



# GESTIÓN PREDICTIVA DE PROYECTOS

## Actividad integradora

### PARTE 1

#### Caso de Estudios: Boda (Continuación)

- Hola Carlos, ¿cómo estás? - saludó Ana.
- Muy bien Ana, trabajando. Estoy revisando los distintos tipos de flores, arreglos y ramos que podemos colocar en la fiesta - contestó Carlos.
- ¿Llegaste a alguna conclusión? - preguntó Ana.
- Sí, tengo bien definido el arreglo que se va a colocar en cada una de las mesas que vamos a armar el día de la fiesta. Tuve una reunión con Lucía y me pidió específicamente que los arreglos tuvieran **rosas color té**. Ya acordé con el proveedor la provisión de esas flores no muy comunes, y mañana voy a tener un arreglo para que lo veamos. No se lo quiero presentar a Lucía, hasta que utilice la lista de verificación y vea la calidad del arreglo - respondió Carlos.
- Muy bien, Carlos. Veo que estás trabajando en los entregables del proyecto. ¿Cuándo piensas que tendrás el arreglo disponible para mostrárselo a Lucía? Me gustaría estar presente en esa reunión - pidió Ana.
- **La idea es hacerla lo más pronto posible**. El arreglo que ella acepte va a ser el estándar para el resto de los arreglos y debido a las rosas color té, vamos a tener que trabajar para conseguirlas - dijo Carlos.
- ¿Piensas que vamos a tener problemas? Si eso es así, deberíamos actualizar los riesgos - comentó Ana.
- Sinceramente, **creo que no**. Pero voy a tocar el tema en nuestra próxima reunión para que lo definamos - respondió Carlos.
- Entonces ya tenemos este entregable en camino. ¿Alguna otra cosa que quieras comentarme? - preguntó Ana.
- Ya que estamos, quisiera comentarte algo que ha estado rondándome por la mente. No sé si recuerdas que uno de los riesgos que identificamos fue el de **enfermedad**. Estuvimos hablando de eso e incluso hemos estado recibiendo información que el médico nos envía acerca de la **gripe y otras enfermedades estacionales** - comentó Carlos.



- Sí, claro. Lo recuerdo bien, porque es uno de los temas que más me preocupan. Nosotros tenemos que supervisar todo y estar enfermo, aunque seamos muy profesionales, hace que nuestro trabajo se complique más. Por eso es que estamos tratando de **mitigar el riesgo con médicos y otras acciones** - respondió Ana.

- Exacto, Ana. Pero nada podemos hacer por los invitados - comentó Carlos.

- ¿Los invitados? Es cierto, en nuestra lista de riesgos no tenemos ese riesgo y debería incluirse sumando una estrategia de respuesta- concedió Ana.

- Claro, si bien un invitado que se enferme previo o luego del evento no nos afectaría, puede comprometer el éxito de la fiesta si **sucede durante el evento** y no lo manejamos bien. Tener un servicio de medicina de urgencia contratado en el lugar haría que tuviésemos una respuesta para cualquier problema normal de salud y si fuese grave, tendríamos los medios para poder trasladar al enfermo hasta el hospital más cercano. Creo que es algo que deberíamos tener en cuenta - finalizó Carlos.

- Me parece bien, Carlos - respondió Ana - como ya hemos definido y aprobado juntos a los interesados claves la planificación del proyecto, va a ser necesario que completemos un formulario de Solicitud de Cambio para que nos aprueben los nuevos costos.

- ¿Qué es eso, Ana?-preguntó Carlos.

- Es un formulario que describe el cambio que se solicita y que después deberemos evaluar en el Comité de Control de Cambios - respondió Ana.

- ¿Comité de Control de Cambios? Me parece que me falta leer mucho en todo el material que nos entregaste - comentó Carlos.

- Carlos, no te preocupes. Primero dediquémonos al formulario - comentó Ana.

- Lo primero que tenemos que ver es qué tipo de cambio estás solicitando. ¿Es algo preventivo, es decir, que lo hacemos para prevenir o mitigar la aparición de un problema? ¿O estás corrigiendo algo en nuestras actividades o procesos porque el resultado obtenido no cumple con los requisitos? ¿Estás reparando un defecto porque no se cumplieron los procedimientos correctamente? ¿O simplemente estás cambiando el plan del proyecto? Esta es la primera respuesta que tienes que tener en claro al llenar el formulario - comentó Ana.

- Después - continuó Ana- debes describir el problema o la situación que estás teniendo en cuenta. A continuación, detallar el cambio que vas a solicitar, las razones por la que se solicita y el beneficio para el proyecto, en lo posible cuantificable. Es decir, que, si vas a ganar más dinero o vas a aumentar la aceptación de un servicio, tienes que indicar cuánto se va a ganar o cuánto va a aumentar la satisfacción del cliente. El resto no lo debes llenar tú solo, lo haremos con todo el equipo - finalizó Ana.



- Entonces, mejor que me ponga a pensar en el problema y llenar las primeras partes del formulario, porque creo que realmente es un cambio que va a beneficiar al proyecto - dijo Carlos.

Un par de días después se produce la siguiente reunión del equipo de Proyecto.

- Como todos saben, Carlos ha propuesto un cambio en el proyecto - comentó Ana -este cambio tiene que ver con la presencia de un servicio médico de urgencias en el campo, que pueda ocuparse de los problemas médicos, serios o no, que lleguen a tener los invitados o asistentes a esa fiesta.

- Es una buena idea - dijo Juliana- hay que implementarla de inmediato. Yo conozco un servicio de urgencias médicas al que le podría pedir un presupuesto.

- Gracias Juliana, pero esto es solamente una parte de lo que tenemos que hacer. En realidad, el cambio no lo vamos a realizar sin antes pasar por el Comité de Control de Cambios, donde Diego va a dar su visto bueno, siendo él el que paga la fiesta de Lucía y caso él lo entienda necesario lo consultará con Lucía y Andrés - contestó Ana - Les pido que analicen cuál es el impacto de este cambio en todo el proyecto, de acuerdo con el formulario completado por Carlos.

- Lo que nos corresponde es incorporar la información del impacto del cambio en cada una de las áreas de conocimiento, debajo de "Efectos en el proyecto". Por ejemplo, si el alcance de nuestros servicios se modifica, tenemos que colocarlo en esa casilla -continuó Ana - La idea es que revisen todo lo que tenemos que hacer y cómo nos va a impactar. ¿De acuerdo?

- De acuerdo Ana - respondieron Juliana, Carlos y Jorge.

### Ejercicio 1 de la actividad.

Utilizando el siguiente formulario, complete lo indicado por Ana en el texto. Evalúe y justifique los efectos en el proyecto.

		Justificación
Tipo de cambio requerido	Acción Preventiva	Dado que no se ha tenido ningún problema relacionado con los invitados (referido a enfermedades durante la celebración), y no estamos modificando el proyecto con actualizaciones generales. El tipo de cambio es preventivo, para mitigar los posibles efectos de una amenaza.



Describa el problema o situación con el que se enfrenta.	Posibles enfermedades o urgencias médicas de los invitados, durante la celebración.	Como en cualquier situación en la vida se está expuesto a diferentes situaciones en las que se puede presentar algún problema de salud. En concreto, en una fiesta, las torceduras de tobillos, resbalones, pisotones o indigestión, alergias a la comida, etc., son posibles afecciones que se pueden presentar, y es necesario tener un equipo de respuesta ante estas posibles situaciones.
Detalle el cambio solicitado.	Se solicita servicios médicos presentes en el campo, con la capacidad de atender urgencias médicas o realizar el traslado al hospital más cercano.	En caso de afecciones normales (no graves), los servicios podrían atender a las personas afectadas en el mismo lugar. En caso de ser una situación grave, se podrá trasladar a las personas afectadas al hospital más cercano.
Enumere las razones por las cuales solicita el cambio.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Posibilidad de que alguno de los invitados sufra algún inconveniente normal de salud.</li><li>2. Posibilidad de que alguno de los invitados sufra algún inconveniente grave de salud.</li></ol>	Como se mencionó anteriormente, las acciones preventivas son para tener una respuesta efectiva ante inconvenientes de salud normales y graves.
Beneficios para el proyecto (cuantificables, si es posible).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegurar la salud de todos los asistentes.</li><li>2. Tener un correcto manejo de riesgos.</li></ol>	La seguridad de los asistentes es crucial para el éxito del proyecto (en este caso, fiesta), por ende, tener acciones preventivas ante los riesgos que pueden atentar contra esta seguridad es indispensable.



Efectos en el proyecto		
Integración	Dado que son acciones preventivas y normalmente protocolarias, la integración de estos servicios no es complicada. Solo realizar una buena investigación de posibles empresas.	Este servicio tiene una integración más sencilla que la seguridad privada del evento. Las intervenciones son protocolarias, ya sea interrumpiendo por completo la fiesta o entre bastidores. Por ende, la integración no es un efecto de alto impacto.
Alcance	El alcance es lo que se ve más afectado, dado que es necesario ampliarlo, cumplimiento de requisitos legales y de seguridad, adecuación de espacio, coordinación adicional y costos extra.	Dado que el alcance del proyecto es el enunciado que muestra lo que debe o no tener el proyecto, el añadir un apartado específicamente para la salud, con todo lo que ello conlleva, es un efecto con gran impacto.
Cronograma	Dado que es una actividad que se puede realizar en paralelo a otras actividades, no es necesariamente un inconveniente en el cronograma.	Como se mencionó, esta actividad se puede realizar en paralelo a otras, además se puede utilizar el personal, o parte de él, que se encargó de contratar la seguridad del evento.
Costos	Como todo servicio tiene un costo, este también lo tendrá, y por la índole del mismo, tendrá un impacto grande en el costo del proyecto.	Esta es la parte determinante, el aumento en el costo del proyecto. Esto es de alto impacto, no solo por el extra (que, al ser servicio de salud, no será un gasto menor), sino porque el proyecto está sufriendo con gastos mayores al presupuesto, según predicciones hechas anteriormente (hojas de trabajo anteriores).
Calidad	Esto tendrá un impacto, a simple vista, pequeño en la calidad del entregable (fiesta); pero, sin importar que se llegue o no a	En la calidad tendrá un impacto grande en el buen sentido. El tener servicios que aseguren la salud de los asistentes



	utilizar dichos servicios, el impacto es grande en la calidad del proyecto.	mejora considerablemente la calidad de la fiesta.
RRHH	Dado que esta área se encarga de selección, contratación, gestión de desempeño, etc., tendrá un impacto considerable en recursos humanos.	No solo en el área de recursos humanos del proyecto, sino el movilizar personal para la realización de las actividades pertinentes tiene un impacto considerable en ello.
Comunicaciones	Dado que son acciones protocolarias, la comunicación de las mismas es clara y concisa, no tendrá un impacto grande en las comunicaciones.	En los ensayos de la fiesta se incluye a los servicios médicos. Y dado que son actos con protocolo bien definido, es fácil su inclusión y, por ende, la comunicación de los mismos.
Riesgos	Alto impacto.	Dado que estamos tratando de mitigar un riesgo, tiene un gran impacto en el área de riesgos.
Adquisiciones	Dado que es un servicio extra el que se está incluyendo, tendrá un alto impacto en esta área y tendrá que trabajar bien en conjunto con RRHH.	El área de adquisiciones es la que se debe encargar de buscar, seleccionar y contratar la empresa que brindará los servicios médicos y de transporte. Por ende, fuera de los costos, es el área más afectada.
Interesados	Dado que algunos de los interesados pertenecen al comité de control de cambios, tendrá un gran impacto en esta área. Fuera de eso, el impacto será bueno para el resto de interesados.	Uno de los interesados es el patrocinador, que pertenece al comité de control de cambios, para él será un cambio de alto impacto. Para el resto de interesados (Lucía y Andrés), será un efecto de gran y buen impacto.

-----

Parte 2 de la actividad.

Caso de Estudio: Boda (Continuación)



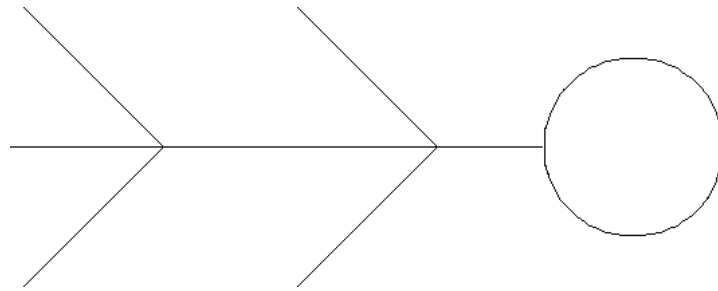
- Buen día, Roberto - saludó Carlos.
  - Hola Carlos, ¿cómo estás? - respondió Roberto.
  - Muy bien, muy interesado por ver lo que me has traído - dijo Carlos.
  - Lo que te traje son algunos ramos con las características que me pediste. Tiene las **rosas color té**, los lisianthus azules y todo de acuerdo con las especificaciones que me enviaste, comentó Roberto.
  - Veamos... tengo acá la lista de verificación de acuerdo con los requerimientos del cliente. El ramo tiene dos rosas color té y lisianthus, tres florecidos y dos con capullos. El diámetro debería ser de 15 cm. La altura del ramo debería ser de 20 cm. El diámetro de los tallos unidos no debería ser mayor a 5 cm. Mmmm... Sí, todo concuerda. Gracias, Roberto... Es un hermoso ramo y además se respetaron todos los pedidos...
- Lo mejor de todo es que el proceso que tenía en mi manual funcionó como correspondía. Te envíe las características, tú respondiste que las habías recibido, concertamos una reunión y hemos comprobado que los ramos cumplen con todas las características de la lista de verificación, reflexionó Carlos.

## Ejercicio 2 de la actividad

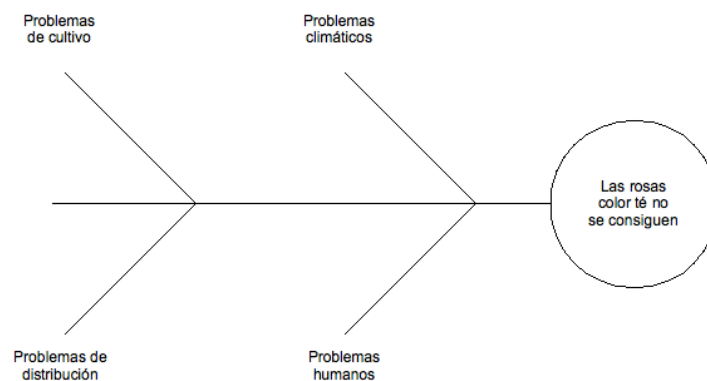
**Elaboren base al texto, redacte una lista de verificación de calidad para los ramos.**

- Ahora vamos al problema que tenemos - siguió Roberto - conseguir las rosas color té me fue bastante difícil.
- ¿En serio? - respondió Carlos - eso puede llegar a ser un problema serio. La cliente especificó que todos estos ramos deberían tener rosas color té.
- Sí, pero lo que más me desconcierta es cuál es el origen del problema. No me queda claro si son mis **proveedores**, si hay **problemas climáticos** o si hay algún otro problema que no logro identificar - respondió Roberto - incluso podría pensar que son mis propios **empleados** los que no desean que me vaya bien en esta fiesta.
- Roberto, Ana nos ha enseñado mucho sobre proyectos y nos comentó que hay una herramienta que se aplica cuando se trabaja en Calidad que se llama el **diagrama de espina de pescado o de Ishikawa**. Te permite determinar las causas que podrían generar un determinado efecto o problema y se dibuja de esta manera:





- Cada una de las 'espinas' representa las causas principales y cada una de las ramas más pequeñas contiene los componentes de las causas principales - continuó Carlos -por ejemplo:



- Roberto, ahora trabajemos para ver cuáles pueden ser las causas y veamos cómo lo podemos resolver - finalizó Carlos.

### Lista de Verificación (ramos)

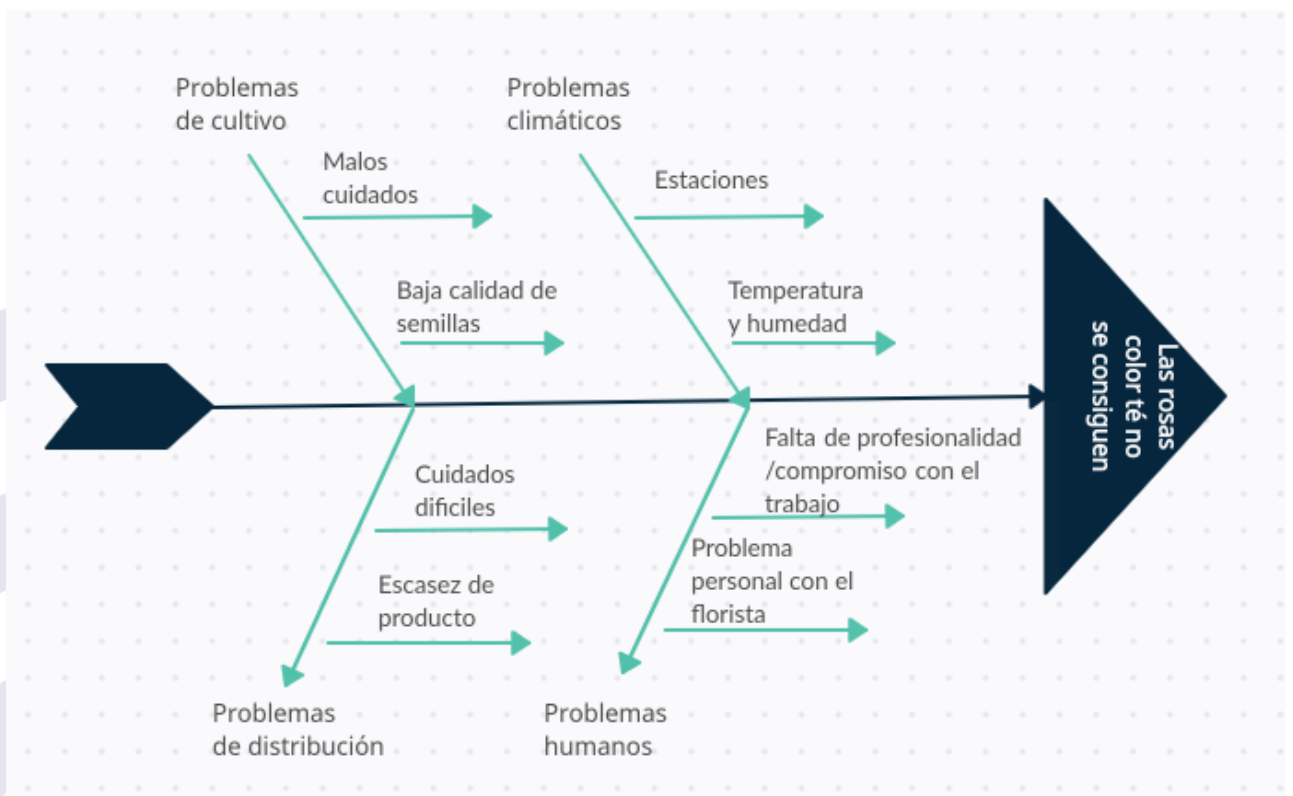
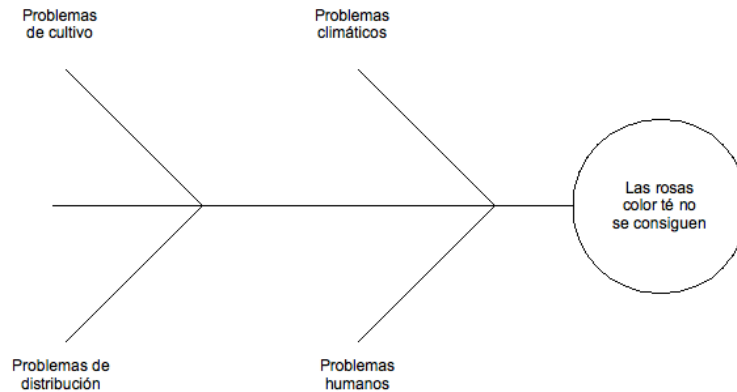
1. Requisitos de Calidad:
  - a. Dos rosas color té.
  - b. Dos flores Lisianthus.
  - c. Tres Florencios, dos con capullos.
  - d. Diámetro 15 cm.
  - e. Altura 20 cm.
  - f. Diámetro tallos unidos, no mayor a 5 cm.
2. Validación
  - a. Correcto. (Proyección mala, se estudiará en el siguiente ejercicio.)
  - b. Correcto. (Buena proyección, para los incisos siguientes será así.)
  - c. Correcto.
  - d. Correcto.
  - e. Correcto.
  - f. Correcto.





### Ejercicio 3 de la actividad

Complete el diagrama indicando dos posibles causas para cada una de las espinas principales de la herramienta que buscan resolver el problema presentado.



- Problemas de cultivo
  - Malos Cuidados: Dado que es una flor bastante sensible y frágil, es necesario tener cuidado correcto y estricto en ella. Por ende, es fácil dañar la planta y hacerla utilizable en decoración.



- Baja calidad de semillas: Una buena semilla es crucial para que cualquier planta crezca bien, al ser planta decorativa, sino crece bien, no es útil.
  - Problemas Climáticos
    - Estaciones: Las mejores épocas para las rosas son primavera y otoño. La fiesta, lastimosamente, se ubica en los meses de invierno, mala época para la siembra de rosas.
    - Temperatura y humedad: Con lo anterior, es claro que la temperatura y la humedad para las plantaciones de rosas es necesario que sea equilibrada. Cualquier temperatura medianamente extrema impide una buena plantación.
  - Problemas de Distribución
    - Cuidados difíciles: Las flores, para transportación requieren buenos cuidados. Para algunas empresas o distribuidores, si los gastos o recursos invertidos en cuidados son muy elevados, no conviene realizar la distribución del producto.
    - Escasez de producto: Dado que la época en la que se realiza la fiesta, no se tiene producto en abundancia o, directamente, no se encuentra producto a distribuir.
  - Problemas Humanos
    - Falta de profesionalidad/compromiso con el trabajo: Esto puede deberse a que los trabajadores no realizan correctamente su trabajo, dañan el producto, son desorganizados, lentos, ineficientes o, directamente, no realizan su trabajo .
    - Problema personal con el florista: Esto puede deberse a malos tratos por parte del jefe, salario muy bajo, etc.
- 

### PARTE 3

- ¡Qué buena fiesta! - dijo entusiasmada Juliana, entrando a la sala de reuniones de Fiesta Fabulosa S.R.L. - ¡La pasé de maravillas!

- Si, ya nos dimos cuenta - respondió Jorge - Estabas muy acaramelada con ese inglés, heredero de no sé qué ducado en el norte de Inglaterra. Creo que te divertiste más que la novia.

*Todos rieron ante la descripción de lo que había ocurrido el sábado a la noche en la fiesta.*

- El que esté libre de pecado, que tire la primera piedra - respondió divertida Juliana -Yo los vi a ustedes (*refiriéndose a Jorge y a Carlos*), siguiendo bien de cerca a esas dos suecas que no paraban de mirarlos. ¿Pasó algo?

- Lo que pasó en la fiesta, se quedó en la fiesta - respondió enigmático Carlos - Por otro lado, terminemos pronto con la reunión que tengo que viajar a Suecia.



*Las risas llenaron la sala.*

Ana entró sonriendo y dijo - Bueno, bueno, parece que todos estamos de excelente humor. ¿No? Yo también disfruté mucho.

- Estimadísima jefa, lo suyo fue mucho más que disfrutar. No se apartó toda la noche de Diego. ¿Qué está pasando? - comentó Jorge.

- Pero Jorge... es básico, alguien tiene que cuidar los intereses de la empresa. Por supuesto que estuve con Diego, pero solamente para comprobar que todos ellos estuvieran contentos - respondió Ana, muy pícaro - Pero no es eso de lo que tenemos que hablar. La de ayer fue una fiesta excepcional. No sé si no fue la mejor que hemos hecho. La comida estuvo excelente, la bebida, inmejorable. Los entretenimientos, divertidísimos y el clima superó todas las expectativas.

Sí - dijo Juliana - incluso pudimos hacer algunas actividades de campo que gustaron mucho. Y los DJ estuvieron a la altura de un evento internacional como este.

- Y les tengo novedades... En la fiesta, se me acercaron dos parejas, una de Inglaterra y otra de España que quieren saber si podemos organizar sus fiestas de casamiento. Es un desafío impresionante. Por suerte, todavía falta mucho para que se casen. Vamos a tener que estudiar muy bien el tema, porque implicaría un desarrollo profesional muy importante para todos nosotros - finalizó Ana.

- Uhhh... Eso sí que es importante. Estamos hablando de dejar la comodidad de lo que conocemos para pasar a ser internacionales - dijo Carlos.

- Sí, Carlos, es muy importante, pero quisiera que nos dedicáramos a cerrar nuestro proyecto. Si bien la fiesta terminó, tenemos que ver qué hicimos bien y mal y quisiera darles mi evaluación acerca de ustedes - dijo Ana - comencemos por lo que hicimos bien y por lo que tendríamos que corregir en una próxima fiesta. Tengo por aquí las lecciones aprendidas que hemos venido escribiendo durante nuestro recorrido en este proyecto como para que sumemos las nuevas que pudiéramos considerar.

- Bueno, entonces comienzo yo - dijo Juliana - En lo que estuvo bajo mi responsabilidad: entretenimientos, creo que manejamos bien la contratación de todos los proveedores. Los contratos fueron firmados rápidamente, hicimos el seguimiento correcto de los DJ, el animador se comportó perfecto, sin chistes subidos de tono pero con mucha gracia en sus apariciones y todos los equipos de sonido funcionaron a la perfección. Por otro lado, por suerte DJ Águila es un profesional de primera, porque tuvimos un [problema con la música](#) que quería Lucía. La responsabilidad es mía, porque yo hablé con ella y le pregunté qué tipo de música quería en su fiesta. Me contestó que quería música electrónica y yo le transmití eso a DJ Águila, pero parece que lo que ella entiende por música electrónica no es lo que yo entendía. DJ Águila rápidamente notó que la novia no le gustaba lo que estaba escuchando y modificó la música hasta que ella salió a



bailar. En base a esto, le comenté al DJ lo que había ocurrido y todo salió bien, a partir de ahí. El resto de las cosas, sin problemas.

- Entonces sigo yo - dijo Carlos - Todas las flores, decoraciones y bouquets estuvieron impecables. Tuvimos un [problema con las rosas color té](#). La verdad es que me distraje y casi no llego a la fiesta con lo que quería Lucía. Fue una estupidez mía, porque tenía mucho tiempo y los problemas comenzaron mucho antes de la fiesta, pero, por suerte, conseguí un proveedor que nos pudo ayudar y hacer que todo saliera bien. Definitivamente, el proveedor que contratamos es excelente y creo que tendríamos que seguir haciendo negocios con él para las próximas fiestas que hagamos.

- Bueno, es mi turno - dijo Jorge. Comida, 10 puntos. Caliente, gracias a los [recipientes térmicos](#) que trajo el proveedor que hacía que el asado se mantuviese a la temperatura justa, hasta servirlo en el plato del invitado. Esto es algo que tenemos que incorporar en nuestros procedimientos, sobre todo si hacemos fiestas en el campo. Bebida, se bebieron todo. El proveedor se sorprendió, porque había calculado un buen margen y no digo que se quedó sin bebidas, pero me comentó que en algún momento estuvo pensando si pedir que fueran a [buscar más vino](#). Es importante tener en cuenta esto para nuevas fiestas internacionales. Por otro lado, recibimos felicitaciones por el [excelente vino](#) que servimos. Ya tenemos identificada la bodega y la marca, para poder utilizarla en las siguientes fiestas. La cena con [sándwiches y ensaladas gourmet fue un éxito](#). Todos disfrutaron mucho y Andrés se acercó con unos amigos de Austria para decirme que estaba todo riquísimo. También tenemos que tenerlo en cuenta para futuras fiestas.

- Ahora les cuento yo - dijo Ana - Con respecto a la seguridad tuvimos un inconveniente. Un [periodista logró entrar en el campo](#), caminando por un potrero que tenía una laguna, por lo que pensamos que no se podía entrar por ahí. Parece que este señor se puso un traje especial que impidió que se mojara la ropa que traía puesta y caminó por las orillas de la laguna. Cuando llegó a la zona de la fiesta, se escondió, se sacó ese traje e intentó meterse en la fiesta. Para su desgracia, un gaucho lo vio y le pegó un rebencazo<sup>1</sup> que lo tiró al piso. Inmediatamente, los de seguridad privada lo entregaron a la policía que estaba en la entrada y se lo llevaron arrestado por invasión de propiedad privada. Para la próxima me voy a acordar de [revisar a fondo todas las entradas](#) al campo y no confiarme con que una laguna va a detener a alguien.

- Funcionó muy bien el servicio de emergencias médicas. Tuvimos dos casos, uno divertido y otro complicado, que se resolvieron muy bien. El divertido fue cuando uno de los invitados, bastante alegre por el alcohol, decidió bailar sin zapatos. Como llevaba medias muy resbaladizas, en una de las piruetas se cayó sentado sobre uno de los parlantes. Pobre, quedó muy dolorido. El [servicio médico lo atendió](#), le recomendó que se quedara quieto por un rato y que no tomara más

---

<sup>1</sup> El rebenque es un látigo corto, plano, usado por los gauchos de Sudamérica.



vino. Debe haberle dolido mucho porque cumplió al pie de la letra el consejo del médico. El otro caso fue el de una señora que tuvo un [ataque de alergia](#) bastante serio por un canapé hecho con nueces. El médico la atendió y todo se resolvió sin inconvenientes, pero podría haber sido un problema serio si no hubiéramos tenido el servicio médico. Con respecto a esto, hicimos muy bien en [imprimir los instructivos](#) para avisar al servicio médico porque el esposo lo siguió al pie de la letra y el médico estuvo allí de inmediato - explicó Ana.

- Por último - continuó Ana - no puedo dejar de comentarles lo orgullosa que estoy de ustedes. Su dedicación, su esfuerzo y capacidad hicieron que esta fiesta haya sido el éxito que fue. De corazón, muchas gracias por el trabajo que hicieron. De más está decir que vamos a aplicar el procedimiento de recompensas y que cada uno de ustedes va a recibir un premio. Los voy a dejar con el suspenso de saber de qué premio se trata, porque...

- Perdón, Ana, me dijo Lucrecia que entrara. No tenía idea de que estabas en reunión - dijo Diego entrando en la sala.

- No te preocupes Diego, ya estábamos terminando - respondió Ana levantándose para darle un beso - No les pude comentar que me voy a tomar unos días de vacaciones - dijo, mirando a su equipo - Lucrecia tiene los datos para localizarme si surge alguna emergencia.

- No te preocupes Ana - dijo Juliana. Descansa y disfruta, que todo va a estar bajo control.

- Gracias Juliana y cuídense mucho todos. A la vuelta vamos a trabajar sobre las nuevas oportunidades y nuevas responsabilidades que se han abierto con esta fiesta - finalizó Ana tomando a Diego del brazo para retirarse fuera de la sala y de las oficinas.

Juliana, Carlos y Jorge se quedaron solos en la sala de reuniones.

- Le dio un beso - dijo Jorge.

- Y se van de vacaciones juntos - comentó Carlos.

- ¿Qué les parece? ¿Tendremos nueva fiesta de casamiento? - preguntó Juliana.

*Los tres se miraron y rieron.*

#### **Ejercicio 4 de la actividad**

**En base al texto y los leídos en actividades anteriores, identifique, por lo menos, 8 (ocho) lecciones aprendidas de la fiesta.**

- ✓ Mantener un control exhaustivo de los costos y gastos, para evitar sobrepasar el presupuesto.



- ✓ Tener en cuenta el cronograma para evitar atrasos que impliquen aumento de costos y riesgos innecesariamente.
- ✓ Gestión efectiva de proveedores, en concreto, tratar todo con un margen de tiempo que permita responder en caso de imprevistos.
- ✓ En eventos al aire libre, contar con formas de regular la temperatura de la comida (sin sobre cocerla), para mantenerla en su punto, sea cual sea el alimento.
- ✓ Realizar un control exhaustivo de los accesos lugar del evento, esto para evitar cualquier incidente con invasión.
- ✓ La presencia de servicios médicos y la difusión de instrucciones para su uso son cruciales para el éxito de un evento. Garantizar la rápida respuesta médica ante situaciones imprevistas.
- ✓ Comunicación clara y precisa entre el cliente, organizador y proveedores para garantizar la calidad del servicio y mitigar riesgos.
- ✓ Contar con reservas de alimentos y bebidas dado que la demanda puede superar las expectativas, y más en eventos internacionales, donde el choque cultural es mayor.