| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Gestión de mercados de productos turísticos |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260101007. Gestionar eventos de acuerdo con el plan estratégico organizacional o el plan de mercadeo. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260101007-02. Desarrollar el evento de promoción turística teniendo en cuenta estrategias comerciales. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF19 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Ejecución de eventos |
| BREVE DESCRIPCIÓN | En este recurso el aprendiz conocerá las herramientas más usadas para la ejecución de eventos, así como los tipos que se realizan hoy en día, bajo procesos tan importantes como el registro de visitantes y el manejo de equipos para su ejecución. Se complementará dicha información con el estudio del plan de contingencia, herramienta esencial para la ejecución de eventos. |
| PALABRAS CLAVE | Eventos, tipos de eventos, herramientas para eventos, plan de contingencia. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 – VENTAS Y SERVICIOS |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

**INTRODUCCIÓN**

**TABLA DE CONTENIDOS**

Introducción

* 1. Ejecución de eventos
  2. Registros
  3. Inventarios
  4. Ofimática para eventos
  5. Plan de contingencia

**INTRODUCCIÓN**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Estimado aprendiz, en este proceso de formación se detallan aspectos relacionados con la ejecución profesional de eventos, actividad que hoy en día es una de las más solicitadas en el campo laboral, no solo en el área del turismo sino también a nivel empresarial y social por su alta demanda, para la cual será importante el registro de participantes y llevar un control de inventarios asociados al mismo. Con el estudio de este recurso estará en capacidad de desarrollar eventos de promoción turística, teniendo en cuenta estrategias comerciales de acuerdo con el plan estratégico organizacional o de mercadeo.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que estudiará. ¡Muchos éxitos! |

**VIDEO INTRODUCTORIO**

| Tipo de recurso | Video spot animado | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | Aspectos por considerar en la ejecución de eventos | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración (voz en off) | Texto |
| 1 | Fase de la planificación    Nota. Elaborar imagen  [calendario-programacion-proyectos\_74855-4584.jpg (826×472) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/calendario-programacion-proyectos_74855-4584.jpg?w=826&t=st=1666972915~exp=1666973515~hmac=df6f71ceb329bce1bb5912917887f3704bc2c1827fc62deefb3e577f98f9074b) | SI | Desde la fase de planificación, la cual puede extenderse por varios meses y requiere de un alto nivel de detalle, el profesional de eventos demuestra sus habilidades para el manejo de los recursos físicos, financieros y humanos. Con base en dicha planeación, durante la ejecución demuestra sus habilidades para el manejo de grupos, el registro de invitados, el control de recursos y el conocimiento y puesta en marcha de lo planeado. | Planificación  Profesional de eventos  Habilidades  Recursos, físicos  financieros y humanos |
| 2 | Tipo de evento    Nota. Elaborar imagen  [amigos-primer-plano-brindando-fiesta\_23-2148231931.jpg (740×494) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/amigos-primer-plano-brindando-fiesta_23-2148231931.jpg?w=740&t=st=1666973622~exp=1666974222~hmac=e596f0705597155fe9975d64661b9d14ab15d7a6c9fcbfc2bb7f6dba79f60cde) | SI | Independientemente del tipo de evento, su nivel de dificultad va asociado directamente con el número de asistentes, la cantidad y la calidad de los servicios ofertados.  El número de personas programadas debería ser proporcional a la calidad que se requiere dentro del mismo, por lo que debe conocerse con antelación la cantidad de asistentes y el tipo de evento que se realizará. | Nivel de dificultad  Asistentes  Cantidad y calidad  Servicios ofertados |
| 3 | Nivel de complejidad    Nota. Elaborar imagen  [festival-flyer-inscripcion-disco-verano-plana\_81522-3192.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/festival-flyer-inscripcion-disco-verano-plana_81522-3192.jpg?w=740&t=st=1666973990~exp=1666974590~hmac=d02e750957fd29f869464c9a00a194d0f25f4ad0c02235eff8a8a520b370dd10) | SI | El nivel de complejidad de la puesta en escena es alto, y en este intervienen varios factores, tales como la iluminación, la decoración, la producción audiovisual, el transporte, el recurso humano que prestará su servicio durante la ejecución, por mencionar algunos. Esto conduce a que no existan dos actividades iguales: cada una debe ser una experiencia única e irrepetible. | Nivel de complejidad  Factores  Iluminación  Decoración  Producción audiovisual |
| 4 | Etapas de un evento    Nota. Elaborar imagen  [siluetas-multitud-conciertos-frente-brillantes-luces-escenario-fiesta-piscina\_43569-176.jpg (826×465) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/siluetas-multitud-conciertos-frente-brillantes-luces-escenario-fiesta-piscina_43569-176.jpg?w=826) | SI | Al ejecutar un evento se engloban todas las acciones a realizar en sus tres etapas definidas: antes del evento, durante el evento y posterior a este, sin dejar ningún aspecto al azar que pueda generar improvisaciones; es decir, todas las acciones a desarrollar para la producción y ejecución deben estar incluidas en la planeación, lo cual ayuda a disminuir los posibles riesgos y la probabilidad de incidentes desafortunados. | Acciones por realizar  Antes del evento  Durante el evento  Posterior al evento  Acciones de improvisación  previamente planeadas |
| 5 | Herramientas tecnológicas    Nota. Elaborar imagen  [equipo-disco-mezclador-dj-alto-angulo\_23-2148325435.jpg (826×465) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/equipo-disco-mezclador-dj-alto-angulo_23-2148325435.jpg?w=826&t=st=1666974494~exp=1666975094~hmac=4016b37feb0a2c3573e2c36f8d669b9ec841c2949f81d6f9650d0f50665d97f1) | SI | De igual manera, el tecnólogo en eventos deberá conocer y manejar todas las herramientas tecnológicas y ofimáticas requeridas y que se encuentran a la vanguardia en esta área, ya que, en gran parte, esto garantiza una buena gestión, la emocionalidad de los visitantes, y por extensión, la satisfacción del cliente, quien demanda y está invirtiendo por un manejo logístico del evento realizado con experticia y eficiencia. | Herramientas tecnológicas  Innovación y la tecnología  Buena gestión  Emocionalidad de los visitantes  Satisfacción del cliente  Manejo logístico |
| 6 | Conocimientos y experticia    Nota. Elaborar imagen  [diseno-fondo-negocios\_1200-32.jpg (626×626) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/diseno-fondo-negocios_1200-32.jpg?w=740&t=st=1666974552~exp=1666975152~hmac=2e99832cc03eca37cb15c5880d318c8ff70e9606fe36b6acbaae81d503490584) | SI | En la correcta ejecución de eventos se requiere tener conocimientos y experticia en varias áreas, pero sobre todo, considerar las nuevas tendencias en la industria y estar a la vanguardia con las herramientas de apoyo, pues son de utilidad y despiertan el interés de las nuevas generaciones.  Por tal motivo, es recomendable contratar los servicios de un profesional, pues se espera que estos mantengan actualizados sus conocimientos, disminuyendo de esta manera los riesgos o los imprevistos que puedan llegar a ocurrir. | Ejecución de eventos  Conocimientos y experticia  Nuevas tendencias en la industria |
| 7 | Producción de eventos    Nota. Elaborar imagen  [varios-elementos-cine-teatro-cine\_74855-6692.jpg (826×486) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/varios-elementos-cine-teatro-cine_74855-6692.jpg?w=826&t=st=1666978765~exp=1666979365~hmac=a04d216ad9ceb61782c98c3840a3805feacb261d9d38defb62ada67dfb685390) | SI | El presente componente formativo entrega al aprendiz herramientas que garantizan una correcta ejecución y producción de eventos, permitiéndole atender de manera adecuada a los visitantes de eventos de promoción turística, registrar su información y contactos de interés, controlar inventarios de productos y material promocional, verificando a su vez el plan de contingencia. | Herramientas  Correcta ejecución  Producción de eventos  Visitantes  Promoción turística  Controlar inventarios  Contingencias del evento. |
| 8 | Material de estudio    Nota. Elaborar imagen  [aplicacion-edicion-video-muestra-computadora-portatil\_746318-654.jpg (740×494) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/aplicacion-edicion-video-muestra-computadora-portatil_746318-654.jpg?w=740) | SI | Finalmente, este material de estudio entregará conceptos claros sobre la ejecución de los diferentes eventos, además de ofrecer material complementario al final del recurso que se podrá consultar para ampliar el conocimiento adquirido y facilitar su aplicación en experiencias reales. | Material de estudio  Conceptos claros  Eventos  Conocimiento  Experiencia real |
| Nombre del archivo | 124103\_v1 | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Ejecución de eventos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| La demanda actual en el segmento turístico de eventos exige una evolución constante a la oferta. Los prestadores de servicios turísticos pertenecientes al producto MICE (Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exposiciones en español), sus aliados y proveedores, se reinventan permanentemente ajustando sus propuestas a las nuevas exigencias en el mercado, creando experiencias únicas que satisfacen los estándares de servicio del usuario. |

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Algunas tendencias que se presentan hoy en día: | |
| Eventos digitales  Es similar a un evento tradicional, marca la diferencia al ser en línea y permitir que los asistentes se reúnan desde lugares diversos a través de una plataforma.  Presenta algunas ventajas como, por ejemplo, proporcionar al organizador la alternativa de ampliar el número de participantes y ponentes que puedan estar ubicados en diferentes partes del mundo o que presentan incompatibilidad de horario. | | Eventos digitales    Nota. Elaborar imagen  [cerrar-panel-control-mezclador-musica-sonido-sobre-fondo-borroso\_169016-16964.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/cerrar-panel-control-mezclador-musica-sonido-sobre-fondo-borroso_169016-16964.jpg?w=740&t=st=1666979892~exp=1666980492~hmac=9fded235db4d768d7a170b29257049f52e13423fad3f106df73fde568abffe31)  124103\_i1 |
| Evento híbrido  Su característica principal se encuentra en la interacción y participación incrementada al combinar acciones físicas o materiales con la virtualidad. Se realiza con presencia física de los actores en diferentes sedes que están enlazadas vía *streaming,* posibilitando una retransmisión en vivo y entregando experiencias reales sincrónicas.  En el espacio físico normalmente asiste un reducido número de personas y en el virtual se usan plataformas audiovisuales y tecnológicas (videoconferencias en *streaming*, *chats*, etc.) a través de las cuales se puede participar desde cualquier lugar. Cuenta con varias ventajas: ahorro en tiempo y gastos que se derivan de los traslados de personas, audiencias más numerosas y mejora el impacto en redes sociales. | | Evento híbrido    Nota. Elaborar imagen  [jugadora-profesional-juega-videojuegos-su-computadora-ella-participa-torneos-juegos-ciberneticos-linea-juega-casa-o-cibercafe-ella-usa-auriculares-juegos\_116317-587.jpg (740×497) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/jugadora-profesional-juega-videojuegos-su-computadora-ella-participa-torneos-juegos-ciberneticos-linea-juega-casa-o-cibercafe-ella-usa-auriculares-juegos_116317-587.jpg?w=740)  124103\_i2 |
| Eventos en escenarios 3D con la personificación de avatares  Se usa una réplica del rostro de una persona en un avatar en 3D, lo cual facilita que sea una figura capaz de interactuar de manera inmersiva en escenarios virtuales. | | Eventos en escenarios 3D con la personificación de avatares    Nota. Elaborar imagen  [escenario-iluminacion-dinamica-equipos-sonido-escena-vacia-brillantes-efectos-luz-estudio-focos-rayos-laser-neon-bastidor-acero-lamparas-altavoces-ilustracion-vectorial-realista-3d\_1441-3344.jpg (740×555) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/escenario-iluminacion-dinamica-equipos-sonido-escena-vacia-brillantes-efectos-luz-estudio-focos-rayos-laser-neon-bastidor-acero-lamparas-altavoces-ilustracion-vectorial-realista-3d_1441-3344.jpg?w=740&t=st=1666980996~exp=1666981596~hmac=d63e3fa7b0c5aaf7790818c344aac8636c9a9266b1bb9ce3f8c699ca3b3e7ab9)  124103\_i3 |
| Eventos sostenibles  Las acciones amigables con el medioambiente son una consigna mundial, razón por la cual muchas empresas se enfocan en eventos que minimicen la afectación al ecosistema promocionando la producción del lugar y la conexión con la naturaleza. Algunas medidas que se vienen utilizando son: ofrecimiento de medios de transporte menos contaminantes, ajuste de las cantidades de alimentos sobrantes en comidas y cenas, etc. | | Eventos sostenibles    Nota. Elaborar imagen  [banner-plano-dibujado-mano-dia-mundial-medio-ambiente\_23-2149393310.jpg (740×561) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/banner-plano-dibujado-mano-dia-mundial-medio-ambiente_23-2149393310.jpg?w=740&t=st=1666982279~exp=1666982879~hmac=2ebab36761caaf02ad53170cd9953033038e718499a69b06d41ead170eca23fd)  124103\_i4 |
| *Small meeting*  Consiste en organizar pequeños espacios y grupos de trabajo observando los protocolos de bioseguridad. Sus usuarios valoran el trabajo en equipo, reforzando vínculos personales y profesionales con clientes, proveedores y colaboradores. | | Small meeting    Nota. Elaborar imagen  [felices-jovenes-empresarios-asia-mujeres-negocios-que-reunen-intercambiar-ideas-sobre-nuevos-colegas-proyecto-papeleo-que-trabajan-juntos-planificacion-estrategia-exito-disfrutan-trabajo-equipo-pequena-oficina-moderna\_7861-2536.jpg (826×465) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/felices-jovenes-empresarios-asia-mujeres-negocios-que-reunen-intercambiar-ideas-sobre-nuevos-colegas-proyecto-papeleo-que-trabajan-juntos-planificacion-estrategia-exito-disfrutan-trabajo-equipo-pequena-oficina-moderna_7861-2536.jpg?w=826&t=st=1666982211~exp=1666982811~hmac=33dbcb3b2923a53b7441b4b4511f298c1293331accbb4faf3d50ea5b6884df9d)  124103\_i5 |
| Cumbre virtual  El formato está diseñado en función del *marketing*, los ponentes presentan información específica tendiente a varios objetivos: captación y fidelización de clientes, construcción de imagen y marca, etc., generando así nuevos contenidos a su audiencia; el promedio de oradores es de 30 y su duración varía entre 3 y 10 días. | | Cumbre virtual    Nota. Elaborar imagen  [paisaje-montana-nevada-flotando-dentro-esfera-tecnica-mixta\_641298-25281.jpg (826×482) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/paisaje-montana-nevada-flotando-dentro-esfera-tecnica-mixta_641298-25281.jpg?w=826)  124103\_i6 |
| Conferencias *online*  Sus oradores y temáticas son variados, se realiza en vivo y cuenta con áreas virtuales de relajación para la práctica de *networking* y el entretenimiento | | Conferencias *online*    Nota. Elaborar imagen  [estudiante-clase-mirando-curso\_23-2148888810.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/estudiante-clase-mirando-curso_23-2148888810.jpg?w=740&t=st=1666981935~exp=1666982535~hmac=311b1918195c0874ae73eecbd44770bdbb0a0d3c6aaeec03076d797eac1cefb2)  124103\_i7 |
| *Webinar*  Conferencia, taller o seminario virtual con contenido educativo. Su principal diferencia radica en el nivel de participación de los asistentes, porque en estos eventos la interactividad es mayor que en otros de tipo académico. | | *Webinar*    Nota. Elaborar imagen  [plantilla-diseno-alquiler-coches-degradados\_23-2149264700.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/plantilla-diseno-alquiler-coches-degradados_23-2149264700.jpg?w=740&t=st=1666981902~exp=1666982502~hmac=e7ac0949cec430c35137f47b105aec5180cb97fd4ccc0d8eeef91e68b1b338b2)  124103\_i8 |
| Talleres *online*  Se brinda entrenamiento práctico a los empleados de una organización y puede durar entre 30 minutos a 3 horas. Es necesario que no sea muy extenso y elimine barreras de acceso para las personas que están trabajando. | | Talleres *online*    Nota. Elaborar imagen  [concepto-tutoriales-linea\_52683-37481.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-tutoriales-linea_52683-37481.jpg?w=740&t=st=1666981824~exp=1666982424~hmac=0f0f5572d0e7b228ada2f26f1630d232d6c7182a3c60a61261afa1cf9737bc54)  124103\_i9 |
| *Chats* *online fireside* (caseros)  Formato caracterizado por facilitar la cercanía entre asistentes y oradores en sesiones privadas; también puede darse como una sesión complementaria en una cumbre o conferencia virtual. | | *Chats online fireside* (caseros)    Nota. Elaborar imagen  [mujer-joven-trabajar-casa\_23-2149187584.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/mujer-joven-trabajar-casa_23-2149187584.jpg?w=740&t=st=1666981763~exp=1666982363~hmac=7282b70b879eb124cc81e7de65558aadfbdff5910b932121d70577558e11101f)  124103\_i10 |
| Ferias y exposiciones comerciales virtuales  Formato de gran escala en el cual se exponen productos y servicios de manera directa, con el objetivo de sensibilizar a futuros clientes y fidelizar a los existentes. | | Ferias y exposiciones comerciales virtuales    Nota. Elaborar imagen  [exposicion-vector-plano-negocio-evento-expo-show\_103044-2344.jpg (826×460) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/exposicion-vector-plano-negocio-evento-expo-show_103044-2344.jpg?w=826)  124103\_i11 |
| *Happy hour* virtualo *afterwork*  Son eventos cortos que se pueden realizar en cualquier momento, fomentando la interacción entre los participantes en un ambiente más tranquilo. La idea es que el organizador envíe previamente a la casa de sus invitados un desayuno, bebida o algún tipo de merienda para que pueda ser compartida de manera *online* con los otros participantes. Propicia el relacionamiento y denota afecto y atención en el bienestar entre oferente e invitados. | | *Happy hour* virtualo *Afterwork*    Nota. Elaborar imagen  [ilustracion-concepto-trabajo-posterior\_114360-9537.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-trabajo-posterior_114360-9537.jpg?w=740&t=st=1666981390~exp=1666981990~hmac=86d12968b4395f34d00f71743aaef38ec224b223668d13341d842508539f30f7)  124103\_i12 |
| *Tour* virtual  “Se crean a partir de la tecnología de realidad virtual que permite la construcción de lugares artificiales para generar experiencias inmersivas a los usuarios. Cada participante puede desplazarse e interactuar con elementos o mobiliario del lugar que se está mostrando”. (Museo Nacional de Colombia, 2022). El *tour* puede ser un recorrido programado o no, con libre desplazamiento. | | *Tour* virtual    Nota. Elaborar imagen  [tour-propiedad-virtual-ilustraciones-vectores-dibujos-animados-aislados\_107173-21976.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/tour-propiedad-virtual-ilustraciones-vectores-dibujos-animados-aislados_107173-21976.jpg?w=740)  124103\_i13 |

***Plataformas para desarrollar eventos virtuales***

| Tipo de recurso | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| Texto introductorio | A continuación, se identifican las diferentes plataformas para desarrollar los eventos virtuales: | |
| Imagen    [diseno-etiqueta-infografica-iconos-6-opciones-o-pasos-infografia-concepto-negocio\_195647-329.jpg (826×242) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/diseno-etiqueta-infografica-iconos-6-opciones-o-pasos-infografia-concepto-negocio_195647-329.jpg?w=826) | | |
| Código de la imagen | 124103\_i14 | |
| Punto caliente 1 | Zoom  Es intuitiva y fácil de usar. Transmite reuniones, conferencias y seminarios *web* con video, audio y mensajería instantánea. Dispone de versión *premium,* que posibilita tener hasta 1.000 participantes y 10.000 espectadores con herramientas interactivas. |  |
| Punto caliente 2 | Google Meet  Es una aplicación de videoconferencias desarrollada por la compañía Google Inc. Se accede desde buscadores *web* y dispositivos móviles; las empresas y organizaciones son sus principales usuarios, ya que fue ideada para dinamizar el entorno laboral. Para poder crear las reuniones se debe tener una cuenta activa en Google*.* |  |
| Punto caliente 3 | Microsoft Team  Es un espacio de trabajo diseñado para mejorar la comunicación y colaboración de los equipos de trabajo de las organizaciones. Cuenta con *chats* individuales y grupales, conversaciones de equipo, videoconferencias, notas, acceso a contenido compartido, *Office online, Planner,* entre otros. |  |
| Punto caliente 4 | StreamYard  Permite tener hasta 6 expositores en vivo, compartir pantalla y difundir el *streaming* por medio de diferentes redes sociales para tener mayor alcance. |  |
| Punto caliente 5 | Crowdcast  Se pueden hacer videoconferencias y congresos *online,* cuenta con funciones para preguntas y respuestas. |  |
| Punto caliente 6 | Livestorm  Crea videos en tiempo real tanto para pequeños negocios como para grandes empresas. Puede usar esta herramienta para realizar demostraciones de productos, reuniones, seminarios, cursos *online*, etc. |  |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los eventos virtuales, al igual que los presenciales, deben despertar emociones en los asistentes. Los organizadores con muchos años de experiencia han comenzado a migrar sus servicios al mundo *online,* y para ello ha sido esencial contar con una planificación y estrategias de mercadeo que logren afianzar sus relaciones con los clientes y conectarlos con los valores de la marca. |

| Tipo de recurso | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Desarrollar estrategias de producción de eventos, no solo es importante en el antes, sino también en el durante y en el después de los mismos. | |
| Estrategias de producción de eventos    [ilustracion-vector-concepto-abstracto-gestion-eventos\_107173-21066.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/ilustracion-vector-concepto-abstracto-gestion-eventos_107173-21066.jpg?w=740)  124103\_i15 | | |
| Hoy en día todo suceso pasa por Internet, que es un medio ideal para cualquier tipo de proceso. Los w*ebsites* y las plataformas digitales han abierto un panorama inmenso. | | Internet    Nota: Elaborar imagen  [pequenos-empresarios-dispositivos-digitales-gran-globo-navegando-internet-adiccion-internet-sustitucion-vida-real-concepto-trastorno-vida-linea-ilustracion-aislada-violeta-vibrante-brillante\_335657-1030.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/pequenos-empresarios-dispositivos-digitales-gran-globo-navegando-internet-adiccion-internet-sustitucion-vida-real-concepto-trastorno-vida-linea-ilustracion-aislada-violeta-vibrante-brillante_335657-1030.jpg?w=740&t=st=1666983824~exp=1666984424~hmac=78eb0f547f965d1ee6e82770cc55cd0a7726e1fd008caf3709383d9c7e080e9c)  124103\_i16 |
| Al conseguir un mayor impacto y visibilidad para las organizaciones que comprenden que el consumidor moderno es autónomo (gestiona él mismo la información, es decir, es un cibernauta). | | Cibernauta    Nota: Elaborar imagen  [retrato-hacker-mascara\_23-2148165899.jpg (740×494) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/retrato-hacker-mascara_23-2148165899.jpg?w=740&t=st=1666983944~exp=1666984544~hmac=9f592d507ed3494f628ae6b9d20b04c3b1d140e4e0ce918e38af93befa1cc59a)  124103\_i17 |
| Dicho esto, queda claro que los medios digitales representan una oportunidad para la formulación de estrategias de marca en las organizaciones. | | Medios digitales    Nota: Elaborar imagen  [articulos-tecnologia-gravedad\_23-2148085009.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/articulos-tecnologia-gravedad_23-2148085009.jpg?w=740&t=st=1666984034~exp=1666984634~hmac=4ef6129db73a1a02ce85c809c689d34d166e9ae1d7731433ca4c119a17e6a4de)  124103\_i18 |
| El mercadeo en este campo realiza métricas de *marketing* sincrónicas, interactuando con los consumidores y ajustando la estrategia a partir de los resultados. | | Métricas de *marketing*    Nota: Elaborar imagen  [portatil-graficos-circulares-al-lado\_1232-1194.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/portatil-graficos-circulares-al-lado_1232-1194.jpg?w=740&t=st=1666984200~exp=1666984800~hmac=6170b07214dc9a24b2a714f7a05fa95727491686130c2a9d9adff175b6e8b325)  124103\_i19 |
| Esta flexibilidad y dinámica propia del *marketing* digital resulta, en términos económicos, más viable al compararla con los medios tradicionales de difusión, como radio, televisión y prensa. | | *Marketing* digital    Nota: Elaborar imagen  [pagina-inicio-marketing-digital\_33099-1726.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/pagina-inicio-marketing-digital_33099-1726.jpg?w=740&t=st=1666984280~exp=1666984880~hmac=12cce27eb6f3771d459b2a2dd669ff52e1028f4bd640da7470a59bb25114ca93)  124103\_i20 |

| Tipo de recurso | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| Introducción | A continuación, se mencionan algunas estrategias para la producción de eventos. |
| Estrategias    [operador-camara-video-trabajando-su-equipo-evento-interior\_44344-333.jpg (740×445) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/operador-camara-video-trabajando-su-equipo-evento-interior_44344-333.jpg?w=740)  Nota: Elaborar imagen  124103\_i21 | |
| Desarrollo de contenidos  Los contenidos digitales deben tener la facultad de atraer y retener el interés de los visitantes. Se constituyen en una herramienta de promoción y venta de productos o servicios, al ser integrados al desarrollo de un evento virtual. Existen variedad de formatos, como blogs, revistas, correos electrónicos, videos, *e-books*, etc. | |
| *Streaming* del evento  Es difundir un evento en vivo con audio y video en directo a interesados en cualquier lugar del planeta, quienes acceden a través de una plataforma digital. Presenta características inmejorables que contribuyen al buen relacionamiento con clientes, empleados, proveedores y la comunidad en general. De igual manera, asegura que las personas que no pudieron asistir queden entusiasmadas para una próxima oportunidad. | |
| *Influencers*  Es una técnica que está siendo empleada por muchas organizaciones, donde se escoge una persona que tenga reconocimiento en el medio y que esté relacionada con la temática del evento. La idea es que hable en sus redes sociales sobre la actividad que se está organizando, para impactar favorablemente. | |

***Claves para lograr experiencias únicas en los asistentes a los eventos***

| Tipo de recurso | Rutas /Pasos Horizontal | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Según el blog de eventos Fosbury Café (2021), se deben tener presentes estas claves al momento de generar sensaciones en los asistentes: | |
| Paso 1 | Sentimiento  Se debe definir el sentimiento que se desea estimular. | Sentimiento    Nota: Elaborar imagen  [mujer-expresando-fuertes-varios-sentimientos-emociones\_74855-5593.jpg (740×463) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/mujer-expresando-fuertes-varios-sentimientos-emociones_74855-5593.jpg?w=740&t=st=1666985885~exp=1666986485~hmac=d8beb782569dc190666846209dcd093b7ee059355bca2a02da438959a13c29da)  124103\_i22 |
| Paso 2 | Sistema sensorial  Se deben originar experiencias que inciten el sistema sensorial de los asistentes; por ejemplo, la vista se debe sorprender mostrando un producto de manera excepcional y emotiva, o el gusto se puede activar incitando a los usuarios a probar algún producto. | Sistema sensorial    Nota: Elaborar imagen  [hombre-hablando-telefono-mientras-partido-futbol\_329181-18570.jpg (740×494) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/hombre-hablando-telefono-mientras-partido-futbol_329181-18570.jpg?w=740&t=st=1666986037~exp=1666986637~hmac=69f17c8118b71c1fb7e072691c8ddcc04f21389239eca75b301a10a68dc22d7a)  124103\_i23 |
| Paso 3 | El oído  El oído también puede participar a través de los sonidos en la música, el olfato a través de olores y el tacto haciendo sentir al asistente todo lo que se genera en el evento. | El oído    Nota: Elaborar imagen  [par-personas-sordas-hablando-gestos-manos-oido-enorme-mudo-firmar-segundo-plano-ilustracion-vector-perdida-auditiva-comunicacion-concepto-lenguaje-senas\_74855-13041.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/par-personas-sordas-hablando-gestos-manos-oido-enorme-mudo-firmar-segundo-plano-ilustracion-vector-perdida-auditiva-comunicacion-concepto-lenguaje-senas_74855-13041.jpg?w=740&t=st=1666986099~exp=1666986699~hmac=3d18aaad33cdcdeff242445d938cb1c10e8a263b65c843141b203fe942a85a78)  124103\_i24 |
| Paso 4 | La creatividad  Un evento debe crear sorpresa, intriga o provocación. Al utilizar la creatividad para llamar la atención de las personas, estas relacionarán al producto o servicio con algo positivo que resuelve sus problemas. | La creatividad    Nota: Elaborar imagen  [ilustracion-concepto-creatividad-plana\_52683-64279.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-creatividad-plana_52683-64279.jpg?w=740&t=st=1666986157~exp=1666986757~hmac=288ab767a8ca53b77fa5cf47bdbcb07c8c97219a0ca09bcdc458f37f40a4aff7)  124103\_i25 |
| Paso 5 | Experiencias físicas  Se deben generar experiencias físicas, interacciones y estilos de vida. Un evento puede ampliar el horizonte de los asistentes a través de actividades que creen interacciones de carácter físico, enseñando formas nuevas de realizar algo y de relacionarse con la marca. | Experiencias físicas    Nota: Elaborar imagen  [fisioterapia-rehabilitacion-3-flat-horizontal-center\_1284-15881.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/fisioterapia-rehabilitacion-3-flat-horizontal-center_1284-15881.jpg?w=740&t=st=1666986207~exp=1666986807~hmac=57e0b90ad2453490d5f39aca4631081de879bfbb6cd2ce2fd6436a422667f598)  124103\_i26 |
| Paso 6 | Nuevas tecnologías  Se deben utilizar espacios, tiempos y actividades innovadoras. Ante esto, las nuevas tecnologías aplicadas a los eventos son un ejemplo claro de las posibilidades de creatividad e innovación que tienen estas herramientas para generar notoriedad. | Nuevas tecnologías    Nota: Elaborar imagen  [tecnologia-fondo-toque-humano-nueva-version-moderna-creacion-adan\_53876-129794.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/tecnologia-fondo-toque-humano-nueva-version-moderna-creacion-adan_53876-129794.jpg?w=740&t=st=1666986239~exp=1666986839~hmac=4ddaeae9ee90dbd9b8a16dcd85f3d2d42199d2bf6f116f81155f2a9a2be7c408)  124103\_i27 |
| Paso 7 | Recordar la experiencia  Adicionalmente, cuando el evento termine se debe continuar creando experiencia. Se puede hacer uso de video resúmenes o regalos pequeños que sean útiles y que sirvan de recordatorio, como cuadernos o bolígrafos con la identidad corporativa del evento. | Recordar la experiencia    Nota: Elaborar imagen  [mujer-positiva-recordando-escenas-felices-su-vida\_74855-15505.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/mujer-positiva-recordando-escenas-felices-su-vida_74855-15505.jpg?w=740&t=st=1666986275~exp=1666986875~hmac=b697a77381f4ed96a54aa84af36ba2f6d7701726678b1ad7de800ac59eda8b82)  124103\_i28 |

***Ejemplos de experiencias en eventos***

| Tipo de recurso | Slider pasos | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Las experiencias vividas se quedarán en la mente del consumidor porque se le incitó a participar de manera activa, con emoción y energía. | |
| Slide 1 | Eventos Red Bull  Red Bull ha logrado posicionar su marca a través de eventos deportivos de acción, en los que se encarga de generar emociones fuertes y hacer que los asistentes identifiquen la marca con fuerza, adrenalina y aventura. Así, la compañía no solo tiene el poder de atraer a quienes disfrutan de su producto, sino también a los que no lo hacen a través de shows memorables. | Eventos *Red Bull*    Nota: Elaborar imagen  [REDBULL Success Story: From Truck Driver Drink To Market Leader - Brand Riddle](https://brandriddle.com/redbull-success-story/)  124103\_i29 |
| Slide 2 | *Airbnb*  *Airbnb experiences* es una plataforma en la que los usuarios experimentan nuevos aspectos de los destinos, les brinda la posibilidad de participar de *tours* y vivir como locales. En el 2018, la compañía lanzó *Airbnb concerts,* donde se puede acceder a diversos espectáculos en vivo originados desde cualquier posición en nuestro planeta. | *Airbnb*    Nota: Elaborar imagen  [plantilla-pagina-destino-hotel-plano-organico\_23-2148893461.jpg (826×486) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/plantilla-pagina-destino-hotel-plano-organico_23-2148893461.jpg?w=826&t=st=1666986869~exp=1666987469~hmac=1d422d909562b13a199cf9b4f2379179d0da696cb621984b8c8b34171fec9999)  124103\_i30 |
| Slide 3 | *American Express*  *American Express* gestiona a sus clientes a partir de la información que reposa en sus bases de datos, creando experiencias personalizadas transmitidas en los eventos. Dentro de las más destacadas se encuentra el lanzamiento de nuevos servicios para los tarjetahabientes, por ejemplo, al incorporarse al festival de música y artes Coachella, sus clientes disfrutan de todo tipo de privilegios VIP, generando lealtad y fidelización. | *American Express*    Nota: Elaborar imagen  [fondo-concepto-tarjeta-credito-reconocida-globalmente\_1017-36206.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/fondo-concepto-tarjeta-credito-reconocida-globalmente_1017-36206.jpg?w=740&t=st=1666987003~exp=1666987603~hmac=251bdcaa84f154029923c1d20c2fea30d67db164e402441dc51c3610652fb4bf)  124103\_i31 |

* 1. **Registros**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los resultados de un evento pueden ser evaluados para determinar su éxito y las posibles mejoras que se deben realizar a futuro. Esto se puede lograr usando sistemas de medición de diferentes maneras. |

| Tipo de recurso | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | A continuación, se describen los elementos cuantitativos a considerar en un evento. | |
| Elementos cuantitativos    [carga-deuda-equilibrio-ingresos-pasivos-gestion-activos-o-ingresos-obligacion-financiera-o-pago-prestamo-empresario-cargando-deuda-balancin\_327176-1392.jpg (740×474) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/carga-deuda-equilibrio-ingresos-pasivos-gestion-activos-o-ingresos-obligacion-financiera-o-pago-prestamo-empresario-cargando-deuda-balancin_327176-1392.jpg?w=740)  Nota: Elaborar imagen  124103\_i32 | | |
| Se debe realizar un balance entre los ingresos y egresos resultantes, una vez realizado el cierre del evento.  Un buen indicador que se puede tener en cuenta en este punto es la cantidad de registros o entradas vendidas. | | Cantidad de registros    Nota: Elaborar imagen  [caja-registradora-abierta-papel-moneda-monedas-dentro\_3446-244.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/caja-registradora-abierta-papel-moneda-monedas-dentro_3446-244.jpg?w=740&t=st=1667237266~exp=1667237866~hmac=9b7a9e29f85e85356a93f56ddc83dd94febeacb496a958ab7dfead482434b970)  124103\_i33 |
| Un *software* ayuda a establecer diferencias entre número de registros y de asistentes finales. | | *Software*    Nota: Elaborar imagen  [desarrollo-web\_73903-164.jpg (826×482) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/desarrollo-web_73903-164.jpg?w=826)  124103\_i34 |
| Estos datos servirán como punto de comparación frente a los costos que se debieron asumir desde la planeación. Existen empresas que brindan este tipo de servicio. | | Costos en planeación    Nota: Elaborar imagen  [grafico-grafico-barras-diagrama-grafico-estadisticas\_53876-133785.jpg (360×539) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/grafico-grafico-barras-diagrama-grafico-estadisticas_53876-133785.jpg?w=360&t=st=1667237400~exp=1667238000~hmac=d53484178ef039eb23faec6f0c7089ac9d948a6c06e4dfa237fd6f78ee4f7aa4)  [124103\_i35](https://img.freepik.com/foto-gratis/grafico-grafico-barras-diagrama-grafico-estadisticas_53876-133785.jpg?w=360&t=st=1667237400~exp=1667238000~hmac=d53484178ef039eb23faec6f0c7089ac9d948a6c06e4dfa237fd6f78ee4f7aa4) |
| Realizar seguimiento a la implementación de mejoras es fundamental cuando la actividad se ha realizado con anterioridad. | | Seguimiento  Nota: Elaborar imagen  <https://img.freepik.com/vector-premium/desarrollo-procesos-estrategia-negocio-e-implementacion-control-gestion_88272-4443.jpg?w=826>  [124103\_i36](https://img.freepik.com/vector-premium/desarrollo-procesos-estrategia-negocio-e-implementacion-control-gestion_88272-4443.jpg?w=826) |

| Tipo de recurso | Slider Hitos/ Línea de tiempo horizontal | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | La percepción de los asistentes es la apreciación subjetiva de los participantes. Se puede hacer considerando varios indicadores: | |
| Título del slide | Promoción e impacto en redes sociales  Cada una de las plataformas sociales que existen en la *web,* tienen de manera individual un sistema que mide el alcance y cobertura de una actividad. | Promoción e impacto en redes sociales    Nota: Elaborar imagen  [plantilla-banner-redes-sociales-super-rebajas-black-friday\_120329-2128.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/psd-gratis/plantilla-banner-redes-sociales-super-rebajas-black-friday_120329-2128.jpg?w=740&t=st=1666988248~exp=1666988848~hmac=01460c93e3c742f3dad144628f71d60d58c7ff3284cb684c6e67b8cc4d9f5d98)  [124103\_i37](https://img.freepik.com/psd-gratis/plantilla-banner-redes-sociales-super-rebajas-black-friday_120329-2128.jpg?w=740&t=st=1666988248~exp=1666988848~hmac=01460c93e3c742f3dad144628f71d60d58c7ff3284cb684c6e67b8cc4d9f5d98) |
| Título del slide | Satisfacción con el evento  Se puede establecer si los objetivos planeados se concretaron de manera adecuada. Es posible conocer el nivel de satisfacción del usuario de manera ágil y directa a través del correo electrónico. | Satisfacción con el evento    Nota: Elaborar imagen  [audiencia-cantante-rock-concierto\_74855-6256.jpg (900×467) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/audiencia-cantante-rock-concierto_74855-6256.jpg?w=900&t=st=1666988342~exp=1666988942~hmac=485fe7ca42af50d5bebe440ad47e0ebc93ad924d47c88e268f328378e5621190)  [124103\_i38](https://img.freepik.com/vector-gratis/audiencia-cantante-rock-concierto_74855-6256.jpg?w=900&t=st=1666988342~exp=1666988942~hmac=485fe7ca42af50d5bebe440ad47e0ebc93ad924d47c88e268f328378e5621190) |
| Título del slide | Calidad de los ponentes  Se deben evaluar temas como: calidad de los ponentes, adecuación de las salas, horarios, disposición del personal del evento, instalaciones, tecnología, etc. Se puede hacer uso de una *app* específicamente para el evento que pondere esta información, incrementando el índice de respuestas. | Calidad de los ponentes    Nota: Elaborar imagen  [evaluar-evaluacion-concepto-cuestionario-estadistica-evaluacion\_53876-21138.jpg (900×477) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/evaluar-evaluacion-concepto-cuestionario-estadistica-evaluacion_53876-21138.jpg?w=900&t=st=1666988399~exp=1666988999~hmac=bdf66c6198f382c9f5c9c4068eea1d83fc8711ef16878b7d3812cd9ccaa78596)  [124103\_i39](https://img.freepik.com/foto-gratis/evaluar-evaluacion-concepto-cuestionario-estadistica-evaluacion_53876-21138.jpg?w=900&t=st=1666988399~exp=1666988999~hmac=bdf66c6198f382c9f5c9c4068eea1d83fc8711ef16878b7d3812cd9ccaa78596) |
| Título del slide | *Engagement* y participación de los asistentes  El evento debe estar activo *online* antes, durante y después de su desarrollo. Si se creó un *hashtag*, se puede medir contando las veces que fue usado por los usuarios. | *Engagement* y participación de los asistentes    Nota: Elaborar imagen  [ilustracion-concepto-abstracto-participacion-social-compromiso-social-trabajo-equipo-participacion-sociedad-civil-voluntarios-felices-gente-caridad-basura-limpia-plantar-arboles\_335657-633.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-abstracto-participacion-social-compromiso-social-trabajo-equipo-participacion-sociedad-civil-voluntarios-felices-gente-caridad-basura-limpia-plantar-arboles_335657-633.jpg?w=740&t=st=1666988452~exp=1666989052~hmac=2d92bb89b58d309d89d47a54441e629a041ebdd561344373445eb268fca7ed92)  [124103\_i40](https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-abstracto-participacion-social-compromiso-social-trabajo-equipo-participacion-sociedad-civil-voluntarios-felices-gente-caridad-basura-limpia-plantar-arboles_335657-633.jpg?w=740&t=st=1666988452~exp=1666989052~hmac=2d92bb89b58d309d89d47a54441e629a041ebdd561344373445eb268fca7ed92) |

* 1. **Inventarios**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Según la RAE (2021), el término inventario hace referencia al registro de bienes. En el caso de la ejecución de eventos, es el listado de equipos, materiales y recursos físicos pertenecientes a la organización hecho con orden y precisión. Su control para la producción se realiza mediante el conteo físico de aquellos disponibles, siendo indispensable su fácil localización dentro de un lugar de almacenamiento apropiado.  Ejemplo de inventario de equipo y materiales para la producción de un evento      Nota: elaboración propia del experto. |

| Tipo de recurso | Infografía interactiva Modal | |
| --- | --- | --- |
| Texto introductorio | A continuación, se brinda un ejemplo de inventario de equipo y materiales para la producción de un evento. | |
| Ejemplo de inventario de equipos y materiales    [elemento-infograph-6-circulo-central-diagrama-grafico-grafico-diseno-grafico-linea-tiempo-empresarial-color-arco-iris-brillante-iconos\_333792-26.jpg (826×472) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/elemento-infograph-6-circulo-central-diagrama-grafico-grafico-diseno-grafico-linea-tiempo-empresarial-color-arco-iris-brillante-iconos_333792-26.jpg?w=826&t=st=1666996259~exp=1666996859~hmac=6ae19093d152ac736598fed18a7d3a0cd35d89a0eb0229891324acc67a30ce61) | | |
| Código de la imagen | Nota: Elaborar imagen  [124103\_i41](https://img.freepik.com/vector-gratis/elemento-infograph-6-circulo-central-diagrama-grafico-grafico-diseno-grafico-linea-tiempo-empresarial-color-arco-iris-brillante-iconos_333792-26.jpg?w=826&t=st=1666996259~exp=1666996859~hmac=6ae19093d152ac736598fed18a7d3a0cd35d89a0eb0229891324acc67a30ce61) | |
| Punto modal 1 | Código  Corresponde a las iniciales del producto o la marca. El objetivo es acortar, puede ser con 2 o 3 letras; por ejemplo MP: material promocional o BA: banderas. |  |
| Punto modal 2 | Tipo  En este espacio se ponen las especificaciones de materiales y el nombre del tipo de bien. Por ejemplo: escarapelas, estandartes, etc. |  |
| Punto modal 3 | Marca/modelo  Marca y modelo del bien que correspondan a la información dada por el fabricante o consignada en la hoja de vida del equipo. |  |
| Punto modal 4 | Número de serie  Si hay varios equipos del mismo tipo y marca, es ideal asignar a cada uno un número para hacer el seguimiento. |  |
| Punto modal 5 | Estado  Estado en el que se encuentra el bien, puede categorizarse como funcional (bien que puede ser utilizado sin problema), no funcional (que requiere ser reparado para ser utilizado) y de baja (que no puede ser utilizado). |  |
| Punto modal 6 | Responsable  Nombre o cargo de la persona responsable o que tiene asignado el cuidado y/o uso del bien detallado. |  |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Dependiendo de las políticas y las necesidades de la organización o el contratante, puede agregar al formato columnas como ubicación (nombre de la dependencia donde se encuentra el equipo); fecha de ingreso (fecha de adquisición del bien); N.º factura (número de factura del bien cuando fue adquirido); observaciones/motivos de baja (observaciones relacionadas con el estado del bien u otras como motivos por el que fue dado de baja). (SENA, 2017) |

***Solicitud y entrega de equipos y materiales***

| Cuadro de texto |
| --- |
| El proceso de solicitud y entrega de equipos para la producción de un evento se hace por medio de un soporte denominado ‘requisición’, que es un documento por medio del cual el organizador solicita al contratante los equipos que requiere para la prestación del servicio.  Proceso de solicitud de equipos    Nota: elaboración propia del experto.  Nota: Elaborar imagen  124103\_i42 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| El formato para solicitud y devolución de equipos es construido por cada contratante u organización según sus políticas organizacionales. Se realiza a partir del momento que se tiene la información del servicio a ejecutar, y se seleccionan los equipos necesarios; con ello, se hace la solicitud al encargado del almacenamiento o él mismo realiza el alistamiento. (SENA, 2017).    Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA (2017). Adaptación. |

***Técnicas de almacenamiento y ubicación de equipos***

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | El almacenamiento es una actividad que tiene por objeto organizar, guardar y proteger equipos que hacen parte de la producción de eventos. | |
| Los equipos almacenados están debidamente registrados, lo cual facilita llevar su control favoreciendo la rotación de aquellos defectuosos, o que no respaldan el cumplimiento de la normatividad. | | Almacenamiento de equipos    Nota: Elaborar imagen  [trabajador-almacen-pie-gran-centro-almacenamiento-mostrando-gesto-mano-ok-satisfecho-entrega-mercancias\_342744-1526.jpg (740×494) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/trabajador-almacen-pie-gran-centro-almacenamiento-mostrando-gesto-mano-ok-satisfecho-entrega-mercancias_342744-1526.jpg?w=740&t=st=1667232537~exp=1667233137~hmac=cc25e976407a2e98d3ea34876b5529cafc646c33fdc341fff7889d6a1ea20832)  [124103\_i43](https://img.freepik.com/foto-gratis/trabajador-almacen-pie-gran-centro-almacenamiento-mostrando-gesto-mano-ok-satisfecho-entrega-mercancias_342744-1526.jpg?w=740&t=st=1667232537~exp=1667233137~hmac=cc25e976407a2e98d3ea34876b5529cafc646c33fdc341fff7889d6a1ea20832) |
| Además de planear y proyectar los requerimientos de equipos, es necesario conocer la forma como se clasifican, se almacenan en un espacio físico adecuado y se transportan en condiciones óptimas ambientales, garantizando su conservación y aseguramiento. (SENA, 2017). | | Clasificación    Nota: Elaborar imagen  [conjunto-iconos-realista-montacargas-almacen\_1284-10095.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/conjunto-iconos-realista-montacargas-almacen_1284-10095.jpg?w=740&t=st=1667232592~exp=1667233192~hmac=d0635c2bd4e194e1c58c59b7946b1a99cb28a424002ec6bcc523af23be1f958a)  [124103\_i44](https://img.freepik.com/vector-gratis/conjunto-iconos-realista-montacargas-almacen_1284-10095.jpg?w=740&t=st=1667232592~exp=1667233192~hmac=d0635c2bd4e194e1c58c59b7946b1a99cb28a424002ec6bcc523af23be1f958a) |
| Una técnica genérica que se aplica a cualquier proceso de inventarios son los principios 5S. Esta filosofía es de origen japonés, por ello los principios comienzan por S y todos van en la misma dirección para optimizar el almacenamiento. | | Principios 5S    Nota: Elaborar imagen  [inventario-dos-farmaceuticos-batas-laboratorio-proceso-inventario-farmacia\_259150-57974.jpg (740×492) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/inventario-dos-farmaceuticos-batas-laboratorio-proceso-inventario-farmacia_259150-57974.jpg?w=740&t=st=1667232682~exp=1667233282~hmac=a0b03b6d2426da17afdf2f7615fdc873b7384ea68a715a9f66669f4e3a2ef19d)  [124103\_i45](https://img.freepik.com/foto-gratis/inventario-dos-farmaceuticos-batas-laboratorio-proceso-inventario-farmacia_259150-57974.jpg?w=740&t=st=1667232682~exp=1667233282~hmac=a0b03b6d2426da17afdf2f7615fdc873b7384ea68a715a9f66669f4e3a2ef19d) |

***Principio de las 5S***

| Tipo de recurso | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| Introducción | A continuación, se mencionan los elementos que componen el proceso de almacenamiento para realizarlo de forma sencilla pero práctica. |
| Proceso de almacenamiento    [sistema-robot-clasificacion-paquetes-ampliamente-utilizado-que-utiliza-amr-agv-bandeja-inclinable\_41470-4169.jpg (826×465) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/sistema-robot-clasificacion-paquetes-ampliamente-utilizado-que-utiliza-amr-agv-bandeja-inclinable_41470-4169.jpg?w=826&t=st=1667232758~exp=1667233358~hmac=a4957043d21217c81573305d926c1e98e913edfeaf4a40976a9098d54fe12cda)  Nota: Elaborar imagen  [124103\_i46](https://img.freepik.com/foto-gratis/sistema-robot-clasificacion-paquetes-ampliamente-utilizado-que-utiliza-amr-agv-bandeja-inclinable_41470-4169.jpg?w=826&t=st=1667232758~exp=1667233358~hmac=a4957043d21217c81573305d926c1e98e913edfeaf4a40976a9098d54fe12cda) | |
| *Seiro*  Clasificación. Se realiza de acuerdo a las características del equipo. Además, se trata de identificar y separar los necesarios de los innecesarios, eliminando estos últimos al momento de planear el servicio. | |
| *Seinton*  Organizar. Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse los equipos necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. | |
| *Seiso*  Limpieza. Radica en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios del equipo se encuentren siempre perfectamente limpios. | |
| *Seiketsu*  Estandarizar. Consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para el control de equipos. | |
| *Shitsuke*  Disciplina. Hace referencia a construir autodisciplina y formar el hábito de las 5S mediante el establecimiento de estándares y seguimiento de los procedimientos en el lugar de trabajo. | |

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Las técnicas permiten estandarizar los procedimientos de tal forma que se pueda tener un proceso único y siempre realizado de la misma manera, permitiendo sistematizar los resultados. | |
| La técnica que dice cómo hacer las cosas se basa en experiencias previas que han permitido su estandarización (SENA, 2017). | | Técnica    Nota: Elaborar imagen  [crop-architect-opening-blueprint\_23-2147710985.jpg (740×494) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/crop-architect-opening-blueprint_23-2147710985.jpg?w=740&t=st=1667233124~exp=1667233724~hmac=9350dd72c18d9e1a3236c7ed027a1a6d6dc234dfeb43c48b6d066588c4999f27)  [124103\_i47](https://img.freepik.com/foto-gratis/crop-architect-opening-blueprint_23-2147710985.jpg?w=740&t=st=1667233124~exp=1667233724~hmac=9350dd72c18d9e1a3236c7ed027a1a6d6dc234dfeb43c48b6d066588c4999f27) |
| En la producción de eventos el almacenamiento de insumos, equipos y material en general es una actividad cuidadosa que pretende preservar y mantener en óptimas condiciones lo requerido para las actividades con turistas. | | Almacenamiento    Nota: Elaborar imagen  [concepto-planificador-bodas-organizador-profesional-planificacion-eventos-boda-coordinacion-matrimonio-novia-prometido-ilustracion-vector-plano\_613284-1776.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-planificador-bodas-organizador-profesional-planificacion-eventos-boda-coordinacion-matrimonio-novia-prometido-ilustracion-vector-plano_613284-1776.jpg?w=740&t=st=1667233317~exp=1667233917~hmac=bc41b7c037971cd30b1d5d043558728baf66fd6db49f950308d4e0caa8b8139c)  [124103\_i48](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-planificador-bodas-organizador-profesional-planificacion-eventos-boda-coordinacion-matrimonio-novia-prometido-ilustracion-vector-plano_613284-1776.jpg?w=740&t=st=1667233317~exp=1667233917~hmac=bc41b7c037971cd30b1d5d043558728baf66fd6db49f950308d4e0caa8b8139c) |
| Para el correcto almacenamiento se recomienda utilizar un armario o una bodega donde se puedan guardar, por medio de ganchos anclados a la pared, los diferentes equipos y elementos para así evitar caídas y golpes. | | Armario de bodega    Nota: Elaborar imagen  [interior-bodega-tienda-vinos-botellas-estantes\_107791-15817.jpg (826×351) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/interior-bodega-tienda-vinos-botellas-estantes_107791-15817.jpg?w=826&t=st=1667233508~exp=1667234108~hmac=7e5ed81f55cbcb61c675bb574876fd5906ffa2f39b64c9a4b9fb6bf747ad7481)  [124103\_i49](https://img.freepik.com/vector-gratis/interior-bodega-tienda-vinos-botellas-estantes_107791-15817.jpg?w=826&t=st=1667233508~exp=1667234108~hmac=7e5ed81f55cbcb61c675bb574876fd5906ffa2f39b64c9a4b9fb6bf747ad7481) |
| El lugar de almacenamiento debe ser ventilado y preferiblemente libre de humedad, evitando que los equipos queden expuestos a la luz del sol. | | Lugar de almacenamiento    Nota: Elaborar imagen  <https://img.freepik.com/foto-gratis/barriles-vino-madera-almacenados-bodega-proceso-fermentacion_657883-417.jpg?w=740&t=st=1667233380~exp=1667233980~hmac=68742e00bc1ebe528605ccc70484ea32473bb13e8231dd5b89223fa9c437ad4b>  [124103\_i50](https://img.freepik.com/foto-gratis/barriles-vino-madera-almacenados-bodega-proceso-fermentacion_657883-417.jpg?w=740&t=st=1667233380~exp=1667233980~hmac=68742e00bc1ebe528605ccc70484ea32473bb13e8231dd5b89223fa9c437ad4b) |
| Los equipos se almacenan junto a la ficha técnica con las especificaciones establecidas para cada uno. | | Equipos    Nota: Elaborar imagen  [portapapeles-pequenas-empresas-almacen-que-entrega-pedidos-almacen-mensajeria\_488220-47049.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/portapapeles-pequenas-empresas-almacen-que-entrega-pedidos-almacen-mensajeria_488220-47049.jpg?w=740)  [124103\_i51](https://img.freepik.com/fotos-premium/portapapeles-pequenas-empresas-almacen-que-entrega-pedidos-almacen-mensajeria_488220-47049.jpg?w=740) |
| Una vez analizado el aprovechamiento de los espacios y de las áreas especiales de almacenamiento, se debe tener en cuenta (SENA, 2017): | | Espacios    Nota: Elaborar imagen  [ceo-concentrado-traje-formal-casco-pie-almacen-hablando-telefono-movil\_74855-16370.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/ceo-concentrado-traje-formal-casco-pie-almacen-hablando-telefono-movil_74855-16370.jpg?w=740&t=st=1667233741~exp=1667234341~hmac=463d2e03255d2c2f4c34050d897f39663deda00dfd1796e58b5029d3f3ec14d8)  [124103\_i52](https://img.freepik.com/foto-gratis/ceo-concentrado-traje-formal-casco-pie-almacen-hablando-telefono-movil_74855-16370.jpg?w=740&t=st=1667233741~exp=1667234341~hmac=463d2e03255d2c2f4c34050d897f39663deda00dfd1796e58b5029d3f3ec14d8) |
| Revisión: Acción de comprobar el estado del equipo cada vez que se utiliza, haciendo uso de un registro al recibirlo probado y funcionando, o en condición de uso para evitar reclamos con posterioridad. | | Revisión    Nota: Elaborar imagen  [trabajador-manual-almacen\_329181-12789.jpg (740×523) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/trabajador-manual-almacen_329181-12789.jpg?w=740&t=st=1667233811~exp=1667234411~hmac=4d8050b2f56c59911d72fe4bd13ebb0e9dcb097d58738985e7deb84bc088ddfb)  [124103\_i53](https://img.freepik.com/foto-gratis/trabajador-manual-almacen_329181-12789.jpg?w=740&t=st=1667233811~exp=1667234411~hmac=4d8050b2f56c59911d72fe4bd13ebb0e9dcb097d58738985e7deb84bc088ddfb) |
| Nunca guardar los equipos sucios o húmedos. | | Estado de los equipos    Nota: Elaborar imagen  [interior-casa-abandonada-barriles\_23-2149454786.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/interior-casa-abandonada-barriles_23-2149454786.jpg?w=740&t=st=1667233881~exp=1667234481~hmac=9c97f4e36fd84df68d2a74b5857d36946aa3c8b74aacf5ca22db6f775ad5f0ba)  [124103\_i54](https://img.freepik.com/foto-gratis/interior-casa-abandonada-barriles_23-2149454786.jpg?w=740&t=st=1667233881~exp=1667234481~hmac=9c97f4e36fd84df68d2a74b5857d36946aa3c8b74aacf5ca22db6f775ad5f0ba) |
| El préstamo del equipo y su devolución es personal. | | Préstamo de equipos    Nota: Elaborar imagen  [hombres-negocios-traje-casco-seguridad-que-dan-o-reciben-dinero-sobornan-computadora\_545934-31500.jpg (740×462) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/hombres-negocios-traje-casco-seguridad-que-dan-o-reciben-dinero-sobornan-computadora_545934-31500.jpg?w=740)  [124103\_i55](https://img.freepik.com/fotos-premium/hombres-negocios-traje-casco-seguridad-que-dan-o-reciben-dinero-sobornan-computadora_545934-31500.jpg?w=740) |
| El personal que retira el equipo se hará responsable de su oportuna devolución y de todo daño que provenga del uso del material. | | Oportuna devolución    Nota: Elaborar imagen  [reparador-usa-lupa-pinzas-reparar-telefono-inteligente-danado-foto-primer-plano-telefono-inteligente-desmontado\_613910-20862.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/reparador-usa-lupa-pinzas-reparar-telefono-inteligente-danado-foto-primer-plano-telefono-inteligente-desmontado_613910-20862.jpg?w=740&t=st=1667234462~exp=1667235062~hmac=c283897493e7b0d9756e605ad9e37facb10f580534f6d8c49a2a348001d36bb7)  [124103\_i56](https://img.freepik.com/foto-gratis/reparador-usa-lupa-pinzas-reparar-telefono-inteligente-danado-foto-primer-plano-telefono-inteligente-desmontado_613910-20862.jpg?w=740&t=st=1667234462~exp=1667235062~hmac=c283897493e7b0d9756e605ad9e37facb10f580534f6d8c49a2a348001d36bb7) |
| El equipo se entrega limpio y ordenado. Informar al encargado cualquier daño o mal funcionamiento, con el objeto de tomar acción inmediata y así evitar inconvenientes o condiciones de uso inseguras para el próximo usuario. | | Limpieza de equipos    Nota: Elaborar imagen  [trabajadores-servicio-limpieza-arreglando-sala-estar-aspirando-sofa-limpiando-muebles-ilustracion-vectorial-plana\_1284-77410.jpg (900×450) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/trabajadores-servicio-limpieza-arreglando-sala-estar-aspirando-sofa-limpiando-muebles-ilustracion-vectorial-plana_1284-77410.jpg?w=900)  [124103\_i57](https://img.freepik.com/vector-premium/trabajadores-servicio-limpieza-arreglando-sala-estar-aspirando-sofa-limpiando-muebles-ilustracion-vectorial-plana_1284-77410.jpg?w=900) |
| Se aplicará un régimen especial de cuidado y mantenimiento al equipo clasificado, de manera que la seguridad de los colaboradores y los usuarios esté preservada. | | Mantenimiento de equipos    Nota: Elaborar imagen  [ingeniero-electrico-multimetro-digital-que-verifica-voltaje-corriente-electrica-disyuntor\_101448-1293.jpg (826×346) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/ingeniero-electrico-multimetro-digital-que-verifica-voltaje-corriente-electrica-disyuntor_101448-1293.jpg?w=826)  [124103\_i58](https://img.freepik.com/fotos-premium/ingeniero-electrico-multimetro-digital-que-verifica-voltaje-corriente-electrica-disyuntor_101448-1293.jpg?w=826) |

1. **Ofimática para eventos**

| Tipo de recurso | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | En la producción de eventos las herramientas ofimáticas hacen referencia a las técnicas, aplicaciones y programas informáticos que se utilizan en funciones de administración para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos y tareas como: | |
| Ofimática para eventos    [vista-canapes-tartaletas-sobre-mesa-buffet\_1262-2061.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/vista-canapes-tartaletas-sobre-mesa-buffet_1262-2061.jpg?1&w=740&t=st=1666998273~exp=1666998873~hmac=c836effe3e5c2208778364ee244081f4e6d7ace06819d98667c3489ebea42750)  Nota: Elaborar imagen  [124103\_i59](https://img.freepik.com/foto-gratis/vista-canapes-tartaletas-sobre-mesa-buffet_1262-2061.jpg?1&w=740&t=st=1666998273~exp=1666998873~hmac=c836effe3e5c2208778364ee244081f4e6d7ace06819d98667c3489ebea42750) | | |
| Interacción con el usuario del servicio para conocer al detalle sus necesidades, así mismo, con otros prestadores de servicios. | | Usuario del servicio    Nota: Elaborar imagen  [cliente-dando-comentarios-calidad\_74855-5482.jpg (740×447) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/cliente-dando-comentarios-calidad_74855-5482.jpg?w=740&t=st=1667061816~exp=1667062416~hmac=08856917f67f3237a2a6adaaa39a7f59f0cd61f3be7e250ffb7cf169413ee0be)  [124103\_i60](https://img.freepik.com/vector-gratis/cliente-dando-comentarios-calidad_74855-5482.jpg?w=740&t=st=1667061816~exp=1667062416~hmac=08856917f67f3237a2a6adaaa39a7f59f0cd61f3be7e250ffb7cf169413ee0be) |
| Mostrar gráficamente los productos y servicios disponibles y ejemplos de estos últimos. | | Productos y servicios    Nota: Elaborar imagen  [iconos-planos-comercio-electronico-compras-linea-telefono-inteligente-tableta-portatil-cesta-pago-tarjeta-credito\_1284-33083.jpg (900×460) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/iconos-planos-comercio-electronico-compras-linea-telefono-inteligente-tableta-portatil-cesta-pago-tarjeta-credito_1284-33083.jpg?w=900&t=st=1667062310~exp=1667062910~hmac=abc3623a496c1cf394306799cb5598f6e7d75d0420eb47f69fff871a740edc38)  [124103\_i61](https://img.freepik.com/vector-gratis/iconos-planos-comercio-electronico-compras-linea-telefono-inteligente-tableta-portatil-cesta-pago-tarjeta-credito_1284-33083.jpg?w=900&t=st=1667062310~exp=1667062910~hmac=abc3623a496c1cf394306799cb5598f6e7d75d0420eb47f69fff871a740edc38) |
| Presentar una propuesta de servicio en formato adecuado. | | Propuesta de servicio    Nota: Elaborar imagen  [gerente-compania-sonriente-que-da-bienvenida-al-cliente-oficina\_1163-5290.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/gerente-compania-sonriente-que-da-bienvenida-al-cliente-oficina_1163-5290.jpg?w=740&t=st=1667062351~exp=1667062951~hmac=02d126997454a3a52160320b862eae9751c91b9914e5d91164879545be512d41)  [124103\_i62](https://img.freepik.com/foto-gratis/gerente-compania-sonriente-que-da-bienvenida-al-cliente-oficina_1163-5290.jpg?w=740&t=st=1667062351~exp=1667062951~hmac=02d126997454a3a52160320b862eae9751c91b9914e5d91164879545be512d41) |
| Organización eficaz de la información de los usuarios. | | Información de usuarios    Nota: Elaborar imagen  [comunidad-online\_24877-50883.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/comunidad-online_24877-50883.jpg?w=740&t=st=1667062418~exp=1667063018~hmac=33cd1b738f84196068bdf5ae135a308d67b7a4de3e90c85752fa5fb2578f5221)  [124103\_i63](https://img.freepik.com/vector-gratis/comunidad-online_24877-50883.jpg?w=740&t=st=1667062418~exp=1667063018~hmac=33cd1b738f84196068bdf5ae135a308d67b7a4de3e90c85752fa5fb2578f5221) |
| Construir una memoria sobre los conocimientos adquiridos. (Melián González y Bulchand-Gidumal, 2015). | | Conocimientos adquiridos    Nota: Elaborar imagen  [nina-pequena-laptop-sentada-libros-ilustracion-vectorial-plana-chica-estudiando-remotamente-usando-internet-tomando-cursos-linea-adquiriendo-conocimiento-educacion-estudio-concepto-aprendizaje-distancia\_74855-25340.jpg (740×569) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/nina-pequena-laptop-sentada-libros-ilustracion-vectorial-plana-chica-estudiando-remotamente-usando-internet-tomando-cursos-linea-adquiriendo-conocimiento-educacion-estudio-concepto-aprendizaje-distancia_74855-25340.jpg?w=740&t=st=1667062445~exp=1667063045~hmac=9d9a59d529553c692389ae6146cd548714b5dcfd993ed3093d0612033482a4c8)  [124103\_i64](https://img.freepik.com/vector-gratis/nina-pequena-laptop-sentada-libros-ilustracion-vectorial-plana-chica-estudiando-remotamente-usando-internet-tomando-cursos-linea-adquiriendo-conocimiento-educacion-estudio-concepto-aprendizaje-distancia_74855-25340.jpg?w=740&t=st=1667062445~exp=1667063045~hmac=9d9a59d529553c692389ae6146cd548714b5dcfd993ed3093d0612033482a4c8) |

**Herramientas ofimáticas**

| Tipo de recurso | Infografía estática |
| --- | --- |
| Texto introductorio | El gestor de eventos está llamado a trabajar constantemente en la actualización de sus conocimientos sobre estas herramientas. |
| Herramientas ofimáticas    [concepto-espacio-trabajo-disenador-herramientas-planas-diseno-grafico-monitor-computadora\_1284-7556.jpg (740×633) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-espacio-trabajo-disenador-herramientas-planas-diseno-grafico-monitor-computadora_1284-7556.jpg?w=740&t=st=1667221720~exp=1667222320~hmac=0c9fbcf6e024a940919cf05a2450e3448e7ba877825edc1b6bd4fb5c4dcf1980)  Procesador de texto: Asiste en el proceso de la escritura, permitiendo que el escritor no se preocupe por la estética del texto porque la caja de herramientas que ofrece facilita la rápida edición.  Hoja de cálculo: Facilitan las tareas relacionadas con cálculos numéricos repetitivos mostrando el resultado gráficamente.  Correo electrónico: Es la principal herramienta para interactuar con usuarios, prestadores de servicios y clientes potenciales. Varios proveedores ofrecen gratuitamente el envío y recepción de mensajes junto con espacio para el almacenamiento de estos.  Almacenamiento en la nube: Permite al gestor de eventos almacenar y consultar textos, hojas de cálculo, imágenes, videos y similares desde un dispositivo con conexión a Internet. Asimismo, los usuarios pueden acceder al mismo tipo de información. | |
| Código de la imagen | Nota: Elaborar imagen  [124103\_i65](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-espacio-trabajo-disenador-herramientas-planas-diseno-grafico-monitor-computadora_1284-7556.jpg?w=740&t=st=1667221720~exp=1667222320~hmac=0c9fbcf6e024a940919cf05a2450e3448e7ba877825edc1b6bd4fb5c4dcf1980) |

**Los procesadores de textos y las hojas de cálculo**

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | El procesador de texto es un *software* que permite al escritor utilizar comandos para editar texto en la pantalla, eliminando la tarea de volver a escribir páginas hasta que el mensaje sea el correcto; además, puede controlar el tipo de letra, el espaciado, los márgenes y usar plantillas para cartas, presentación del servicio entre otros, también tiene herramientas para la revisión ortográfica y gramatical. Es posible procesar un texto a partir de su digitación, por reconocimiento de voz y escritura a mano. | |
| Es útil para la presentación de propuestas formales, realizar informes y demás documentos que requiera la operación | | Word    Nota. Imagen tomada de una captura de pantalla del programa de Word  Nota: Elaborar imagen  124103\_i66 |
| Los programas de hoja de cálculo fueron desarrollados para simular y automatizar el libro mayor contable, ahora son utilizados para hacer casi cualquier tarea que implique cálculos numéricos repetitivos. Los documentos de hoja de cálculo permiten el registro de valores numéricos y fórmulas facilitando la actualización automatizada de los datos. Además, incluyen comandos para generar gráficos a fin de convertir los números en una variedad de gráficas. | | Excel    Nota. Imagen tomada de Introducción de la aplicación Excel  Nota: Elaborar imagen  124103\_i67 |
| El correo electrónico es otra herramienta que facilita la integración con el contratante, prestadores de servicios y clientes potenciales. Estos programas permiten a usuarios ocasionales de computadoras enviar fácilmente mensajes, los cuales se pueden escribir, dirigir, enviar, distribuir y responder en cuestión de minutos. | | Correo electrónico  Nota: Elaborar imagen  [sobre-email-abierto\_1020-530.jpg (626×626) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/sobre-email-abierto_1020-530.jpg?w=740&t=st=1667222559~exp=1667223159~hmac=ab9f7794c27a6abc59ff03fefaabb6ad027ac323be9b84f8c83693b1610619ac)  [124103\_i6](https://img.freepik.com/vector-gratis/sobre-email-abierto_1020-530.jpg?w=740&t=st=1667222559~exp=1667223159~hmac=ab9f7794c27a6abc59ff03fefaabb6ad027ac323be9b84f8c83693b1610619ac)8 |
| El correo electrónico ha permitido cambiar el concepto de la comunicación escrita, reemplazó rápidamente el correo postal y amplió el radio de contacto con las personas en el medio empresarial, permitiendo llegar de forma ágil y personal a contactar inclusive al gerente, sin pasar por ningún otro eslabón | | *E-mail*    Nota: Elaborar imagen  [ilustracion-concepto-email-marketing\_114360-1633.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-email-marketing_114360-1633.jpg?w=740&t=st=1667222665~exp=1667223265~hmac=616cc71b2c216aae9612399e5557e522287899814661c78ad641c43fc3d853e5)  [124103\_i69](https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-email-marketing_114360-1633.jpg?w=740&t=st=1667222665~exp=1667223265~hmac=616cc71b2c216aae9612399e5557e522287899814661c78ad641c43fc3d853e5) |
| Inicia con la creación de una cuenta con un nombre de usuario (*login, name* o alias) y un área de almacenamiento para los mensajes (buzón de correo o *mail box*). | | Creación de correo    Nota: Elaborar imagen  [concepto-redes-sociales-conexion-comunicaciones-globales-correo-electronico\_53876-123795.jpg (740×494) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/concepto-redes-sociales-conexion-comunicaciones-globales-correo-electronico_53876-123795.jpg?w=740&t=st=1667222819~exp=1667223419~hmac=1deb381d72d6c55bf676f11a73064d6d1f071df6726b7489dcf883266ec184a7)  [124103\_i70](https://img.freepik.com/foto-gratis/concepto-redes-sociales-conexion-comunicaciones-globales-correo-electronico_53876-123795.jpg?w=740&t=st=1667222819~exp=1667223419~hmac=1deb381d72d6c55bf676f11a73064d6d1f071df6726b7489dcf883266ec184a7) |
| Una ventaja para la empresa es poder enviar mensajes masivos de promoción, facilitando la rápida divulgación de textos, imágenes, archivos adjuntos y multimedia. | | *e-mail*s masivos    Nota: Elaborar imagen  [icono-correo-electronico-usuario-signo-simbolo-marketing-o-concepto-boletin-informativo-diagrama-envio-correo-electronico-correo-masivo-concepto-marketing-correo-electronico-sms-esquema-ventas-directas-negocios-lista-clientes-envio\_150455-18529.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/icono-correo-electronico-usuario-signo-simbolo-marketing-o-concepto-boletin-informativo-diagrama-envio-correo-electronico-correo-masivo-concepto-marketing-correo-electronico-sms-esquema-ventas-directas-negocios-lista-clientes-envio_150455-18529.jpg?w=740)  [124103\_i71](https://img.freepik.com/fotos-premium/icono-correo-electronico-usuario-signo-simbolo-marketing-o-concepto-boletin-informativo-diagrama-envio-correo-electronico-correo-masivo-concepto-marketing-correo-electronico-sms-esquema-ventas-directas-negocios-lista-clientes-envio_150455-18529.jpg?w=740) |
| Una dirección de *e-mail* de Internet está compuesta por dos partes separadas por un signo arroba ‘@’: el nombre de usuario de la persona y el nombre del *host*, es decir, de la computadora *host*, la red o la dirección del IP donde el usuario recibe el correo. | | Arroba    Nota: Elaborar imagen  [sobre-icono-arroba-simbolos-postal-correo-invitacion-aprobado-concepto-3d-vector-aislado-diseno-ilustracion-pastel-dibujos-animados-estilo-minimo-puede-utilizar-diseno-ux-ui-anuncio-impreso\_734013-417.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/sobre-icono-arroba-simbolos-postal-correo-invitacion-aprobado-concepto-3d-vector-aislado-diseno-ilustracion-pastel-dibujos-animados-estilo-minimo-puede-utilizar-diseno-ux-ui-anuncio-impreso_734013-417.jpg?w=740)  [124103\_i72](https://img.freepik.com/vector-premium/sobre-icono-arroba-simbolos-postal-correo-invitacion-aprobado-concepto-3d-vector-aislado-diseno-ilustracion-pastel-dibujos-animados-estilo-minimo-puede-utilizar-diseno-ux-ui-anuncio-impreso_734013-417.jpg?w=740) |
| Las redes sociales como canales de difusión empresarial han tomado fuerza. Entre los medios a utilizar están los videos sobre servicios y campañas publicitarias, concursos y otras estrategias. Más del 90 % de los clientes potenciales están en estas. | | Redes sociales    Nota: Elaborar imagen  [representacion-3d-coleccion-conjunto-iconos-redes-sociales\_485905-57.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/psd-premium/representacion-3d-coleccion-conjunto-iconos-redes-sociales_485905-57.jpg?w=740)  [124103\_i73](https://img.freepik.com/psd-premium/representacion-3d-coleccion-conjunto-iconos-redes-sociales_485905-57.jpg?w=740) |
| Las redes son excelentes herramientas para saber lo que funciona o no de los servicios, y también un canal de comunicación personalizado de atención a clientes. | | Redes    Nota: Elaborar imagen  [plantilla-isometrica-red-medios\_1284-10179.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/plantilla-isometrica-red-medios_1284-10179.jpg?w=740&t=st=1667223540~exp=1667224140~hmac=8925e18444456d9389f7179c0e5d24f5293ba04e0a20cac3cce57709c3d7c97f)  [124103\_i74](https://img.freepik.com/vector-gratis/plantilla-isometrica-red-medios_1284-10179.jpg?w=740&t=st=1667223540~exp=1667224140~hmac=8925e18444456d9389f7179c0e5d24f5293ba04e0a20cac3cce57709c3d7c97f) |

**Las redes sociales y su uso**

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Otro de los aspectos que debe manejar para la producción de eventos es el almacenamiento en la nube como una ventaja competitiva frente a la competencia. | |
| Facebook: Permite dar a conocer el evento, ganar visibilidad, crear y comunicar promociones, crear una tienda *online* y fidelizar clientes. | | Facebook    Nota: Elaborar imagen  [logotipo-facebook-que-brilla-intensamente-circulo-3d-realista\_125540-2097.jpg (740×559) (freepik.com)](https://img.freepik.com/psd-gratis/logotipo-facebook-que-brilla-intensamente-circulo-3d-realista_125540-2097.jpg?w=740&t=st=1667224828~exp=1667225428~hmac=cd2e039568536f01292a5fd43985cd4aaa3f4557940621f1cb467763aa2d4942)  [124103\_i75](https://img.freepik.com/psd-gratis/logotipo-facebook-que-brilla-intensamente-circulo-3d-realista_125540-2097.jpg?w=740&t=st=1667224828~exp=1667225428~hmac=cd2e039568536f01292a5fd43985cd4aaa3f4557940621f1cb467763aa2d4942) |
| Instagram: una imagen vale más que mil palabras. Ayuda a crear comunidad, mostrar los productos y mejorar la imagen de la marca. | | Instagram    Nota: Elaborar imagen  [ilustracion-3d-logotipo-redes-sociales-instagram\_92086-351.jpg (740×463) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/ilustracion-3d-logotipo-redes-sociales-instagram_92086-351.jpg?w=740)  [124103\_i76](https://img.freepik.com/vector-premium/ilustracion-3d-logotipo-redes-sociales-instagram_92086-351.jpg?w=740) |
| YouTube: Permite crear contenido dinámico en formato de video y en diferentes longitudes, facilita mostrar videos sobre la empresa, servicios, etc. | | YouTube    Nota: Elaborar imagen  [concepto-youtube\_23-2147862172.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-youtube_23-2147862172.jpg?w=740&t=st=1667224912~exp=1667225512~hmac=4bdb411794d95ee0e62b61c16575384fb0dc18e6f4753a736909f03cd7b5d28c)  [124103\_i77](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-youtube_23-2147862172.jpg?w=740&t=st=1667224912~exp=1667225512~hmac=4bdb411794d95ee0e62b61c16575384fb0dc18e6f4753a736909f03cd7b5d28c) |
| Twitter: Da a conocer lo que se dice de la marca o servicio, es un medio de contacto con los clientes para atención a quejas y comunicación de avisos cortos. | | Twitter    Nota: Elaborar imagen  [pila-3d-logos-twitter\_1379-879.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/pila-3d-logos-twitter_1379-879.jpg?w=740&t=st=1667224988~exp=1667225588~hmac=44d801f89d691aa026e10ef395fd3db88e9449470b11c60d3f697d98ebc72d59)  [124103\_i78](https://img.freepik.com/foto-gratis/pila-3d-logos-twitter_1379-879.jpg?w=740&t=st=1667224988~exp=1667225588~hmac=44d801f89d691aa026e10ef395fd3db88e9449470b11c60d3f697d98ebc72d59) |
| LinkedIn: Permite desarrollar una imagen corporativa, encontrar colaboradores, comunicar proyectos e incrementar relaciones con otras marcas. | | LinkedIn    Nota: Elaborar imagen  [logotipo-linkedin-que-brilla-intensamente-circulo-3d-realista\_125540-2102.jpg (740×559) (freepik.com)](https://img.freepik.com/psd-gratis/logotipo-linkedin-que-brilla-intensamente-circulo-3d-realista_125540-2102.jpg?w=740&t=st=1667225021~exp=1667225621~hmac=5c495237d70195e81294748d4ed17a8b0ba9b3e25d965865412b67065b0020a0)  [124103\_i79](https://img.freepik.com/psd-gratis/logotipo-linkedin-que-brilla-intensamente-circulo-3d-realista_125540-2102.jpg?w=740&t=st=1667225021~exp=1667225621~hmac=5c495237d70195e81294748d4ed17a8b0ba9b3e25d965865412b67065b0020a0) |
| Según el artículo ‘Memoria organizacional en la retroalimentación de clientes’ (Freyle *et al.*, 2014), la gestión de las operaciones de las organizaciones, mejora de servicios, optimización de los procesos y mejoramiento de las relaciones con los usuarios y otros prestadores, se logra con la gestión del conocimiento o *knowledge management* en inglés (KM), que busca la identificación y el aprovechamiento del conocimiento colectivo de una organización, en este caso específico, la experiencia del gestor de eventos para ayudarle a competir. | | Trabajo en equipo    Nota: Elaborar imagen  [fondo-trabajo-equipo-diseno-plano\_23-2147760333.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/fondo-trabajo-equipo-diseno-plano_23-2147760333.jpg?w=740&t=st=1667225102~exp=1667225702~hmac=517a88712255ebcd1712a70545d301f08afe644894e35cc226ee0859f2fe343f)  [124103\_i80](https://img.freepik.com/vector-gratis/fondo-trabajo-equipo-diseno-plano_23-2147760333.jpg?w=740&t=st=1667225102~exp=1667225702~hmac=517a88712255ebcd1712a70545d301f08afe644894e35cc226ee0859f2fe343f) |
| El proceso de almacenamiento de conocimientos se centra en la forma de capturar y guardar para posteriormente poder consultar sus experiencias, o ponerlas a disposición de usuarios como valor agregado. | | Guardar la información    Nota: Elaborar imagen  [ilustracion-3d-sala-servidores-elemento-diseno-datos-programacion-base-nodo\_34663-12.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/ilustracion-3d-sala-servidores-elemento-diseno-datos-programacion-base-nodo_34663-12.jpg?w=740)  [124103\_i81](https://img.freepik.com/fotos-premium/ilustracion-3d-sala-servidores-elemento-diseno-datos-programacion-base-nodo_34663-12.jpg?w=740) |
| La posibilidad de que el organizador de eventos almacene las memorias de su experiencia en cada servicio y las pueda compartir es cada vez mayor, con servicios gratuitos que le permite almacenarla y consultarla de manera gratuita desde sus dispositivos. | | Consultar la información    Nota: Elaborar imagen  [composicion-isometrica-servicios-nube-grandes-elementos-infraestructura-computacion-nube-conectados-lineas-discontinuas-ilustracion-vectorial\_1284-30495.jpg (740×629) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/composicion-isometrica-servicios-nube-grandes-elementos-infraestructura-computacion-nube-conectados-lineas-discontinuas-ilustracion-vectorial_1284-30495.jpg?w=740&t=st=1667225225~exp=1667225825~hmac=548ec2d6c1d57d97ecdeb906f53f60ab63294f3c6327ada2adb668e8c58729c2)  [124103\_i82](https://img.freepik.com/vector-gratis/composicion-isometrica-servicios-nube-grandes-elementos-infraestructura-computacion-nube-conectados-lineas-discontinuas-ilustracion-vectorial_1284-30495.jpg?w=740&t=st=1667225225~exp=1667225825~hmac=548ec2d6c1d57d97ecdeb906f53f60ab63294f3c6327ada2adb668e8c58729c2) |
| Definitivamente, se convierte en una estrategia administrativa enfocada a la eficiencia y no como un esfuerzo aislado para la captura de datos. | | Captura de datos    Nota: Elaborar imagen  [hombre-escaneando-codigo-qr-telefono-movil-dispositivo-sujecion-mano-masculina-dirigido-al-codigo-concepto-tecnologia-moderna-banner-diseno-sitio-web-o-pagina-web-inicio\_74855-26062.jpg (740×724) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/hombre-escaneando-codigo-qr-telefono-movil-dispositivo-sujecion-mano-masculina-dirigido-al-codigo-concepto-tecnologia-moderna-banner-diseno-sitio-web-o-pagina-web-inicio_74855-26062.jpg?w=740&t=st=1667225829~exp=1667226429~hmac=b6a28826dbdb271aea7def4fc24b7f3931c64adf8dd5c05030f25ec821983e8b)  [124103\_i83](https://img.freepik.com/vector-gratis/hombre-escaneando-codigo-qr-telefono-movil-dispositivo-sujecion-mano-masculina-dirigido-al-codigo-concepto-tecnologia-moderna-banner-diseno-sitio-web-o-pagina-web-inicio_74855-26062.jpg?w=740&t=st=1667225829~exp=1667226429~hmac=b6a28826dbdb271aea7def4fc24b7f3931c64adf8dd5c05030f25ec821983e8b) |

1. **Plan de contingencia**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Un plan de contingencia es una herramienta de planeación estratégica, en la cual se contemplan actividades preventivas y reactivas que ayudan a controlar situaciones imprevistas de emergencia o de peligro durante el desarrollo del evento. Es el procedimiento alternativo al orden normal en su desarrollo, cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de este, aun cuando alguna de sus funciones se viese dañada por un accidente interno o externo. |

**Estructura y componentes**

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Los planes de contingencia se deben hacer para superar cualquier eventualidad que pueda acarrear pérdidas materiales o humanas; se deben hacer de cara a futuros acontecimientos para los que puede ser útil estar preparados.  Su elaboración se divide en cuatro etapas: ‘evaluación’, ‘planificación’, ‘prueba de viabilidad’ y ‘ejecución’. Las tres primeras hacen referencia al componente preventivo, y la última a la ejecución del plan una vez ocurrido el siniestro. En el siguiente video se describen. | |

| Tipo de recurso | Video motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | Estructura y componentes de un plan de contingencia | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración | Texto |
| 1 | Planificación    Nota. Elaborar imagen  [fondo-grupo-confirmando-lista-comprobacion-gigante\_23-2148093616.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/fondo-grupo-confirmando-lista-comprobacion-gigante_23-2148093616.jpg?w=740&t=st=1667225953~exp=1667226553~hmac=7866a975019f57e5ccc4f84cb529f788ab702109f76b4d7f860297795f138164) | Sí | La planificación aumenta la capacidad de organización en caso de una eventualidad, sirviendo como punto de partida para las respuestas en caso de emergencia. | Evaluación  Planificación  Prueba de viabilidad  Ejecución |
| 2 | Líneas de actuación    Nota. Elaborar imagen  [calendario-programacion-proyectos\_74855-4584.jpg (826×472) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/calendario-programacion-proyectos_74855-4584.jpg?w=826&t=st=1667226138~exp=1667226738~hmac=81775a704fe2c3a95a7660875dba6bec7b9a0d0e9a66aefc1b79a8462d3873e2) | Sí | En este punto se establecen las líneas de actuación ante los diferentes escenarios posibles. Estas se estipulan en un documento que define, de manera simple y comprensible y paso a paso, lo que se va a realizar durante la eventualidad. | Planificación  Capacidad  Organización  Punto de partida  Emergencia  Escenarios posibles |
| 3 | Simulacros    Nota. Elaborar imagen  [concepto-prevencion-incendios-dibujado-mano\_23-2149128014.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/concepto-prevencion-incendios-dibujado-mano_23-2149128014.jpg?w=740&t=st=1667226964~exp=1667227564~hmac=d8da229f610c9883899c41a1ca7992e52d7cb6c972181fd0e2665da87c6ffedc) | Sí | La mejor forma de corroborar que las acciones a seguir y las decisiones a tomar durante el acontecimiento son viables, es mediante la realización de simulacros y el nombramiento de responsables. | Acciones para seguir  Decisiones  Acontecimiento  Realización de simulacros  Nombramiento de responsables. |
| 4 | Riesgos ambientales    Nota. Elaborar imagen  [trabajadores-examinando-obra\_1122-970.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/foto-gratis/trabajadores-examinando-obra_1122-970.jpg?1&w=740&t=st=1667227113~exp=1667227713~hmac=a8ad1b145f52828e96370b85e1568aafd257870fbf18ed8bb9500651e5382e66) | Sí | Existe una variedad de métodos para identificar los riesgos, especialmente en ambientes laborales, y muchos se sustentan en la medición de la valoración de la probabilidad y la severidad de las consecuencias, atribuyéndole un valor numérico al riesgo, ejemplificado en la fórmula: Probabilidad x consecuencia = riesgo. | Riesgos ambientales laborales  Medición de la valoración  Consecuencias  Valor numérico  Probabilidad x consecuencia = riesgo. |
| 5 | Conocimientos especializados    Nota. Elaborar imagen  [ilustracion-3d-otorrinolaringologo-medico-especializado\_1419-2729.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/psd-gratis/ilustracion-3d-otorrinolaringologo-medico-especializado_1419-2729.jpg?w=740&t=st=1667227387~exp=1667227987~hmac=743df010bdfd45f6086648c2cd90d77106baee7ab75b467b76455467cb3891eb) | Sí | Y aunque hay áreas especializadas donde se puede encontrar otro tipo de factores y criterios de evaluación, lo importante aquí es resaltar las actividades que se desarrollan en los eventos; este es un ejercicio que se debe hacer con tiempo y de manera detallada y rigurosa durante la planeación. En algunos campos más específicos como el turismo de aventura, por ejemplo, se debe realizar con conocimientos especializados. | Tipo de factores  Criterios de evaluación  Eventos  Planeación  Actividades  Turismo de aventura  Conocimientos especializados |
| 6 | Ejecución de eventos    N[ota. Elaborar imagen](https://img.freepik.com/vector-gratis/pantallas-aplicaciones-viaje_23-2148409505.jpg?w=740&t=st=1667227581~exp=1667228181~hmac=8edd6fb40cdb76200d94f4f38fa02c2061aa9a476dc88aed46511010455216b2)  [pantallas-aplicaciones-viaje\_23-2148409505.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/pantallas-aplicaciones-viaje_23-2148409505.jpg?w=740&t=st=1667227581~exp=1667228181~hmac=8edd6fb40cdb76200d94f4f38fa02c2061aa9a476dc88aed46511010455216b2) | Sí | Una opción para el estudio en la ejecución de eventos es la teoría dinámica de accidentes, donde se consideran dos factores, los objetivos y los subjetivos que se entrecruzan en el ejercicio de las actividades turísticas. En su intersección se genera un potencial de accidentes, entre mayor sea la superposición de los factores, mayor es la probabilidad de que ocurra alguno. | Ejecución de eventos  Teoría dinámica de accidentes  Objetivos y los subjetivos  Actividades turísticas  Probabilidad  Accidente |
| 7 | Situaciones de riesgo    Nota. Elaborar imagen  [desastres-naturales-situacion-que-amenaza-vida-coleccion-iconos-colores-tornado-incendio-forestal-inundando-serpientes-venenosas\_1284-27671.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/desastres-naturales-situacion-que-amenaza-vida-coleccion-iconos-colores-tornado-incendio-forestal-inundando-serpientes-venenosas_1284-27671.jpg?w=740&t=st=1667227759~exp=1667228359~hmac=377a554733f14b4294589e5893dcaacae50ea719335f5a3b96f0d6ce1ac5724c) | Sí | Los factores subjetivos o humanos se pueden controlar en cierto grado. Saber cuáles son y estudiarlos facilita la mitigación de situaciones de riesgo presentes en las actividades turísticas. | Factores subjetivos humanos  Situaciones de riesgo  Actividades turísticas |
| 8 | Factores objetivos y subjetivos    Nota. Elaborar imagen  [bandera-dia-lluvioso-nublado\_1284-26150.jpg (740×444) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/bandera-dia-lluvioso-nublado_1284-26150.jpg?w=740&t=st=1667227848~exp=1667228448~hmac=51c3f8f6b8405947a063351f24acddb328d80b2a81fdf8cec8eacf8aec886923) | Sí | Algunos ejemplos de factores objetivos son:  Habilidades de los visitantes al evento, condición física, miedo, experiencia del grupo y mala comunicación.  Algunos ejemplos de factores subjetivos son:  Lugar o sitio del evento, clima, hora, equipos y materiales e instalaciones. | Factores objetivos  Habilidades de los visitantes  Condición física  Experiencia del grupo  Miedo  Mala comunicación |
| 9 | Lluvia    Nota. Elaborar imagen  [desastres-naturales-situacion-que-amenaza-vida-coleccion-iconos-colores-tornado-incendio-forestal-inundando-serpientes-venenosas\_1284-27671.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/desastres-naturales-situacion-que-amenaza-vida-coleccion-iconos-colores-tornado-incendio-forestal-inundando-serpientes-venenosas_1284-27671.jpg?w=740&t=st=1667227759~exp=1667228359~hmac=377a554733f14b4294589e5893dcaacae50ea719335f5a3b96f0d6ce1ac5724c) | Sí | La identificación de posibles situaciones de emergencia conforma lo que se denomina contingencias.  Los planes de contingencia están conformados por las acciones que hay que realizar en el caso de que suceda una situación de emergencia durante una actividad. Ejemplos de estas situaciones son: | Situaciones de emergencia  Contingencias  Actividad un evento inesperado |
| 10 | Derrumbes    Nota. Elaborar imagen  [camino-danado-camino-derrumbo-gran-grieta-camino-autopista-resulto-danado-camino-asfaltado\_483511-4332.jpg (740×455) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/camino-danado-camino-derrumbo-gran-grieta-camino-autopista-resulto-danado-camino-asfaltado_483511-4332.jpg?w=740) |  | Lluvia en época de verano, derrumbes en la carretera, aeropuertos cerrados, cortes de energía o de agua, enfermedad de algún visitante, etc. | Lluvia  Derrumbe  Cortes de energía  Enfermedad |
| 11 | Contingencias    Nota. Elaborar imagen  [concepto-adorable-organizacion-horario-dibujado-mano\_23-2147957652.jpg (740×740) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-premium/concepto-adorable-organizacion-horario-dibujado-mano_23-2147957652.jpg?w=740) |  | Las contingencias son aquellas medidas que permiten tomar una decisión acertada para cada evento inesperado. | Contingencias  Medidas  Decisión acertada  Evento inesperado. |
| 11 | Plan de contingencia    Nota. Elaborar imagen  [nube-word-contingencia\_698953-1544.jpg (740×524) (freepik.com)](https://img.freepik.com/fotos-premium/nube-word-contingencia_698953-1544.jpg?w=740) |  | Un plan de contingencia debe ser operativo y debe expresar claramente qué hacer, por quién y cuándo (SENA, 2017). Los aspectos para tener en cuenta en la elaboración del plan de contingencia son: | Plan de contingencia  operativo |
| 12 | Operador turístico    Nota. Elaborar imagen  [plantilla-banner-venta-boletos-personaje-dibujos-animados-agente-turistico-femenino-tomando-pedido-telefono\_575670-491.jpg (740×679) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/plantilla-banner-venta-boletos-personaje-dibujos-animados-agente-turistico-femenino-tomando-pedido-telefono_575670-491.jpg?w=740&t=st=1667500091~exp=1667500691~hmac=d21715996befa74018b77846330407e00a8c260ccb3055ca22bf8663e3586a4a) |  | Operador turístico o guía responsable.  Posibles contingencias o imprevistos que puedan presentarse durante el recorrido y acciones a realizar para enfrentarlas. | Operador turístico  Recorrido  Acciones por realizar |
| 13 | Lugar de la contingencia    Nota. Elaborar imagen [personas-que-enteran-eventos-cancelados\_23-2148552692.jpg (740×493) (freepik.com)](https://img.freepik.com/vector-gratis/personas-que-enteran-eventos-cancelados_23-2148552692.jpg?w=740&t=st=1667236206~exp=1667236806~hmac=cca6041d398689fd511e51f6210bb502e231306b6e8fb186fb115a452af71d50) |  | Lugar donde se puede producir la contingencia.  Procedimientos y acciones por seguir.  Recursos y servicios para utilizar en la contingencia.  Contacto del operador logístico  Persona responsable | Lugar  Contingencia  Procedimientos y acciones que seguir  Persona responsable |
| Nombre del archivo | 124103\_v2 |  |  |  |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Hacer un diagnóstico de las situaciones riesgosas que se presentan en la ejecución de eventos, analizar juiciosamente el potencial de accidentes, identificando los factores objetivos y subjetivos, definiendo la mejor forma de controlar estos últimos. Es indispensable estructurar un plan para prevenir la posibilidad de ocurrencia de las mismas. | |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Recuerde explorar los demás recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo, como son la síntesis, la actividad didáctica, el material complementario, entre otros. | |

**SÍNTESIS**

| Tipo de recurso | Síntesis |
| --- | --- |
| Gestión de mercados de productos turísticos  Síntesis | |
| Introducción | Revise el siguiente esquema gráfico, el cual presenta una síntesis de las temáticas abordadas en el componente formativo. |
| Archivo editable: [Ejecución de eventos - MindMeister Mapa Mental](https://www.mindmeister.com/es/2461622997?t=Ok7JRco8YC)  Imagen: [124103\_84](https://mm.tt/2461622997?t=Ok7JRco8YC) | |

**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

| Tipo de recurso | Actividad didáctica. Selección múltiple | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | | El objetivo de esta actividad es evaluar el nivel de interiorización de los temas sobre la ejecución de eventos. Entre las opciones presentadas, seleccione la respuesta correcta: |
| 1. Un plan de contingencia es: | | * Una herramienta de planeación estratégica en la cual se contemplan actividades preventivas y reactivas que ayudan a controlar situaciones imprevistas. * Una acción que se realiza si sucede un accidente o suceso peligroso en un evento. * Un tablero que se expone en la oficina de la ejecución del evento. * Un listado de posibles peligros para tener en cuenta y saber qué hacer.   Retroalimentación:  Correcto: Ha contestado correctamente la pregunta.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 2. El correo electrónico: | | * Es una herramienta poco usada y obsoleta para fidelizar los clientes. * Facilita la integración con el contratante, prestadores de servicios y clientes potenciales. * Está pasado de moda, lo de hoy es el *chat* directo. * No hace parte de herramientas usadas para los eventos.   Solución: resaltada en amarillo  Retroalimentación:  Correcto: El correo electrónico es usado, también, en relaciones formales que integran equipos empresariales.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 3. Algunas tendencias para la ejecución de eventos son: | | * + - Eventos deportivos     - Eventos musicales     - Eventos masivos     - Eventos digitales, eventos híbridos y eventos *online*.   Retroalimentación:  Correcto: La tendencia en la ejecución de eventos es hacerlos digitales, híbridos y *online*.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 4. Una cumbre virtual: | | * Está diseñada en función del *marketing*; los ponentes presentan información específica tendiente a varios objetivos. * Es una actividad donde sus oradores y temáticas son variadas, se realiza en vivo y cuenta con áreas virtuales de relajación. * Es una conferencia, taller o seminario virtual con contenido educativo. * Brinda entrenamiento práctico a los empleados de una organización. * Combina contenidos con experiencias.   Retroalimentación:  Correcto: Una cumbre virtual es un formato de evento en función del *marketing.*  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 5. Una conferencia *online*: | | * Está diseñado en función del *marketing*; los ponentes presentan información específica tendiente a varios objetivos. * Es una actividad donde sus oradores y temáticas son variadas. Se realiza en vivo y cuenta con áreas virtuales de relajación, para la práctica de *networking* y de entretenimiento. * Es una conferencia, taller o seminario virtual con contenido educativo. * Se crea a partir de la tecnología de realidad virtual que permite la construcción de lugares artificiales para generar experiencias inmersivas a los usuarios.   Retroalimentación:  Correcto: Una conferencia *online* tiene oradores y temáticas variadas.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 6. Un taller *online*: | | * Es una conferencia, taller o seminario virtual con contenido educativo. Su principal diferencia radica en el nivel de participación de los asistentes. * Es donde se brinda entrenamiento práctico a los empleados de una organización. * Es donde se combinan contenidos con experiencias, es decir, donde existe un programa con una sección académica y una social. * Es un formato caracterizado por facilitar la cercanía entre asistentes y oradores en sesiones privadas.   Retroalimentación:  Correcto: En un taller *online* se brinda entrenamiento a los empleados de una organización.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 7. Las ferias y exposiciones comerciales virtuales se caracterizan por: | | * En estas sus oradores y temáticas son variadas. Se realiza en vivo y cuenta con áreas virtuales de relajación, para la práctica de *networking* y de entretenimiento. * Ser una conferencia, taller o seminario virtual con contenido educativo. Su principal diferencia radica en el nivel de participación de los asistentes. * Ser un formato de gran escala en el cual se exponen productos y servicios directamente, con el objetivo de sensibilizar a futuros clientes y fidelizar a los existentes. * Son eventos cortos que se pueden realizar en la mañana, tarde o noche, fomentando la interacción entre los participantes en un ambiente más tranquilo.   Retroalimentación:  Correcto: Las ferias y exposiciones comerciales virtuales son un formato de gran escala donde se exponen productos y servicios directamente.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 8. Un festival *online*: | | * Está diseñado en función del *marketing*. Los ponentes presentan información específica tendiente a varios objetivos. * Es una actividad donde sus oradores y temáticas son variadas; se realiza en vivo y cuenta con áreas virtuales de relajación, para la práctica de *networking* y de entretenimiento * Es donde se brinda entrenamiento práctico a los empleados de una organización. * Es donde se combinan contenidos con experiencias, donde existe un programa con una sección académica y una social.   Retroalimentación:  Correcto: Un festival *online* es donde se combinan experiencias.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 9 Un *tour* virtual es: | | * Un evento donde se combinan contenidos con experiencias, es decir, existe un programa con una sección académica y una sección social. * Un formato caracterizado por facilitar la cercanía entre asistentes y oradores en sesiones privadas, el cual es considerado como un evento. * Una serie de eventos cortos que se pueden realizar en la mañana, tarde o noche, fomentando la interacción entre los participantes en un ambiente más tranquilo. * Un evento que se crea a partir de la tecnología de realidad virtual, que permite la construcción de lugares artificiales para generar experiencias inmersivas a los usuarios.   Retroalimentación:  Correcto: Un *tour* virtual se crea a partir de la tecnología de realidad virtual.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 10. Un *happy hour* virtual o *afterwork* es: | | * Un formato está diseñado en función del *marketing*. Los ponentes presentan información específica tendiente a varios objetivos. * Una conferencia, taller o seminario virtual con contenido educativo; su principal diferencia radica en el nivel de participación de los asistentes. * Donde se brinda entrenamiento práctico a los empleados de una organización. * Una serie de eventos cortos que se pueden realizar en la mañana, tarde o noche, fomentando la interacción entre los participantes en un ambiente más tranquilo.   Retroalimentación:  Correcto: Un *happy hour* virtual o *afterwork* son eventos para fomentar la interacción entre los participantes.  Incorrecto: Lo invitamos a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| Realimentación general positiva  Muy bien, demostró conocimientos sobre el tema de este componente formativo.  Realimentación general negativa  Lo invitamos a hacer una revisión del material de estudio con mayor profundidad. | | |

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | Tipo | Enlace |
| 1. Ejecución de eventos | Museo Nacional de Colombia (2021). *La historia del museo y el museo en la historia*. <https://museonacional.gov.co/exposiciones/permanentes/Paginas/Primer_piso/1.aspx> | Artículo web | <https://museonacional.gov.co/exposiciones/permanentes/Paginas/Primer_piso/1.aspx> |
| 2. Ejecución de eventos | Blog Flousbury Café. (2021, enero 15) *2021, el año de los eventos y las celebraciones.* [Web log bost] *Blog Flousbury Café*. <https://eventosempresa.fosburycafe.es/experienciaseventosbarcelona/2021-el-ano-de-los-eventos-y-las-celebraciones/> | Blog | <https://eventosempresa.fosburycafe.es/experienciaseventosbarcelona/2021-el-ano-de-los-eventos-y-las-celebraciones/> |
| 3. Turismo de reuniones y eventos | Perlaza Lopera, C., Correa Cortes, J. S. & Tamayo Galeano, C. (2015). Turismo de reuniones y eventos. *Revista Intersección: Eventos, turismo, gastronomía y moda,* (3) p. 38-53. | Artículo | https://www.academia.edu/44441344/Turismo\_de\_reuniones\_y\_eventos |
| 4. Turismo de eventos mega eventos y gobernanza territorial | Vico, R. P. (2019) Turismo de eventos, mega-eventos y gobernanza territorial. *Revista Geográfica de Valparaíso*, (55) p. 1-20 | Artículo | https://www.researchgate.net/publication/336741856\_Turismo\_de\_eventos\_mega-eventos\_y\_gobernanza\_territorial |

**GLOSARIO**

| Tipo de recurso | Glosario |
| --- | --- |
| *Afterwork:* | También conocido como *after office*. Es una reunión informal con los compañeros de trabajo que tiene lugar después de haber concluido la jornada laboral. |
| Avatar: | en informática se denomina así a la representación gráfica que, en el ámbito de Internet y las nuevas tecnologías de la comunicación, se asocia a un usuario para su identificación en el mundo virtual. Los avatares pueden ser fotografías, dibujos o incluso representaciones tridimensionales. |
| Almacenamiento en la nube: | permite al gestor de eventos almacenar y consultar textos, hojas de cálculo, imágenes, videos y similares desde un dispositivo con conexión a Internet. Así mismo, los usuarios del servicio pueden acceder a ese tipo de información. |
| *Happy hour*: | su traducción literal sería ‘hora feliz’, pero en realidad hace referencia a la [estrategia](https://economia.org/estrategia.php) comercial de algunos bares o establecimientos similares, consistente en ofrecer bebida gratuita a los clientes cuando estos han consumido con anterioridad la primera a precio normal. |
| *Influencers*: | son personas que cuentan con cierta credibilidad acerca de un tema. Pueden popularizar un negocio y fomentar su visibilidad *online.* |
| MICE: | el término y acrónimo se usa ampliamente en la práctica del turismo internacional de negocios para referirse a cuatro palabras clave que caracterizan las áreas de turismo de negocios: reuniones, incentivos, conferencias y eventos. |
| *Networking:* | realización de ciertas acciones por parte de profesionales y empresas en busca de aumentar su red de contactos. |
| Ofimática: | es la combinación de [*hardware*](https://economipedia.com/definiciones/hardware.html)y [*software*](https://economipedia.com/definiciones/software.html)para elaborar, automatizar y registrar de forma digital la información que necesita una oficina para llevar a cabo los procesos y metodologías de manera correcta. |
| *Online*: | es una palabra inglesa que significa ‘en línea’. El concepto se utiliza en el ámbito de la [informática](https://definicion.de/informatica/) para nombrar algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una [red](https://definicion.de/red) (generalmente, [en Internet](https://definicion.de/internet)). |
| *Streaming*: | es el concepto que hace referencia a la visualización de videos o música en tiempo real a través de una serie de plataformas destinadas a ello. |

**REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS**

| Tipo de recurso | Bibliografía |
| --- | --- |
| Página Web | Blog Flousbury Café. (2021, enero 15) *2021, el año de los eventos y las celebraciones.* [Web log bost] Blog Flousbury Café. <https://eventosempresa.fosburycafe.es/experienciaseventosbarcelona/2021-el-ano-de-los-eventos-y-las-celebraciones/> |
| Artículo de revista | Freyle, J. E., Rincón, E. C., & Gómez, L. C. (2014). Memoria organizacional en la retroalimentación de clientes. *AD-minister, (25)*, p.121-138. |
| Artículo de revista | Melián González, S. & Bulchand Gidumal, J. (2015) Competencias requeridas por el nuevo trabajo en turismo. *Investigaciones turísticas, (10),* p. 76-89 |
| Página web | Museo Nacional de Colombia. (2022). *Museo Nacional de Colombia*. <https://www.museonacional.gov.co/> |
| Archivo PDF | Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA (2017). *Módulo de Equipos para la Guianza.* |
| Página Web | Real Academia de la Lengua Española – RAE (2021) *Inventario.* <https://dle.rae.es/inventario> |