| 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 | 260101007-03-Realizar las actividades de cierre del evento según objetivos y procedimientos de la organización. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF 20 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Cierre de eventos |
| BREVE DESCRIPCIÓN | En este módulo el aprendiz recibirá información relevante para poder realizar un cierre de eventos con las características requeridas por la organización, además de herramientas esenciales como las bases de datos, los informes de cierre que contengan criterios de evaluación que apunten a los objetivos propuestos para el evento y la elaboración de los protocolos para el cierre de eventos. |
| PALABRAS CLAVE | Eventos, tipos de eventos, herramientas para eventos, evaluación de eventos. |

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

# **TABLA DE CONTENIDOS**

**INTRODUCCIÓN**

**1. Cierre de eventos**

1.1 Supervisión

1.2 Bases de datos

1.3 Informes de cierre de eventos

**2. Protocolos de cierre de eventos**

**INTRODUCCIÓN**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Estimado aprendiz, en este proceso de formación se le invita a recorrer, explorar y analizar la información que se presenta en este recurso educativo enfocado en el cierre de eventos, donde se detallan aspectos relacionados con el registro de información y los documentos asociados a este, que permiten llevar la trazabilidad correspondiente en esta fase, especialmente con relación a actividades vinculadas al turismo.  Igualmente, se presenta contenido que alude a la importancia de contar con bases de datos, informes de cierre y protocolos en dicha etapa. De esta manera, y con el estudio de estos contenidos, el aprendiz conocerá las funciones e implicaciones que tiene un supervisor para llevar a feliz término actividades turísticas, teniendo en cuenta ítems como la lista de chequeo que se debe realizar antes, durante y después de las actividades.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que estudiará. ¡Muchos éxitos en este proceso de aprendizaje! |

| Tipo de recurso | Video spot animado | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | Aspectos para considerar en el cierre de eventos | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración (voz en off) | Texto |
| 1 | Profesional en eventos  <https://img.freepik.com/psd-gratis/cartel-expo-negocios_23-2148455710.jpg?w=740&t=st=1667931877~exp=1667932477~hmac=926aa7e9ea55f0bc4540fd7ed27b722b37f7ff68f868fb275294286f6b20c1ac> | SI | Un profesional en eventos no es solo la persona que dedica su conocimiento, energía y tiempo en la planeación y ejecución de estos, sino que también es aquel que cuenta con habilidades técnicas para realizar labores de supervisión, evaluación, elaboración, entre otras. | Profesional en eventos  Conocimiento, energía y tiempo  Planeación y ejecución  Habilidades técnicas  Realizar labores  Supervisión, evaluación |
| 2 | Informe final  <https://img.freepik.com/foto-gratis/resultados-lugar-trabajo_1418-61.jpg?w=740&t=st=1667931930~exp=1667932530~hmac=e48e8613fd316ed8d03f8fe3354426d77626b9352891a0eda8229d760ab0faf6> | SI | Dentro de estas actividades se encuentra todo lo que corresponde al cierre del evento y la construcción de su informe final, el cual debe contener información relevante con la calidad requerida por la organización, partiendo del conocimiento de la fase de planeación, etapa en la que se plantearon los objetivos demarcados por los recursos financieros, administrativos y operativos con los que cuenta la empresa o entidad anfitriona, y la cual es determinante para la puesta en marcha exitosa del evento, desde su apertura hasta su finalización. | Cierre del evento  Construcción de su informe final  Información relevante  Fase de planeación  Objetivos del evento  Recursos, financieros, administrativos y operativos. |
| 3 | Cierre del evento    <https://img.freepik.com/foto-gratis/negocios-reunion-plan-analisis-grafico-empresa-estrategia-financiera_74952-1347.jpg?w=996&t=st=1667932122~exp=1667932722~hmac=a767c89b66d35b27d02dcb91009a49bbe4e1afa71793fbb4027d887fbad4d6cd> | SI | Estos mismos criterios se deben tener en cuenta durante el cierre, convirtiéndolos en el insumo para la elaboración del informe y la evaluación del evento, en la cual se determina si se cumplió total o parcialmente con lo propuesto. | Criterios  Cierre del evento  Elaboración del informe  Evaluación |
| 4 | Datos verídicos    <https://img.freepik.com/fotos-premium/emocionado-creativo-computadora-portatil-celebrando-exito-animando-buenas-noticias-o-hecho-despues-cumplir-fecha-limite-mercado-objetivo-o-completar-tarea-oficina-agente-marketing-gesto-puno-que-muestra-expresion-hurra_590464-77991.jpg?w=740> | SI | En esta etapa conseguir datos verídicos es importante para el cumplimiento de la tarea, a la vez que sirven como insumo para la toma de decisiones en las actividades futuras. | Etapa de cierre de evento  Consecución  Información y datos  Cumplimiento de la tarea  Toma de decisiones  Eventos futuros. |
| 5 | Acciones de mejora    <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-mejora-idea-exito-crecimiento-beneficio_613284-1642.jpg?w=826&t=st=1667933260~exp=1667933860~hmac=6190c36caf672d9b519157272cd33c942e3e8bf5aef481a892334f3e0b208093> | SI | Estas acciones de mejora deben propender por la calidad, la sostenibilidad financiera, la organización administrativa y la capacidad operativa, elementos a evaluar en el informe final y de los cuales obtendrá conocimiento el aprendiz en este módulo. | Acciones de mejora  Calidad del evento  Sostenibilidad financiera  Organización administrativa  Capacidad operativa |
| 6 | Detalle de informes    <https://img.freepik.com/psd-gratis/plantilla-presentacion-negocios-editable-psd-conjunto-diseno-moderno_53876-138527.jpg?w=826&t=st=1667933304~exp=1667933904~hmac=43f16f97100f18967eadc2160cc1244dfb676a2313315b5acb04cabcb032f741> | SI | El nivel de detalle de dichos informes es acordado con la organización y depende mucho de la complejidad y profundidad requeridas, así como de la información que más interese a la organización para sus fines comerciales. | Nivel de detalle  Informes  Organización  Nivel de complejidad |
| 7 | Manejo de herramientas ofimáticas    <https://img.freepik.com/vector-gratis/desarrolladores-web-dibujados-mano-trabajando_23-2148819605.jpg?w=740&t=st=1667934118~exp=1667934718~hmac=a77e414c33124250d707faaea6e6345d26d16e3ae5207351c8a0a50a57f4ca76> | SI | Para llevar a cabo esta tarea, que es igual de importante a la ejecución o planificación del evento, el aprendiz debe adquirir habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas para la elaboración de formatos de evaluación tales como tablas, encuestas, análisis de datos (figuras), listas de chequeo, presentaciones y otras necesarias para el cumplimiento óptimo de los criterios solicitados por la empresa. | Ejecución del evento  Planificación  Aprendiz  Habilidades  Manejo de herramientas ofimáticas  Elaboración de formatos  Construcción de un informe final |
| 8 | Complejidad del informe    <https://img.freepik.com/foto-gratis/primer-plano-mujer-negocios-ocupada_1098-1687.jpg?w=740&t=st=1667934484~exp=1667935084~hmac=b113331014bba9a01044ad4f3152beb6ffc518c92568153802810b7cd8a44a28> | SI | Cabe anotar que este nivel de detalle de herramientas e informes van de la mano con la complejidad del evento, y son acordados con la organización. | Herramientas e informes  Complejidad del evento  Organización |
| 9 | Trabajo en equipo    <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-equipo-creativo_114360-3894.jpg?w=740&t=st=1667934531~exp=1667935131~hmac=7ca9bf8a3545b84e49f028002d378ced26b4c73fe58bc52d4c594680fd48d7fe> | SI | También el aprendiz, para el logro de esta tarea, debe desarrollar las aptitudes solicitadas para el perfil de supervisor o coordinador, las cuales se muestran en la capacidad de manejo de relaciones interpersonales, al igual que la comunicación y el trabajo en equipo. | Aptitudes  Supervisor o coordinación  Capacidad del manejo de relaciones interpersonales, habilidades comunicativas  Trabajo en equipo. |
| 10 | Supervisor    <https://img.freepik.com/vector-premium/conjunto-ingeniero-plano-diferentes-poses_344186-7984.jpg?w=740> | SI | No solamente es necesario el conocimiento técnico. El aprendiz debe tener aptitudes y actitudes para realizar la tarea de supervisión del evento, así como la consecución y realización del informe final que hace parte del cierre. | Conocimiento técnico  Aptitudes y actitudes  Tarea de supervisión del evento  Realización del informe final |
| 11 | Cierre del evento    <https://img.freepik.com/foto-gratis/empresarios-que-trabajan-finanzas-contabilidad-analizan-financi_74952-1411.jpg?w=740&t=st=1667935245~exp=1667935845~hmac=f55a003040c49b584289b361285bbd62d685f77c6bb7666c824b58e6327bc5c2> | SI | Como valor agregado, es importante tener en cuenta la crítica constructiva para poder aportar al cierre, no solamente acciones de los hechos sucedidos, sino también implementar mejoras para eventos posteriores. | Valor agregado  Crítica constructiva  Acciones de los hechos  Implementar acciones de mejora  Eventos posteriores |
| 12 | Competencias    <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-habilidades-blandas_114360-8834.jpg?w=740&t=st=1667935285~exp=1667935885~hmac=97a7800ab927c2bd0a8e83e79c05251be4c5f3a45b323cedd35a6304cb83c7c9> | SI | Finalmente, se busca desarrollar en el aprendiz competencias que lo preparen en aspectos relacionados con habilidades comunicativas, aplicación de herramientas, elaboración de protocolos y presentación de informes finales ante la organización. | Cierre del evento  Competencias  Habilidades comunicativas  Aplicación de herramientas  Elaboración de protocolos  Presentación de informes |
| Nombre del archivo | 124103\_v1 | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

1. **Cierre de eventos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| El cierre del evento se realiza cuando ya se haya obtenido el objetivo planteado inicialmente, y se lleva a cabo de manera posterior a la fecha de su ejecución. Es en este momento cuando comienza la última fase de la realización del evento, pues un cierre no es solo la conclusión de la actividad, sino que es el momento en el cual se generan informes requeridos por la organización, para conocer el alcance de los objetivos planteados de manera inicial, y formular aprendizajes que sirven para su aplicación en posteriores eventos. |

| Tipo de recurso | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | En el cierre se realizan evaluaciones operativas, administrativas y financieras. Para cada una de ellas es importante diseñar herramientas que ayuden a determinar el alcance de las acciones, pero lo más importante, es que permitan obtener una retroalimentación. | |
| Elementos del cierre  Diagrama  Descripción generada automáticamente  Fuente: elaboración del experto.  Nota. Elaborar imagen  124103\_i1 | | |
| Los informes y evaluaciones tienen a su vez herramientas que facilitan su elaboración. Estas se construyen con base a criterios estipulados en las fases de planificación y de gestión. | | Gestión de eventos    <https://img.freepik.com/fotos-premium/sistema-gestion-documentos-dms-configurado-consultor-ti-que-trabaja-computadora-portatil-oficina-software-archivar-buscar-administrar-archivos-e-informacion-corporativos_29488-7204.jpg?w=826>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i2 |
| Estas herramientas deben tenerse en cuenta, ya que el conjunto de criterios apunta al objetivo inicial propuesto, que debe ser medible y verificable en su alcance. | | Objetivo inicial    <https://img.freepik.com/vector-premium/calendario-planificacion-personas-negocios-hacer-que-marketing-gestion-trabajo-sea-financiero-calendario_24797-2290.jpg?w=900>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i3 |
| No solo hay que conocer sobre herramientas de evaluación, también de manera especial, al personal que trabaja o se vincula a la realización de eventos. | | Herramientas de evaluación  <https://img.freepik.com/vector-premium/concepto-web-evaluacion-comparativa-escena-personas-mujer-analizando-datos-comparando-calidad-empresas-competidoras-herramienta-marketing-empresas-situacion-personajes-diseno-plano-ilustracion-vectorial_9209-10022.jpg?w=740>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i4 |
| Se deben desarrollar unas habilidades propias de esta actividad, como son la supervisión, comunicación, trabajo en equipo, alcance de logros, atención al cliente y conocimiento técnico, las cuales ya se han abordado en temarios anteriores. | | Habilidades    <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-dilema_98292-1740.jpg?w=740&t=st=1667935924~exp=1667936524~hmac=e25ec25f002af6d8ae2e563c3fdff3991454e8ff765a668802845fce24c687cb>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i5 |

* 1. **Supervisión**

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| La supervisión es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.  Quien supervisa se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, porque tiene la capacidad o la facultad de determinar si la acción supervisada es correcta o no. Por lo tanto, la supervisión es el acto de vigilar ciertas actividades, de tal manera que se realicen en forma satisfactoria. (Pérez Porto y Gardey, 2008, párr. 1).  Según lo anterior, esta es una actividad desempeñada por una persona que debe desarrollar habilidades técnicas para el buen uso de los recursos, entre los que se encuentran los recursos financieros, humanos y de equipos proporcionados por la organización para la realización del evento. Este supervisor tiene, no solo la tarea de garantizar el buen uso de los recursos, sino también de facilitar las actividades de todo el equipo mediante su coordinación, además de presentar informes al gerente general. | |

| Tipo de recurso | Video motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | La supervisión | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración | Texto |
| 1 | El supervisor    <https://img.freepik.com/foto-gratis/ingeniero-adulto-medio-dos-trabajadores-acero-que-revisan-informes-calidad-mientras-trabajan-edificio-industrial_637285-4094.jpg?w=740&t=st=1667944415~exp=1667945015~hmac=838352d61c5670023da891df78e11ba9db9d768471311bee6b53ab6ff33e33d5>  Nota. Elaborar imagen | SI | De acuerdo con Pérez Porto y Gardey (2008):  El supervisor no solo debe ser alguien experimentado en el área que supervisa, sino que debe tener la autoridad suficiente para dirigir al resto de las personas. | Supervisor  Autoridad suficiente  Dirigir |
| 2 | Conocimiento del supervisor    <https://img.freepik.com/foto-gratis/trabajador-ingeniero-mano-que-sostiene-casco-seguridad-amarillo-construccion-fondo-sitio_1439-9.jpg?w=740&t=st=1667944505~exp=1667945105~hmac=bb48a06bad72b27c4177c6a623d452fa48ebb667d7f08c0102840b88eebef013>  Nota. Elaborar imagen |  | Por eso, entre las principales características de un supervisor se encuentran el conocimiento del trabajo (respecto a los materiales, la tecnología, los procedimientos, etc.); sus responsabilidades (incluyendo las políticas y reglamentos de la empresa); la habilidad para instruir (adiestramiento del personal) y dirigir (liderar al personal). (párr. 4) | Características de un supervisor  Conocimiento del trabajo  Responsabilidades |
| **3** | Funciones del supervisor    <https://img.freepik.com/foto-gratis/joven-ingeniero-inspector-asiatico-usa-computadora-portatil-que-trabaja-granja-solar-supervisor-tecnico-masculino-casco-blanco-comprobacion-funcionamiento-panel-solar-fotovoltaico-espacio-copia-estacion_1150-57267.jpg?w=740&t=st=1667944572~exp=1667945172~hmac=aadd255c11ee76c274d8d1dfbad9ec21343950bbac58fbcc90bd02910a5bf31c>  Nota. Elaborar imagen | SI | Según el blog Estás contratado (2022), entre las principales funciones de un supervisor, en cualquier organización, se encuentran: | Principales funciones  Supervisor |
| **4** | Liderar el equipo    <https://img.freepik.com/foto-gratis/gerente-liderando-reunion-lluvia-ideas_58466-11190.jpg?w=740&t=st=1667944676~exp=1667945276~hmac=4af5cee644e02bfd48b6d1406fa755969b19b8a627ea051aca4320db64302368>  Nota. Elaborar imagen | SI | Liderar al equipo de trabajo: no es una persona en la que no se pueda confiar o a quien se deba temer. Al contrario, debe motivar a todos los empleados a dar lo mejor de sí, para cumplir las actividades que les son encomendadas y trabajar de manera eficaz. | Liderazgo  Motivar a todos los empleados  Cumplir las actividades  Trabajar de manera eficaz |
| **5** | Trabajoen equipo    <https://img.freepik.com/foto-gratis/vista-aerea-equipo-empresarial_53876-124515.jpg?w=826&t=st=1667944715~exp=1667945315~hmac=2d6084168fe6280d7c7419436c43bd815511a39d85c1aa17be0ba519246171ab>  Nota. Elaborar imagen |  | Como todo buen líder, el supervisor debe conocer bien a cada uno de los miembros del equipo, con el propósito de identificar sus puntos más fuertes, y más débiles, para así trabajar en conjunto y que cada uno llegue a su máximo potencial. | Buen líder  Conocer  Miembros del equipo  Trabajar en conjunto  Máximo potencial |
| 6 | Coordinar tareas    <https://img.freepik.com/fotos-premium/coordinador-trabajo-coordinador-proyecto-ayudar-gerentes-proyecto-coordinacion-reuniones-equipos-recursos-e-informacion-mujer-coordinadora-cargo-tareas-administrativas-oficina_474717-75329.jpg?w=740>  Nota. Elaborar imagen | SI | Coordina las tareas del personal: entre sus principales funciones se encuentran las de delegar y coordinar las tareas que cada miembro del equipo llevará a cabo. Esta distribución debe basarse en el perfil o rubro de los empleados, en caso de que sus especialidades sean diversas, así como en la cantidad de tiempo y esfuerzo que cada una implique. | Principales funciones  Delegar y coordinar  Tareas que cada miembro  Perfil o rubro de cada empleado  Especialidades |
| **7** | Avance de cada tarea    <https://img.freepik.com/vector-gratis/infografia-lectura-isometrica_1284-15714.jpg?w=740&t=st=1667944903~exp=1667945503~hmac=7697edeb7b35a7038caf652f2d2040bd4c3ecf21a791c962320f3fc3b8159d07>  Nota. Elaborar imagen |  | El supervisor deberá coordinar el avance de cada una de las tareas, para garantizar que sean efectuadas en el tiempo y modo correcto, alcanzando eficazmente los productos esperados. | Supervisor  Coordinar el avance  Tareas  Efectuadas  Tiempo y modo correcto |
| **8** | Cumplimiento de responsabilidades    <https://img.freepik.com/vector-premium/disciplina-metafora-idea-dia-trabajo-asuntos-diarios-persona-cumplimiento-planes-planificados_566886-2114.jpg?w=740>  Nota. Elaborar imagen | SI | Garantiza el óptimo cumplimiento de responsabilidades: a través de una buena gestión de trabajo, distribuida de manera adecuada en todo el equipo, el supervisor debe garantizar que todos los empleados cumplan con sus tareas. Por ello, como ya se explicará más adelante, debe ser una persona organizada, responsable y enfocada en los detalles. | Buena gestión del trabajo  Distribuida de manera adecuada  Supervisor  Responsable  Persona organizada, y enfocada en los detalles. |
| **9** | Toma decisiones  <https://img.freepik.com/vector-gratis/toma-decisiones-proceso-encontrar-solucion-eleccion-importante-analizar-oportunidades-hombre-negocios-encrucijada-que-elige-direccion-considerando-estrategia_335657-2399.jpg?w=740&t=st=1667945064~exp=1667945664~hmac=d347ca7206d716841c5c0421b9ea129189c1269846a37eb18996f271b5c8e9e2>  Nota. Elaborar imagen | SI | Toma de decisiones: debe ser capaz de tomar decisiones, sobre todo cuando se trata de atender a clientes. En este caso, si el asesor no logra llegar a un acuerdo, el siguiente paso es que se comunique de manera directa con el supervisor, quien debe ser capaz de negociar, garantizando al consumidor una experiencia de compra satisfactoria. | Capaz de tomar decisiones  Atender a clientes  Acuerdo con el cliente  Atendido de manera directa  Negociar y tomar decisiones  Experiencia de compra satisfactoria. |
| **10** | Trabajo del personal    <https://img.freepik.com/vector-gratis/agente-reclutamiento-analizando-candidatos_74855-4565.jpg?w=826&t=st=1667945134~exp=1667945734~hmac=cb1d167815336e971278014fbbfd0847d4b83a5ed4eba274adacfb1056a2bcbe>  Nota. Elaborar imagen | SI | Evalúa el trabajo del personal: además de conocer las fortalezas y oportunidades de mejora del equipo, el supervisor tiene la función de evaluar el desempeño de este, a través de criterios previamente definidos, que permitan la mejora continua de cada uno de los integrantes. Este tipo de evaluaciones son de muchísima utilidad al momento de tomar decisiones sobre contratos, ascensos y aumentos, por mencionar algunos ejemplos. | Fortalezas  Oportunidades de mejora  Función de evaluar  Criterios previamente definidos  Mejora continua  Tipo de evaluaciones  Tomar decisiones  Contratos, ascensos y aumentos. |
| **11** | Objetivos planteados y alcanzados  [https://img.freepik.com/vector-gr](https://img.freepik.com/vector-gratis/diseno-fondo-negocios_1300-99.jpg?w=740&t=st=1667945183~exp=1667945783~hmac=d22bed969e2ecff1a7d1c75d1a58cd0c8b7cae6ac213d3942c7017ab592afa96)  [atis/diseno-fondo-negocios\_1300-99.jpg?w=740&t=st=1667945183~exp=1667945783~hmac=d22bed969e2ecff1a7d1c75d1a58cd0c8b7cae6ac213d3942c7017ab592afa96](https://img.freepik.com/vector-gratis/diseno-fondo-negocios_1300-99.jpg?w=740&t=st=1667945183~exp=1667945783~hmac=d22bed969e2ecff1a7d1c75d1a58cd0c8b7cae6ac213d3942c7017ab592afa96)  Nota. Elaborar imagen | SI | En conclusión, la supervisión verifica que los objetivos y actividades planteadas sean ejecutadas de la mejor manera, y por esta razón se combinan la planificación y la administración con la ejecución, y finalmente, la evaluación. | Supervisión  Objetivos y actividades planteadas  Planificación, administración, ejecución y evaluación. |
| **Nombre del archivo** | Nota. Elaborar imagen  **124103\_v2** | | |  |

**Actitudes, aptitudes y funciones de la supervisión**

| Tipo de recurso | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| Introducción | Actitudes, aptitudes y funciones de la supervisión |
| Funciones de la supervisión    <https://img.freepik.com/fotos-premium/ingenieros-estan-utilizando-computadoras-portatiles-inspeccionar-emitir-ordenes-movimientos-productos-fondo-es-puerto-envio-funcionamiento_43780-2968.jpg?w=740>  Imagen: Nota. Elaborar imagen 124103\_i6 | |
| Actitudes con las que debe contar la supervisión  Un supervisor de eventos debe ser un profesional que se adapte fácilmente a la organización de cualquier actividad, capaz de realizar distintas funciones dentro de la organización y la planificación, debe ser flexible ante los cambios, seguro ante su conocimiento técnico y habilidad, estar motivado para alcanzar las metas, ser dinámico, tener iniciativa y transmitir confianza. | |
| Aptitudes con las que debe contar la supervisión  Responsabilizarse del proyecto y tener amplios conocimientos sobre los eventos; conocer a las personas a su cargo, saber dirigir a su equipo en la consecución de los objetivos marcados, manteniéndose informado de lo que cada uno hace y haciéndolo sentir parte de cada proyecto; resolver problemas con rapidez, tener habilidad especial para la comunicación practicando la escucha activa. | |
| Funciones principales del supervisor del evento   * Participar en la planeación. * Supervisar todo lo que ocurre durante el desarrollo. * Proponer soluciones para realizar las correcciones necesarias. * Evaluar el evento según lo previsto. * Presentar informes de gestión. * Realizar el cierre administrativo y contable. | |

| Tipo de recurso | Infografía interactiva Modal | |
| --- | --- | --- |
| Texto introductorio | El supervisor también debe tener habilidades para la elaboración de herramientas que le faciliten su labor y le sirvan de control, estas pueden ser: | |
| Habilidades para la elaboración de herramientas    <https://img.freepik.com/vector-gratis/platilla-infografica_1262-5965.jpg?w=826&t=st=1667938878~exp=1667939478~hmac=d6b907288d40edcb21966d3af4ccf50f7fb6f4a79c95ef4cf6f9532257c91503> | | |
| Código de la imagen | Nota. Elaborar imagen 124103\_i7 | |
| Punto modal 1 | *Checklist* o listas de chequeo: son documentos donde se desglosan de manera puntual las tareas a realizar. La ventaja de su uso es permitir al supervisor el poder de delegar y realizar un control, de una manera más sencilla, de cada una de las acciones, además de ser una herramienta de inventario una vez finalizado el evento.  . |  |
| Punto modal 2 | El cronograma del programa: es una herramienta eficiente utilizada para la organización de las actividades y el cumplimiento a tiempo de las tareas. |  |
| Punto modal 3 | Encuestas para la evaluación del evento: el supervisor de eventos, junto con su equipo, se encargará de evaluar el proyecto; dicha evaluación sirve para establecer si se han alcanzado los objetivos propuestos, utilizando principalmente encuestas de satisfacción. |  |

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Las encuestas se pueden realizar durante, finalizando y después del evento, como se indica a continuación: | |
| Durante el evento se puede preguntar por las instalaciones y conocer si se tienen que cambiar determinados aspectos. | | Lugar del evento    <https://img.freepik.com/fotos-premium/sala-banquetes-otras-instalaciones-funciones-preparadas-cenas-elegantes-enfoque-selectivo_653979-3510.jpg?w=740>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i8 |
| Finalizando el evento se realiza una encuesta de satisfacción, porque es cuando mayor número de asistentes están dispuestos a participar en ella; presenta algunos riesgos, entre ellos, la falta de objetividad de los encuestados. | | Encuesta de satisfacción    <https://img.freepik.com/foto-gratis/feliz-baile-amigos_1098-12601.jpg?w=740&t=st=1667939332~exp=1667939932~hmac=b7a6a186a1af9c838b62a93515cfca135975e5e3511f6493baf2680477c0bc7b>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i9 |
| Después del evento se puede enviar la encuesta a los invitados, aunque esta tiene menor aceptación; no obstante, presenta resultados más fiables. | | Enviar encuesta    <https://img.freepik.com/foto-gratis/concepto-marca-marketing-investigacion-formulario-encuesta_53876-124762.jpg?w=740&t=st=1667939397~exp=1667939997~hmac=f5d87060b9519a31979f1b7f6ec40d873b8b8bfe855d51efc8c6c1a66c4b630c>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i10 |
| Finalmente, el supervisor y su equipo deben analizar los datos recogidos y presentar los resultados ante el comité de organización del evento, con sus conclusiones para futuras actividades. | | Analizar datos    <https://img.freepik.com/foto-gratis/concepto-reunion-trabajo-equipo-asunto-lanzamiento_1421-194.jpg?w=740&t=st=1667939458~exp=1667940058~hmac=04c5a5e8d238dab9fd6146647d04d69e26c77e1c0efcbefc8e5dbf218fa922ba>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i11 |

* 1. Bases de datos

| Tipo de recurso | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | A continuación, se mencionará la importancia de las bases de datos y su utilidad en el mundo actual. Se revisará el avance que se ha tenido en cuanto a herramientas o aplicaciones que se usan para su creación. | |
| Nombre del  Botón | Las bases de datos son  un conjunto de datos relacionados entre sí que poseen una coherencia lógica y contienen la representación de objetos, sujetos o hechos de la vida real o simulados. Son creadas con un fin específico, es decir, deben tener una utilidad para una persona o un grupo. (Granero, 2022, párr. 1) | Bases de datos    <https://img.freepik.com/foto-gratis/concepto-estrategia-estadisticas-informe-informacion-datos_53876-120961.jpg?w=740&t=st=1667939728~exp=1667940328~hmac=f8fa6d64c4efe4915867b85cec5ffb133f9f78b1df4fb61622d5a0414266efc9>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i12 |
| Nombre del botón | Las bases de datos pueden pensarse como una agenda telefónica, la cual contiene información sobre contactos; su fin es tener información a la mano que permita establecer una comunicación ágil con los mismos. A medida que se obtiene más información de ellos, se va almacenando de manera organizada. | Ejemplo de base de datos    <https://img.freepik.com/vector-gratis/conjunto-planificadores-coloridos_75503-73.jpg?w=740&t=st=1667939999~exp=1667940599~hmac=5fe1265e1c42d80f477b5a414c2eb13c2187b68063567456fd72d872c75a1393>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i13 |
| Nombre del botón | Anteriormente, solo era un número de teléfono (quizá fijo) y su dirección de residencia, a medida que ha pasado el tiempo también se puede contener información sobre redes sociales, la fecha de nacimiento, entre otros. Todos estos datos son importantes para la comunicación con las personas con las cuales se requiere mantener un contacto personal, profesional o empresarial. | Cantidad de información    <https://img.freepik.com/vector-gratis/composicion-isometrica-preguntas-frecuentes-atencion-al-cliente-caracter-humano-computadora-ilustracion-vector-signo-interrogacion_1284-67099.jpg?w=740&t=st=1667940062~exp=1667940662~hmac=d05519287de6a8b8252c9b58976dc4c16e1ab94f9b8bbaf43c59cb8011a055b5>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i14 |
| Nombre del botón | Una base de datos, por ejemplo, pueden ser nuestros clientes, su email, su nombre, apellidos, teléfono, fecha en la que entraron a nuestra web, productos o servicios que han comprado, fechas en las que compraron, su dirección y muchos otros campos. Gracias a todos estos datos, podremos trabajarlos para conocer mucho más a nuestros clientes y potenciar nuestro negocio, así como sacar conclusiones o analizar comportamientos. (Aurora, 2022, párr. 2) | Información de clientes    <https://img.freepik.com/vector-gratis/big-data-center-rack-sala-servidores-proceso-ingenieria-trabajo-equipo-tecnologia-informatica-almacenamiento-nube_39422-1032.jpg?w=740&t=st=1667940128~exp=1667940728~hmac=bc2ffce5eebe15d2b7d3542f79cbb3b835358f027fdece9073441f9a7c0084b2>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i15 |
| Nombre del botón | Para la elaboración de las bases de datos existen herramientas tecnológicas o *softwares* diseñados para tal fin; dependiendo del nivel de complejidad y de lo que se busca se eligen los tipos a usar. Es importante conocer las diferencias entre estas. | Herramientas tecnológicas    <https://img.freepik.com/vector-gratis/esquema-transmision-datos-conexion-isometrica-segura-cloud-computing-sala-servidores-centro-datos_39422-875.jpg?w=740&t=st=1667940183~exp=1667940783~hmac=e3998c85403d6fa7f947e5d058ee568aecd65b0df5a3add2eb95bf4e84c61722>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i16 |
| Nombre del botón | Tanto las bases de datos como las hojas de cálculo tienen la finalidad de ordenar y almacenar la información para ser manipulada. Cabe destacar algunos puntos fundamentales:   * Las hojas de cálculo están pensadas para un trabajo más de usuario, son perfectas para equipos más pequeños y que manejen volúmenes no muy complejos. * Las bases de datos están orientadas a almacenar grandes cantidades de datos de manera organizada; permiten consultar información de varios usuarios al mismo tiempo y se puede acceder a los datos de forma rápida y segura. | Hojas de cálculo    <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-concepto-hoja-calculo_114360-945.jpg?w=740&t=st=1667940231~exp=1667940831~hmac=6d324451aa8145e4a8f3c23fda01ab758c231d7a92fd093f0c93e450a6f96494>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i17 |
|  | Existen programas especializados, denominados ‘Sistemas de Gestión de Bases de Datos’, que ofrecen mayores ventajas a la hora del procesamiento y almacenamiento. | Sistemas de Gestión de Bases de Datos    <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-vectorial-isometrica-concepto-tecnologia-analisis-empresarial-proceso-que-trabaja-gran-base-datos-sistema-centro-datos-diagramas-estadisticas-gestion-ventas-e-informes-operativos_1150-57049.jpg?w=900&t=st=1667940305~exp=1667940905~hmac=181b2c3b02902c6ddb4b58950c7ef63cbdd641c7a1a6e55d4aee434eb2e81dd6>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i18 |
|  | También existen otro tipo de bases de datos que se ofrecen como servicio desde la nube, no requieren de infraestructura y su diseño es mucho más sencillo. Además, se puede hacer uso de plantillas que guardan determinadas tablas para su uso. | *Cloud*    <https://img.freepik.com/vector-gratis/tecnologia-conexion-vector-plantilla-intercambio-archivos-nube-banner-blog_53876-111854.jpg?w=826&t=st=1667940481~exp=1667941081~hmac=99422acb58d09ab5b1be885c5450e5298e775c60be6b5857a1906d5e78cd4c9d>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i19 |

| Tipo de recurso | Acordeón tipo 2 |
| --- | --- |
| Introducción | Los *software* de bases de datos tienen ventajas y desventajas, como se comenta a continuación: |
| Ventajas y Desventajas    <https://img.freepik.com/foto-gratis/chica-mostrando-pulgar-arriba-abajo-foto-alta-calidad_144627-60535.jpg?w=740&t=st=1667941321~exp=1667941921~hmac=1cbd01486534dc8b345df556cf125fc7f8bccd1ec72f19eece105b67872993f4>  Imagen: Nota. Elaborar imagen 124103\_i20 | |
| Ventajas   * Controlan la redundancia. * Restringen el acceso no autorizado. * Ahorran tiempo. * La Información permanece actualizada. * Reducen el espacio de almacenamiento. | |
| Desventajas   * Requieren una fuerte inversión inicial. * Los procesos de implementación pueden ser complejos. | |

1.3 Informes de cierre de eventos

| Tipo de recurso | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | El informe final del evento es muy importante, ya que se obtienen datos que pueden ayudar a revisar aquellos puntos en los cuales se debe mejorar. | |
| Preparación del informe final    <https://img.freepik.com/fotos-premium/companeros-trabajo-preparan-juntos-informe-anual-caos-fin-ano-corporacion_151013-42332.jpg?w=826>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i21 | | |
| Para realizar proyecciones, establecer estrategias y proponer mejoras, es necesario conocer el estado actual de las cosas; es por eso que, para el proceso de gestión de informes, el objetivo principal es proporcionar a todos los involucrados en la planeación, ejecución y evaluación del evento, una visión realista basada en datos que permitan establecer la calidad y el rendimiento de los servicios prestados. | | Gestión de informes    <https://img.freepik.com/vector-gratis/reunion-gestion-empresarial_1284-13651.jpg?w=740&t=st=1667941800~exp=1667942400~hmac=fc9f164019e2eb54e13aa762a86920fccad10c67f0b52559a5cab5997e823aad>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i22 |
| Por lo tanto, el propósito del informe final es mantener notificados de una manera puntual a los directivos y al personal de la organización, acerca de la calidad, el rendimiento y el alcance de lo planificado. Así mismo, es una herramienta de evaluación que servirá para una mejora continua. | | Herramienta de evaluación    <https://img.freepik.com/vector-premium/indicador-clave-rendimiento-empresario-que-usa-cinta-metrica-medir-kpi-exito-empresarial-medicion-rendimiento-objetivo-logro-evaluacion-revision-datos-herramienta-analisis-gestion-financiera_458444-1571.jpg?w=996>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i23 |

| Tipo de recurso | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| Texto introductorio | El informe final se elabora a partir de documentos o comprobantes que sirven como base para registrar el cumplimiento de las actividades que se realizan, y aunque no siempre son solicitados, en general son aquellos que se requieren para realizar el cierre financiero, administrativo y operativo. | |
| Informe final    <https://img.freepik.com/vector-premium/plantilla-profesional-elegante-diseno-infografico-4-pasos-vector-premium_195440-781.jpg?w=826> | | |
| Código de la imagen | Nota. Elaborar imagen 124103\_i24 | |
| Punto caliente 1 | Facturas de pagos: son recibos donde se detallan los servicios contratados (refrigerios, carpas, equipos audiovisuales, etc.). |  |
| Punto caliente 2 | Lista de participantes e invitados: es un formato que describe a las personas visitantes, con sus nombres, apellidos y nacionalidad. |  |
| Punto caliente 3 | Libro de novedades: en algunos casos es importante llevar un registro diario de novedades del evento al final de cada jornada, para luego tener la información disponible. |  |
| Punto caliente 4 | Herramientas de evaluación del servicio: estas pueden ser encuestas, grabaciones o demás herramientas que se hayan diseñado para obtener información acerca de la satisfacción del evento. |  |

Ejemplo de alguna encuesta para eventos

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | A continuación, se da un ejemplo de una encuesta que se puede realizar al finalizar los eventos: | |
| 1. Teniendo en cuenta su experiencia completa en el evento, ¿qué posibilidades tiene de recomendarlo a sus amigos o compañeros de trabajo? 2. En una escala del 1 al 7, siendo el 7 el más alto, ¿cómo calificaría el evento? 3. Por favor, indique las 3 cosas que más le gustaron del evento. 4. Por favor, indique las 3 cosas que no le gustaron del evento. 5. ¿Cómo calificaría la organización del evento?  * Muy buena * Buena * Aceptable * Mala * Muy mala | | Nivel de satisfacción    <https://img.freepik.com/foto-gratis/pantalla-impresion-calificacion-indicador-evaluacion-cliente-bola-alto-sobre-fondo-blanco-satisfaccion-cliente-encuesta-despues-usar-concepto-producto-servicio-3d-render_616485-74.jpg?w=740&t=st=1668007356~exp=1668007956~hmac=49452173c0d8dfa65d46e0621e3ed6b037aa4daba84456618f948df20f9815e1>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i25 |
| 1. ¿Qué tan útil fue el personal del evento?  * Extremadamente útil * Muy útil * Algo útil * No tan útil * Nada útil  1. Previo al evento, ¿cuánta información le fue proporcionada para ayudarle a entender de qué se trataba?  * Recibí toda la información * Recibí la mayor parte de la información * Recibí parte de la información * Recibí poca información * No recibí nada de información | | Personal del evento    <https://img.freepik.com/vector-gratis/conjunto-isometrico-exposicion-comercial-equipo-exposicion-personal-visitantes-folletos-promocionales-aislados_1284-27641.jpg?w=740&t=st=1668007496~exp=1668008096~hmac=cc5b5058d66501908fb6c48b539b9353086f78cb63381d7991b38e5fc88d500c>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i26 |
| 1. Por favor, indique el nivel acorde para la declaración: la duración del evento fue perfecta (ni muy largo ni muy corto).  * Totalmente en desacuerdo * En desacuerdo * Neutral * Aceptable * Totalmente de acuerdo  1. ¿Ha asistido anteriormente a alguno de los eventos realizados por la organización?  * Sí * No | | Duración del evento    <https://img.freepik.com/vector-premium/hoja-tiempo-semanal-empleado-anota-sus-horas-trabajo-portapapeles-boligrafo-manos-hora-inicio-finalizacion-jornada-laboral-diseno-plano-ilustracion-vectorial-aislado-sobre-fondo-blanco_153097-1087.jpg?w=740>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i27 |
| 1. ¿Cuál fue la razón por la que decidió asistir a este evento y sus expectativas del mismo? 2. ¿Cumplió el evento con estas?  * Sí * No  1. En general, ¿qué tan satisfecho estuvo con el evento?  * Muy insatisfecho * Insatisfecho * Neutral * Satisfecho * Muy satisfecho | | Satisfacción del evento    <https://img.freepik.com/vector-gratis/audiencia-cantante-rock-concierto_74855-6256.jpg?w=900&t=st=1668008166~exp=1668008766~hmac=f3748274276a842757298af10e200ee4feef292cf3a9e5339c3265a6d6cdff90>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i28 |
| 1. ¿Diría que el evento fue interactivo?  * No, la comunicación era unidireccional * Sí, fue muy interactivo  1. ¿El evento le ayudó a obtener nuevos aprendizajes o conocimientos?  * Sí * No | | Evento Interactivo    <https://img.freepik.com/vector-premium/tableros-informacion-personas-pie-cerca-publicidad-tablo-monitor-pantallas-servicios-eventos-info-chillon-vector-personas-isometricas_80590-14435.jpg?w=740>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i29 |
| 1. ¿Diría que los oradores o presentadores estaban bien informados?  * Sí * No  1. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia que ayude a mejorar los eventos futuros? | | Presentador del evento    <https://img.freepik.com/foto-gratis/hombre-negocios-feliz-dando-presentacion-grupo-colegas-medicos_637285-9156.jpg?w=740&t=st=1668008612~exp=1668009212~hmac=cd8e7f0862ca60772869392f24dba20619a15f796cce64febc1c0a1ceae92dae>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i30 |

Pasos para elaborar el informe de cierre de un evento

| Tipo de recurso | Rutas /Pasos Horizontal | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Para la elaboración del informe de cierre de evento es importante tener en cuenta los siguientes pasos: | |
| Paso 1 | *Determinar el estilo y el formato de la presentación*  Pueden usarse diferentes herramientas ofimáticas. | Presentación del informe    <https://img.freepik.com/foto-gratis/empresarios-que-trabajan-finanzas-contabilidad-analizan-financi_74952-1399.jpg?w=740&t=st=1667943085~exp=1667943685~hmac=babe31aed44654e5dc1293e0f4eef40bfce0e2f61ef9fba336cda0b74c232f44>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i31 |
| Paso 2 | *Tener la información necesaria para la elaboración del informe*  Esto incluye la planificación, el presupuesto, facturas, contratos, encuestas, etc. | Elaboración del informe    <https://img.freepik.com/foto-gratis/hombre-finanzas-negocios-calculando-numeros-presupuesto-facturas-asesor-financiero-trabajando_1423-119.jpg?w=740&t=st=1667943169~exp=1667943769~hmac=e182231fd3ed1cedaf8beae5d6abb1b261943f88ac2399a1fbeebe6c9e4b6aa6>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i32 |
| Paso 3 | *Utilizar solo información clave*  Elegir algunos de los momentos más representativos del evento y describirlos al detalle. Una buena idea es considerar tres puntos positivos, y quizás, tres que causaron sorpresa. | Información clave  <https://img.freepik.com/vector-gratis/seguridad-datos-global-seguridad-datos-personales-ilustracion-concepto-linea-seguridad-datos-ciberneticos-seguridad-internet-o-privacidad-proteccion-informacion_1150-37336.jpg?w=740&t=st=1667943236~exp=1667943836~hmac=5ec27ae3b144ac5acded6f7a2018b015383ffb14fe60a37c657e3af7b2a5a98f>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i33 |
| Paso 4 | *Incluir ayudas visuales*  Uso de videos, fotos o audios. | Ayudas visuales    <https://img.freepik.com/foto-gratis/negocios-reunion-plan-analisis-grafico-empresa-estrategia-financiera_74952-1347.jpg?w=996&t=st=1667943317~exp=1667943917~hmac=e854b852983ba200f461b056b225dcac625206d066edde9ef41b2ae838de9236>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i34 |
| Paso 5 | *Documentar, tanto la publicidad como la cobertura mediática*  Rastrear en medios la estrategia de comunicación planteada. | Documentar la publicidad  <https://img.freepik.com/vector-gratis/estilo-isometrico-marketing-movil_23-2148896785.jpg?w=740&t=st=1667943382~exp=1667943982~hmac=e153c2fb404afd812a0135f9355d9dcb24f559ded8dad2763d91d473919b609a>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i35 |
| Paso 6 | *Indicar el objetivo propuesto*  Determinar si el objetivo se alcanzó o no. | Objetivo propuesto    <https://img.freepik.com/foto-gratis/propuesta-solucion-grandes-objetivos-laborales_53876-132289.jpg?w=740&t=st=1667943472~exp=1667944072~hmac=50bb580e95369420a3bbd1fde5cffc51c63759aa62a74d671495d5a71fee8625>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i36 |
| Paso 7 | *Información financiera*  Incluir una comparación de los gastos presupuestados y los gastos reales, así como indicar los puntos positivos y las áreas en las que se debe mejorar. | Información financiera    <https://img.freepik.com/foto-gratis/crecimiento-empresarial-manos-concepto-soluciones-beneficio-remix_53876-129366.jpg?w=740&t=st=1667943506~exp=1667944106~hmac=e81da548ea596f269e150ce33550d4d235bb336343856e22851dc2bc9e43e147>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i37 |
| Paso 8 | *Incluir estadísticas que sean relevantes para los lectores*  Como el número de visitantes, el valor de compras, el ingreso de vehículos, etc. | Estadísticas    <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-grafico-analisis-datos_53876-18332.jpg?w=740&t=st=1667943564~exp=1667944164~hmac=db613565834294a1c4868c68fbe7737683839bde25afc6a90292b84d77fb6e4c>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i38 |
| Paso 9 | *Aportar mejoras*  Incluir en las conclusiones los aspectos a mejorar. | Mejoras  <https://img.freepik.com/vector-gratis/ilustracion-personajes-arreglando-rueda-dentada_53876-40796.jpg?w=740&t=st=1667943593~exp=1667944193~hmac=4f89f4679a58802fe68dd3a7ed5e817c6083394b415ad7cd0aaab51c3c020cf9>  Nota. Elaborar imagen 124103\_i39 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Concluyendo, el informe final recopila todo lo transcurrido en la ejecución del evento, por lo que requiere de unos insumos para su elaboración. De igual forma, debe presentar los datos más relevantes de manera clara para la organización. |

2. Protocolos de cierre de eventos

| Cuadro de texto |
| --- |
| Un protocolo consiste en plasmar en un documento un proceso determinado para una empresa, con el fin de encontrar una secuencia lógica para la realización de un proceso, garantizando una prestación de servicios con calidad que genere confianza y lealtad en los clientes, y que cree la sensación de organización en los equipos de trabajo. |

| Tipo de recurso | Infografía estática |
| --- | --- |
| Texto introductorio | Para el cierre del evento es importante tener en cuenta la elaboración de un protocolo que facilite el trabajo en esta fase, permitiendo que se pueda realizar de una manera organizada, como un proceso ya establecido. |
| Protocolos de cierre de evento    <https://img.freepik.com/fotos-premium/cierra-joven-sentada-fila-sus-asociados_252847-53133.jpg?w=740>  La herramienta más comúnmente utilizada para aplicar los protocolos es la lista de chequeo, donde se comprueba el cumplimiento de los procesos que tiene la empresa.  Hay varias estrategias para su elaboración: pueden usarse imágenes, preguntas o secuencias de acciones. A continuación se muestra un formato: | |
| Código de la imagen | Nota. Elaborar imagen 124103\_i40 |

| Tipo de recurso | Llamado de acción |
| --- | --- |
| Ejemplo lista de chequeo  Para ampliar la información, se le invita a ver el Anexo 1. Ejemplo de lista de chequeo’, en el cual se detalla el *checklist* de una organización, donde se especifica lo que se debe tener en cuenta antes, durante y después del evento.  Descargar. | |

| Tipo de recurso | Infografía estática |
| --- | --- |
| Texto introductorio | La lista de chequeo, como herramienta metodológica, está compuesta por una serie de componentes necesarios para realizar una tarea, controlarla y evaluarla detalladamente durante el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. |
| Lista de chequeo    <https://img.freepik.com/vector-premium/mano-vector-pluma-escribir-lista-verificacion-empresario-firma-documento_168129-25.jpg?w=740>  Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, dándole valores cualitativos y/o cuantitativos de cumplimiento. Ejemplo: Cumple o no cumple, porcentaje (%) de cumplimiento, valoración de 1 a 5, etc.  En otras palabras, se refiere a la elaboración de listados de acciones o preguntas que sirven para verificar el nivel de cumplimiento de unas actividades establecidas, y que aplican para todo tipo de proceso comercial, industrial, de servicio y hasta personal, con el fin de aportar a la labor de supervisión. | |
| Código de la imagen | Nota. Elaborar imagen 124103\_i41 |

Proceso de elaboración de las listas de chequeo

| Tipo de recurso | Infografía estática |
| --- | --- |
| Texto introductorio | Para la elaboración de las listas de chequeo se sugiere seguir una serie de pasos para su construcción: |
| Pasos para la elaboración de una lista de chequeo    [*https://img.freepik.com/vector-gratis/pasos-infografia-planos-coloridos\_52683-13004.jpg?w=740&t=st=1667960193~exp=1667960793~hmac=171098fcb76856c8ea818a04c25ec99592626096538ea58c8e96aa3d8fc962ff*](https://img.freepik.com/vector-gratis/pasos-infografia-planos-coloridos_52683-13004.jpg?w=740&t=st=1667960193~exp=1667960793~hmac=171098fcb76856c8ea818a04c25ec99592626096538ea58c8e96aa3d8fc962ff)  Paso 1: determinar claramente el objetivo, es decir, qué se busca con la lista.  Paso 2: observar el proceso, actividad, equipo o proyecto a evaluar para convertirlo en los ítems a verificar.  Paso 3: analizar toda la información e ir haciendo un listado, describiendo los ítems que conformarán la lista de chequeo.  Paso 4: filtrar la lista, es decir, anular aquellos elementos que se han repetido o unir los que se requiere que aparezcan individualmente.  Paso 5: establecer el formato que se quiere utilizar y hacer un manual de instrucciones.  La lista debe tener un encabezado con:  · Nombre de la empresa.  · Proyecto, trabajo, actividad a controlar, evaluar o verificar.  · Fecha  · Responsable  · Contenido: definir los ítems a evaluar de fácil aplicación.  Paso 6: realizar una prueba piloto con el formato y el manual de instrucciones.  Paso 7: retroalimentar el equipo de trabajo con el fin de hacer ajustes tanto de forma como de contenido.  Paso 8: normalizar el formato a utilizar y aplicarlo de acuerdo con el cronograma que se establezca.  Paso 9: retroalimentar de manera periódica los avances o retrocesos del asunto que se está controlando. (Cardona y Restrepo, s.f.)  Para concluir, las listas de chequeo no son elaboraciones estándar, deben construirse de acuerdo a las diferentes necesidades. Existen modelos que se pueden ajustar con base a la planeación de cada actividad. | |
| Código de la imagen | Nota. Elaborar imagen 124103\_i42 |

| 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, material complementario, entre otros. | |

SÍNTESIS

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Apreciado aprendiz, después de haber integrado todos los conceptos aquí propuestos, se le invita a revisar la síntesis, en modo de mapa conceptual, que refuerza la apropiación de lo presentado. | |

| Tipo de recurso | Síntesis |
| --- | --- |
| Gestión de mercados de productos turísticos  Síntesis: Cierre de eventos | |
| Introducción | Revise el siguiente esquema gráfico que presenta una síntesis de las temáticas abordadas en el componente formativo. |
| <https://mm.tt/883771950?t=Y8gKgldm7O> (enlace editable)    124103\_i43 | |

ACTIVIDAD DIDÁCTICA

| Tipo de recurso | Actividad didáctica. Selección múltiple | |
| --- | --- | --- |
| Introducción: | | Esta actividad interactiva tiene como propósito que el aprendiz afiance los conceptos propuestos en este material de estudio, mediante un cuestionario de selección múltiple.  Seleccione la respuesta correcta: |
| 1. ¿Cuáles son los elementos del cierre del evento? | | * Financiero, administrativo y operativo. * Financiero, ejecutivo y operativo. * Administrativo, operativo y caja menor. * Operativo, gestión humana, materiales y equipo.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! Los elementos del cierre del evento son el financiero, administrativo y operativo.  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 2. El cierre del evento se evalúa según: | | * Lo que digan los invitados. * Los objetivos planteados inicialmente. * El estado de ánimo del equipo. * La satisfacción de la organización.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! El cierre del evento se evalúa según los objetivos planteados inicialmente  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 3. La supervisión es: | | * + - Vigilar qué hace la gente todo el tiempo.     - Llevar el control de las entradas.     - Revisar que los equipos funcionen adecuadamente.     - Ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones!, la supervisión es ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 4. Algunas de las actitudes de la supervisión son: | | * Ser flexible ante los cambios, seguro ante su conocimiento técnico y habilidad, estar motivado para alcanzar las metas, ser dinámico, tener iniciativa y transmitir confianza. * Tener buen estado físico para ir de un lado al otro. * Saber manejar radios de comunicación para estar en constante contacto con su equipo.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! Algunas de las actitudes de la supervisión son: ser flexible ante los cambios, seguro ante su conocimiento técnico y habilidad, estar motivado para alcanzar las metas, ser dinámico, tener iniciativa y transmitir confianza.  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 5. Las listas de chequeo son: | | * Archivos de Word o de Excel. * Documentos donde se desglosa de manera puntual las tareas que se deben realizar. * El orden en el que deben hacerse las tareas pendientes. * El control de la supervisión de los tiempos para realizar el evento.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:   * Correcto: ¡Felicitaciones! Las listas de chequeo son documentos donde se desglosan de manera puntual las tareas que se deben realizar. * Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 6. Las bases de datos son: | | * Unos listados de personas con sus datos personales * Un conjunto de datos relacionados entre sí que poseen una coherencia lógica y contienen la representación de objetos, sujetos o hechos de la vida real o simulados. * Una hoja de cálculo con datos importantes. * Unos archivos para consultar cuando se requiera alguna información.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! Las bases de datos son un conjunto de datos relacionados entre sí que poseen una coherencia lógica y contienen la representación de objetos, sujetos o hechos de la vida real o simulados.  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 7. Las bases de datos tiene la finalidad de: | | * Recolectar información para ser compartida. * Saber sobre datos personales de los visitantes. * Ordenar y almacenar la información para ser manipulada. * Ser vendidas a otras empresas.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! Las bases de datos tienen la finalidad de ordenar y almacenar la información para ser manipulada  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 8. Son funciones de la supervisión: | | * Participar en la planeación del evento. * Supervisar todo lo que ocurre durante el desarrollo del evento. * Proponer soluciones para realizar las correcciones necesarias. * Todas las anteriores.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! Son funciones de la supervisión: participar en la planeación del evento, supervisar todo lo que ocurre durante su desarrollo y proponer soluciones para realizar las correcciones necesarias.  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 9. El propósito del informe final es: | | * Poder realizar los pagos pendientes por la ejecución del evento. * Quedar bien con la organización para realizar un próximo evento. * Saber si hubo pérdidas o ganancias. * Mantener notificados, de manera puntual, a los directivos y al personal de la organización acerca de la calidad, el rendimiento y el alcance de lo planificado. Así mismo, es una herramienta de evaluación que servirá para una continua mejora.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! El propósito del informe final es mantener notificados, de manera puntual, a los directivos y al personal de la organización, acerca de la calidad, el rendimiento y el alcance de lo planificado. Así mismo, es una herramienta de evaluación que servirá para una continua mejora.  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| 10. El informe final del evento es: | | * Un resumen de actividades del evento. * Un archivo con todos los comprobantes de pagos y encuestas de satisfacción. * Una reunión donde se cuenta cómo estuvo el evento. * Una herramienta que sirve de soporte para verificar cómo fue desarrollado el evento, al igual que conocer la satisfacción del visitante a través de las encuestas de satisfacción, y a partir de ahí, tomar decisiones de mejora.   Solución: resaltada en amarillo  Respuesta para el aprendiz:  Correcto: ¡Felicitaciones! El informe final del evento es una herramienta que sirve de soporte para verificar cómo fue desarrollado el evento, al igual que conocer la satisfacción del visitante a través de las encuestas de satisfacción, y a partir de ahí, tomar decisiones de mejora.  Incorrecto: Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. |
| Retroalimentación general positiva  ¡Felicitaciones!, realizó con éxito la actividad interactiva, se le invita a consultar los textos complementarios y a releer el material si presentó alguna duda.  Retroalimentación general negativa  Estimado aprendiz, aún tiene algunos vacíos con el tema, se le invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo. | | |

MATERIAL COMPLEMENTARIO

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| 1. 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/](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/> |
| 2. 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> |
| 3. La evaluación de eventos mediante encuestas | InEventos. (2022) *La Evaluación de Eventos mediante* *Encuestas.* [Web log bost] *Blog inEventos.* <https://www.ineventos.co/blog/encuestas-para-evaluacion-de-eventos.html> | Blog | <https://www.ineventos.co/blog/encuestas-para-evaluacion-de-eventos.html> |
| 4. El turismo de eventos y reuniones en destinos turísticos maduros: un pilar para la reconversión del producto turístico de Puerto de la Cruz (Tenerife) | Pérez Díaz, C., & Páez Escobar, Á. (2014). El turismo de eventos y reuniones en destinos turísticos maduros: Un pilar para la reconversión del producto turístico de Puerto de la Cruz (Tenerife). *Investigaciones Turísticas,* (7), p. 102-135. | Artículo | <https://investigacionesturisticas.ua.es/article/view/2014-n7-el-turismo-de-eventos-y-reuniones-en-destinos-turisticos-maduros-un-pilar-para-la-reconversion-del-producto-turistico-de-puerto-de-la-cruz-tenerife> |

GLOSARIO

| Tipo de recurso | Glosario |
| --- | --- |
| Encuesta | Es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. |
| Redundancia | Es el uso reiterado e innecesario de una palabra o expresión. |
| Actitud | Es la condición que dirige el comportamiento del hombre en cualquier situación de la vida. Mediante esta se refleja la intención y el propósito que se tiene al actuar. |
| Aptitud | Es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad. La capacidad y destreza para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros. |
| Datos | Es la representación de una variable que puede ser cuantitativa o cualitativa, indicando un valor que se le asigna a las cosas. Se representa a través de una secuencia de símbolos, números o letras. |
| *Software* | Es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema de este tipo. |
| Proyecciones | Es una estimación acerca de la potencial situación de una empresa o del progreso de un plan. |
| 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 de manera correcta. |
| Estrategias | Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones frente a un determinado escenario, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. |
| Evaluación | Es un proceso de análisis, medición y valoración que está destinado a explicar cómo funciona el objeto de estudio, llegando a resultados y conclusiones basados en evidencia. |

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

| Tipo de recurso | Bibliografía |
| --- | --- |
| Página *web* | Cardona, C. y Restrepo, A. (s.f.). *Herramientas de control. Lista de chequeo*. Puntos de Encuentro. <http://puntosdeencuentro.weebly.com> |
| Página *web* | Pérez Porto, J. & Gardey, A. (2008). *Definición de supervisión - Qué es, significado y concepto.* Definición. <https://definicion.de/supervision/> |
| Blog | Estás contratado. (2022, 13 de octubre). *Cuáles son las funciones de un supervisor.* [Web log bost] Estás contratado Blog. <https://www.estascontratado.com/blog/funciones-de-un-supervisor.aspx> |
| Página *web* | Granero, M. (2022). *Qué es una base de datos y para qué sirve*. YESWELAB. [https://yeswelab.com/blogs /citizen-developer/que-es-una-base-de-datos-y-para-que-sirve](https://yeswelab.com/blogs/citizen-developer/que-es-una-base-de-datos-y-para-que-sirve) |
| Página *web* | Aurora (2022). *Para qué sirve una base de datos*. ID boot camps. <https://iddigitalschool.com/bootcamps/para-que-sirve-una-base-de-datos/> |
| Archivo PDF | Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA. (2018). *Informe final para la prestación del servicio*. |