES/ RESPONSABLES/ JEFE DE UNIDAD

Entrevistado	Unidad	Estatus de evento OEYV	Procedimiento establecido para recepción de iniciativas	Unidad convoca a presentación de iniciativas	llegan iniciativas en otros momentos	se aceptan cuando llegan fuera de plazo	Tienen formato para solicitar información	Le piden presupuesto estimado	Como llegó a OEYV	Evaluación post evento	Resultado de evaluación es pedido posterior	Qué tipo de herramienta te sería útil: plantilla, presupuesto, manual, guía, etc	Otros	conoce cantidad de eventos anual PUCP	cuando envían evento a la OEYV?
Carlos Garatea	Humanidades	Programado	No hay. Reunión con autoridad	si			no tienen	a veces	conocía	si		Plantilla con precios referenciales	Jueves culturales deberían estar regulados	300	Por decisión del profesor, pero cuando es muy grande o implica recaudación lo envían a OEYV
Jaime Peña	Facultad de Derecho	Programado	No hay. Solicitan reunión con autoridad	si	si	si	no tienen	no, porque no sabrían cómo hacerlo	conocía	si, económica	si	Manual de eventos para estandarizar y optimizar	Con un formato institucional no habría lugar a negociación con prof	300	Cuando el evento es grande
Isabel Quispe	Ingeniería Industrial	Programado	no hay, solicitó reunión al VRAD	no	no hay	no hay	no tienen	si	por indicaciones del VRAD	no	NA	Estructura definida de planificación y control	Tuvimos a favor que somos ingenieros industriales y teníamos los conocimientos	30	VRAD le indicó el canal
Dante Elias	Ingeniería Mecánica	s / programar	no hay, es muy variado. Depende del canal que use.	no	si	Si, no hay plazo	no tienen	si	conocía	si, económica. En otros aspectos resulta subjetivo	NA	Una plantilla orientativa, como una pauta de lo que necesito presentar.	Actualmente puede canalizar sus iniciativas por 4 unidades: Fasci, Posgrado, VRI, Dpto CCII	600	
Luciano Quispe	CCSS	Programado	Supone, pero no lo conoce	no	si	si, no hay plazo	no tienen	si	por indicaciones de Martín Tanaka / VRAC	si, es una reunión de lecciones aprendidas	si	Una plantilla para registrar resultados. Una herramienta para planificar. Tener un manual con pasos simples: 1, 2, 3 y 4	Yo aprendí a la marcha a hacer eventos acá. Políticas hace las cosas a su manera y economía también	1000	Martín Tanaka le indicó el canal. Cuando son eventos grandes como Alacp
Patricia Urteaga	CICAJ - Dpto Derecho	Programado	Si, con el área de capacitación CICAJ	si	si	si, no hay plazo	si	no, lo hacen en CICAJ	por indicaciones del Rectorado	si, de contenido	si	Un manual con pasos 1, 2, 3 y 4 sería muy útil. Una guía.	Las capacitaciones son de 30 a 40 personas.	20 a 30 mensual	Cuando el evento es grande
Haydee Abor	Trabajo Social - FFLCCHH	s / programar	Si, tienen definido un proceso	no	si	Si, no hay plazo	si	no	por intuición	si		Manual con una presentación de cómo se organizan las cosas, muy sencillo. Una guía.	Reciben propuestas de entidades externas y de coordinadores	100	Cuando sobrepasan los límites de la oficina

ANEXO 24

Tabulación al Personal Administrativo que brinda de apoyo en las Unidades

ANEXO 24		TABULACIÓN DE ENTREVISTAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE BRINDA SOPORTE EN UNIDADES									
Nombre del entrevistado	Unidad	Conoce el Mapa de Recursos	Como se planifica evento en su unidad	La unidad lanza convocatoria?	Las iniciativas se presentan como van llegando?	Tienen algún formato / manual que informe al profesor sobre como proceder	tipo de apoyo que le brindan	Les ayudaría que los profesores llenen algún formato/manual?	Cuál es la parte más complicada/tediosa	tienen personal especializado/dedicado en eventos?	
Cecilia Gonzáles	Fac. CC SS	no	Los prof van a la secretaria de la especialidad. Si hay presupuesto lo apoyan y desde la administración se hacen las coordinaciones	no	si, a veces con sólo 2 semanas de anticipación. Los eventos se activan por viajes del Decano o visitas de profesores	no. Le informan verbalmente de algunos procesos: boletos, alojamiento, el presupuesto, condiciones de la invitación	le explican el trámite al profesor y le van pidiendo información para avanzar con coordinaciones y el VB	si, que contenga los procedimientos mínimos para que vaya solicitando/preparando información	cuando las especialidades tienen actividades en simultáneo. Los procesos internos para compras y aprobaciones.	no, el personal adm de cada especialidad brinda apoyo en esas tareas	
Rosmery Godoy	Facultad de Ciencias e Ingeniería	no	En coordinación con el Decano, los profesores avisan que viene un profesor visitante o una delegación	no	si	no, se coordina una reunión y ahí se explica lo que se necesita	Coordinamos todo. El profesor solo les de el contacto del visitante y asiste a reuniones	si, algo que les diga a los profesores cual es el procedimiento para organizar un evento	Cuando sale de nuestras capacidades. La logística, los proveedores, búsqueda de espacios Las comunicaciones, cuando no les llega la información	si, el área de internacionalización realiza las coordinaciones vinculadas con profesores visitantes	

ANEXO 24

Tabulacion al Personal Administrativo que brinda de apoyo en las Unidades

Nombre del entrevistado	Unidad	Conoce el Mapa de Recursos	Como se planifica evento en su unidad	La unidad lanza convocatoria?	Las iniciativas se presentan como van llegando?	Tienen algún formato / manual que informe al profesor sobre como proceder	tipo de apoyo que le brindan	Les ayudaría que los profesores llenen algún formato/manual?	Cuál es la parte más complicada/tediosa	tienen personal especializado/dedicado en eventos?
Ana María Yañez	Facultad de Letras y CC Humanas	no	Los profesores hablan con sus coordinadores , el coordinador busca al director de estudios/secretario académico o la Decana. Cuando ya tienen todo armado vienen a ver el presupuesto.	si, el año anterior.	si	No, los coordinadores conversan, los orientan. Cuando ya se formaliza vienen con el secretario o Decana. Algo escrito no,	Apoyo en la logística, organización, despacho de correspondencia, reserva de aulas, reportes de su presupuesto	Si, así el profesor va gestando la idea paso a paso y puede venir con anticipación	Tienen a una persona que atiende los requerimientos de las especialidades. Ella registra todo en el sistema	
Karina Morales	Facultad de Letras y CC Humanas	si, más o menos	Los coordinadores con sus asistentes se encargan de la coordinación y del desarrollo				los coordinadores tienen el apoyo de sus asistentes y de los alumnos. Para el trámite de pago proveedores se encargan en la Facultad	Si debería haber un manual con los plazos. Debería haber una lista de proveedores que cobren menos.	Los alumnos solicitan proveedores y hay problemas con los que no están registrados. No se pagan a los proveedores. Problemas	los coordinadores tienen el apoyo de sus asistentes y de los alumnos. Para el trámite de pago proveedores se encargan en la Facultad

ANEXO 24

Tabulacion al Personal Administrativo que brinda de apoyo en las Unidades

Nombre del entrevistado	Unidad	Conoce el Mapa de Recursos	Como se planifica evento en su unidad	La unidad lanza convocatoria?	Las iniciativas se presentan como van llegando?	Tienen algún formato / manual que informe al profesor sobre como proceder	tipo de apoyo que le brindan	Les ayudaría que los profesores llenen algún formato/manual?	Cuál es la parte más complicada/tediosa	tienen personal especializado/dedicado en eventos?
Ana María Asmat	Facultad de Derecho	no, no sabe lo que es	El profesor va con el Decano y éste lo deriva a Administración o a Dire. De Estudios	no	si	no	con las inscripciones, los pasajes, todo el que le puedan dar			no
Jackeline Fegale	Departamento de Derecho	no	todos los años el jefe del Dpto. solicita a los profesores si tienen temas. Si es un evento grande vamos con Eventos	si, todos los años		no, sólo se reúne con los coordinadores de las áreas y discuten sobre los temas, horarios	Reserva de espacios, publicidad, diseño. Toda la parte logística. El profesor solo les dice lo que va a necesitar		Coordinar los horarios de los profesores	Si, son dos personas que se encargan de estas iniciativas
Giovanna del Valle	Departamento de Humanidades	no	Las iniciativas son presentadas al momento de los presupuestos	si, el año anterior.	si, también reciben a lo largo del año	no	van generando coordinaciones/soledades a medida que los profesores les van pidiendo	no, porque no lo llenan. Se ayudan con el presupuesto		no, cada profesor se encarga y el pers adm lo ayuda
Violeta Antón	Sección Ingeniería Civil		Los profesores llegan y presentan sus requerimientos con 2 o 3 semanas de anticipación	si		no	Todo lo relacionado al evento: afiches, Agenda PUCP, reserva de espacios, Centuria, intranet,	si, sería más facil	Cuando los pedidos llegan tarde o cuando se juntan varios pedidos	Si, ella es la encargada

ANEXO 25

Tabulación de entrevista a docente que organizan eventos con sus unidades sin apoyo de OEyV

Nombre del entrevistado	organiza eventos / cuantos anual?	tipo de eventos	como se proponen los eventos / plazo	salen cosas coyunturales	como haces para presentar proyecto: tienes plantilla?	qué datos de piden? contiene plantilla / formato?	Contiene presupuesto? Te lo piden?	tienes ayuda para estos proyectos?	Te dan un fondo	Solicitud de bienes y servicios	Lo más complicado	Qué te ayudaría	observaciones
Gisela Canepa / Doc principal Tiempo Completo Dpto CCSS	si, 2	seminario, presentación de libro	al departamento el año anterior		no	justificación,	el depto. le pide presupuesto	no, todo lo pasa a Doris	postula al fondo	a través del pers adm del Dpto	rendición de cuentas, el presupuesto	Algo para dar click y hacer presupuestos	percepción que proveedor pucp es más caro. Doris hace más de lo que le toca
Cecilia Monteagudo / Coordinadora de la especialidad de Filosofía ante la FLLCCHH	si, 4	coloquios, simposios, prof Visitante, seminarios	a la Facultad de LLCCCHH, anual las recurrentes y otras con 6 meses de anticipación,	si	no, ella hace su cronograma de tareas	su cronograma contiene responsabilidades y tareas	la fac. le pide presupuesto	no, pero pide ayuda al CEF que tiene información y le hace reservas. Lo del presupuesto lo ve Karina	si	a través del pers adm de la FLLCCHH	hacer seguimiento a las personas que están ejecutando, no tener información a la mano, llenar formularios de la FLLCCHH	algo que brinde alertas para saber cuanto queda de plan, que ayude a Karina a tener un módulo o algo	Karina está superada
Ramzy Kahhat / Coordinador de la Sección de Ingeniería Civil	si, más de 20	seminarios, cursos, charlas, talleres, prof. Visitante	Tiene eventos planificados. Solicitan al departamento unos 10 mil soles. A comienzos de año se reúnen con las 5 áreas que tiene q proponer 2 ponentes	Tiene cosas coyunturales, con un mes de anticipación	no, es algo muy informal		si, el presupuesto lo hacemos nosotros. Calculan pasajes, coffee break, afiches, vaticos y alojamiento, transporte	si, Violeta Antón que es personal dedicado para estas actividades	si, el departamento	con la persona responsable	todo fluye porque hay una persona que se encarga.	Violeta pide una lista de cosas. Crear un formato simple: se le va a pagar vaticos? preferencias, capacidades	Sus eventos son gratuitos, pero se cobra por certificado. Percibe que la PUCP no fomenta el cobro por certificado
Elena Vivar / Profesora auxiliar / Coord de Derecho Registral y Notarial en Instituto Riva Agüero	si, 5 a más	jornadas	Presentamos en el plan anual		Nos dan unos formatos en Riva Agüero	Qué actividades vamos a realizar, de qué tipo, capacidad de instalaciones	no, nos dicen que calculemos más o menos	no, porque solo decimos que es lo que queremos hacer y en IRA ya se encargan	de las dos formas (asignan o solicitan presupuesto)	a través del pers adm del IRA.	la ejecución misma, la logística	Bueno aquí con la Facultad, que pongan un personal que se encargue especialmente	mí función es sólo académica, verificar programa, controlar calidad de ponencias

1. Organizan eventos? De qué tipo y cuantos aproximadamente?
2. Cómo y cuándo se proponen los eventos: hay un plazo o es una oportunidad coyuntural?
3. Cómo haces para presentar el proyecto: Tienes alguna plantilla formato?
4. Qué contiene la plantilla formato?
5. Contiene presupuesto estimado? Te lo piden?
6. Tienes ayuda para este tipo de proyectos?
7. Te dan un fondo y con eso te tiene que alcanzar?
8. Solicitas los bienes y servicios a medida que las necesidades se van presentando o desde un comienzo ya están las necesidades más o menos identificadas?
9. Qué es lo que te parece más complicado y tedioso de este proceso?
10. Qué te ayudaría para hacerlo menos complicado y tedioso?