

## Principales problemas que enfrenta el estudiante de Turismo al organizar un evento cultural y estrategias de solución para la formación de profesionales competentes

Sandra Lorena Silva de Merino<sup>1</sup>

Josefina Yamileth Rivera de Peña<sup>2</sup>

Docentes investigadoras, Facultad Multidisciplinaria de Ilobasco, Cabañas

Universidad Católica de El Salvador, El Salvador

Fecha de recepción: 20-12-2017 / Fecha de aceptación: 25-02-2018

### Resumen

El artículo presenta datos y resultados sobre el análisis de las dificultades que manifiestan los alumnos de la carrera Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad Multidisciplinaria de Ilobasco, Cabañas, en su proceso de formación como profesionales en el área organizacional de eventos culturales. Se manifiestan los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación, aplicados a una muestra de cien estudiantes.

Las bases obtenidas en la investigación se acoplan a la obtención de nuevas estrategias, que permitan minimizar las dificultades que se manifiestan de forma imprevista –en un momento determinado– al organizar un evento de carácter cultural. Por tanto, se pretende de este modo fomentar la adquisición de dichas estrategias para denotar los resultados esperados.

**Palabras clave:** Estrategias, competencias, eventos culturales, logística y organización.

### Abstract

This article presents information and results about the analysis of the difficulties manifested by students of the major in Management and Touristic Development in the Multidisciplinary Campus at Ilobasco, Cabañas in their learning process as professionals when organizing cultural events. The results were gathered through research instruments that were applied to a one hundred students sample.

The findings in this research suggest the implementation of new strategies that allow minimizing unexpected difficulties in a specific moment when organizing a cultural event. Therefore, it is necessary to foster these strategies to obtain the desired results.

**Key words:** Strategies, competences, cultural events, logistics and organization.

---

1. Maestra en Asesoría Educativa; email: lorena.silva@catolica.edu.sv

2. Maestra en Asesoría Educativa; email: yamileth.rivera@catolica.edu.sv

## 1. Introducción

La planificación, organización y ejecución de un evento cultural es sin duda un gran desafío para un organizador. Un evento es una forma de comunicación, utilizada para conseguir atención hacia un producto o hacia una organización. La función principal de estos es generar el interés de los medios de comunicación hacia algo que no tiene naturaleza noticiosa, dándole la atracción necesaria para obtener cobertura del mismo. Desafortunadamente, siempre se presentan dificultades en el proceso de organización.

Para el caso en particular, la población estudiantil de la carrera del Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico de la Universidad Católica de El Salvador, desarrolla un módulo denominado Eventos y Banquetes; el cual tiene como objetivo la organización, gestión y ejecución de un evento cultural, en donde se muestre el profesionalismo adquirido en el proceso de formación. Durante las etapas de desarrollo de evento donde se manifiestan ciertos problemas en cuanto a la planificación y organización del mismo; de ahí que se busque el mejoramiento continuo, a fin de obtener una mayor capacidad de control durante el desarrollo del evento.

Ahora bien, al coordinar un evento de tipo cultural es importante que todas las áreas estén monitoreadas, para tener acceso al perfecto seguimiento de cada fase. Deben tomarse en cuenta

determinados puntos básicos, mediante la aplicación de una estrategia, con el objetivo de despertar el deseo de hacerlo de una forma efectiva e innovadora, en cuanto a la creatividad.

Este estudio realiza un análisis de las causas que generan los puntos débiles dentro de los eventos realizados por los estudiantes de Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico, con el fin de generar alternativas de estrategias que permitan darles solución.

## 2. Metodología

La investigación se realizó mediante la modalidad investigación acción, con el fin de proporcionar técnicas de solución ante la problemática.

La población con la cual se trabajó fue de 100 estudiantes de Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico de la Universidad Católica de El Salvador. Se utilizó la encuesta para identificar las diferentes situaciones por las cuales surgen las dificultades al momento de organizar un evento cultural. Finalmente se aplicó un plan de intervención para organizar los eventos, el cual constó de tres partes:

- **Pre evento:** etapa en donde se establecen los objetivos que se pretenden realizar durante la actividad; es decir, la logística general de todo lo que se llevara a cabo.
- **Plan operacional del evento:** ejecución completa con toda la logística establecida y los acuerdos de todas las actividades a desarrollar.

- **Plan Estructural:** donde se detallan las diferentes fases que componen el evento, tareas y responsabilidades de los ejecutores.

En cuanto a la fase operacional del evento, esta se aplicó mediante el análisis de casos de estudio, para conocer las diferentes opiniones relacionadas a las actividades que se presentaban en los ejemplos. Posteriormente, se recopilaron los resultados para analizarse y determinar las estrategias adecuadas para mejorar el desempeño de los alumnos dentro de los eventos culturales. Con dicha información se procedió también a diseñar el perfil de un organizador de eventos.

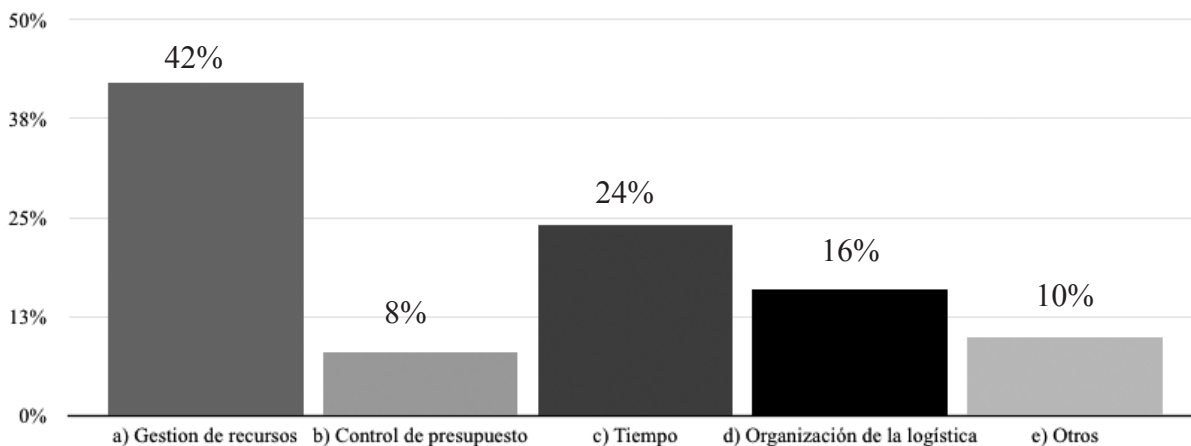
### 3. Resultados

Existen muchas áreas que pueden incidir para bien o para mal en la organización de eventos. En múltiples ocasiones surgen conflictos, mo-

mentos espontáneos o fortuitos que pueden ser provocados por la mala planificación, logística y gestión, afectando directamente la realización de un evento.

Una pregunta fundamental dentro de la investigación era sondear la perspectiva de los estudiantes en cuanto al tiempo previo requerido para organizar un evento. El 40% de los estudiantes contestó que el lapso de tiempo que se llevan para organizar un evento es de al menos dos semanas; caso diferente al 60% que aseguró que el tiempo requerido es de un mes, debido al tiempo que se tomarían para gestionar el local, mobiliario, entre otros.

Ante la pregunta, cuáles son los puntos que generan mayor dificultad al momento de organizar un evento cultural, los resultados fueron los siguientes:



**Figura 1.** Factores que afectan la organización de un evento cultural.

Se encabeza como primer aspecto la gestión de recursos, seguida del tiempo requerido para la elaboración de un evento. De igual forma, la logística del evento juega un papel muy importante dentro de la organización.

Al consultárseles sobre cuáles son los pasos fundamentales para organizar un evento, el 23% de los estudiantes la definición del tiempo de organización como lo primordial; seguido de la organización de la agenda (20%) y la gestión del lugar para el evento (16%). Quedan en plano secundario contactar a las personas que intervendrán en el evento, los materiales e insumos, así como el presupuesto (Figura 2).

La mayoría de estudiantes concuerdan que lo más importante es cumplir con la agenda al pie de la letra (62%), pero esto depende directamente que todos los protagonistas del evento

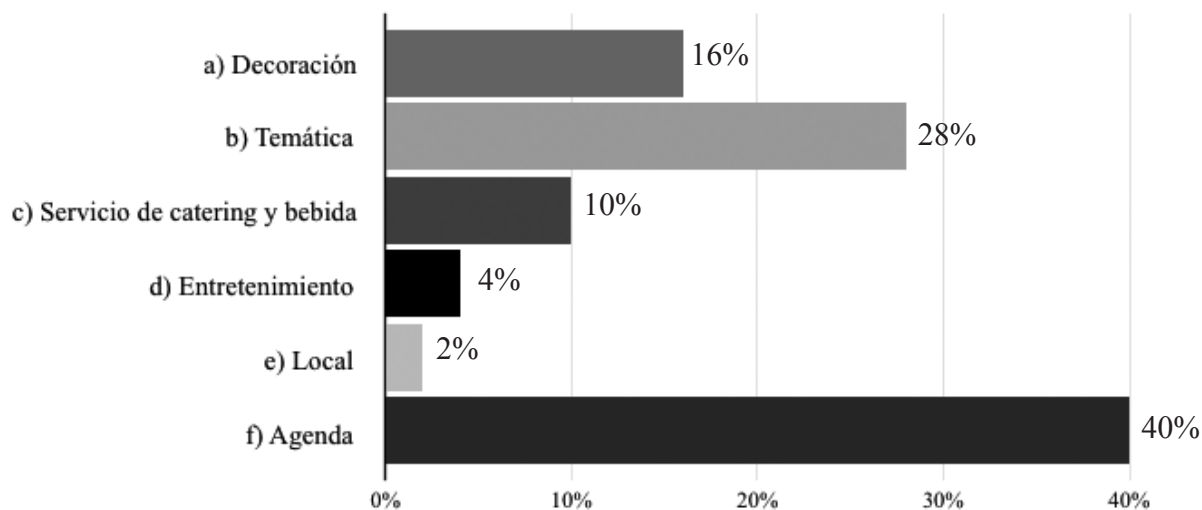
lleguen (28%). Por otro lado, se evidencia poco interés en cuanto a no sobrepasar el presupuesto para la organización del evento (10%). Estas cifras se confirman con las respuestas de los alumnos frente a la pregunta a qué aspecto de la organización de un evento cultural le ponían más empeño, siendo que el 40% afirmó que a la agenda; mientras que el 2% señaló como punto importante la gestión de un local (Figura 3).

### Relevancia

En vista que el cumplimiento de la agenda es un punto importante, se les consultó a los estudiantes la forma en cómo contactarían a los patrocinadores del evento, siendo la primordial de forma personal (76%). Al mismo tiempo, las opciones de contactarlos por internet y/o avocarse a ellos por recomendación de conocidos también figuraron entre las respuestas y obtu-



**Figura 2.** Pasos fundamentales en el proceso de planificación de un evento cultural.



**Figura 3.** Aspectos con mayor importancia dentro de un evento cultural.

vieron la misma ponderación (12% para cada una, respectivamente). Entre los aspectos que pueden afectar el abordaje personalizado que los estudiantes hacen para con las diferentes instituciones o posibles colaboradores, pueden ser la mala presentación, el poco deseo solidario –de parte de las diferentes fuentes– o el hecho de seleccionar fuentes poco fiables.

Siempre respecto a la promoción del evento, y pese a que un buen porcentaje primara el contacto personalizado como forma de acercamiento a los patrocinadores, el 74% promocionaría el evento a través de internet; seguido de un 24% que la realizaría mediante afiches publicitarios y solo un 2% impulsaría una campaña del mismo a través de televisión. Considerando que hoy en día, la tecnología está a la vanguardia y muy bien posicionada en la sociedad, los estudiantes señalan el internet como el medio más eficaz y factible para promover un evento cultural.

Respecto a qué harían si se tuvieran que ver en la penosa situación que un patrocinador importante del evento le cancelara a última hora, el 66% de los estudiantes respondió que optaría por avocarse a otro de sus patrocinadores para cubrir los gastos imprevistos, ya que no tendrían patrocinador disponible. Un 32% optaría por patrocinarse a sí mismos, sufragando ellos los gastos con tal de salvar el evento, aún cuando esto afectara su economía e, incluso, pusiera entre dicho su habilidad gestora como organizador. Si bien conocen las responsabilidades que tienen como promotores del evento, un 2% al momento de enfrentarse a imprevistos preferiría cancelar el evento.

Luego de responder preguntas relacionadas a la organización de un evento, se les consultó sobre las competencias deseadas en un organizador de eventos culturales, las cuales se resumen en el siguiente listado:

- Dinámico
- Organizado
- Previsor
- Proactivo
- Gestor
- Disciplinado
- Dinámico
- Actitud positiva
- Autónomo
- Servicial
- Buena imagen
- Ágil
- Eficaz
- Creativo
- Estratégico
- Inteligente
- Amable
- Competente
- Innovador
- Perfeccionista
- Seguridad
- Liderazgo

A su vez, también se les solicitó hacer recomendaciones para llevar a cabo un evento cultural lo mejor posible, de entre las que figuraron las siguientes:

- Mantener todo en orden
- Tener más de un patrocinador
- Siempre tener un plan B para todo
- Ser responsable con todo
- Tomar en cuenta el tipo de clima que se tiene
- Manejar un buen protocolo bien organizado
- Contar con personas expertas en el tema
- Tener una buena comunicación con los colaboradores
- Respetar la agenda
- Verificar que todo esté bien antes del evento
- Anotar cada punto para que no se escape nada
- Posee una buena organización
- Cumplir todo como la agenda lo dicta
- Confirmar la gestión con los patrocinadores un día antes del evento
- Crear un presupuesto
- Crear un cronograma de actividades

### **Definiciones de Importancia**

Cuando se trata de la organización de eventos culturales profesionales o de otra índole, improvisar no es buena idea. La importancia de una buena organización de eventos se pone de manifiesto cuando empiezan los fallos, los nervios y los errores.

En ocasiones se toma devaluado este perfil profesional, y es que no cualquier persona puede organizar eventos; se necesitan conocimientos certeros de protocolo, puesto que este es una

disciplina que cubre una necesidad planteada por la sociedad y tiene su propio código de interpretación. De este modo, se convierte en un instrumento más de la comunicación corporativa, la gestión con proveedores, es también primordial, pues el término hace referencia a la administración de recursos para alcanzar los objetivos propuestos.

Al igual que los métodos de organización, una mente organizada y una buena formación son elementos que fortalecen la credibilidad del agente de eventos culturales. Es importante despertar en el profesional dedicado a este ámbito la habilidad de actuar de manera eficaz y eficiente ante situaciones que pueden amenazar con la realización del evento.

A partir de esto se enumeran cuatro factores que intervienen al momento de organizar un evento cultural:

- **Tener claros el objetivo del evento.** Es importante tener en mente qué mensaje es el que se busca transmitir, que valores se quieren fomentar y muy importante, qué presupuesto se tiene; así se fundamentarán decisiones y se organizará de la mejor manera.
- **El tiempo.** Organizar con tiempo es imprescindible, las prisas no son buenas consejeras.
- **Tener una buena red de proveedores.** Esto ahorrará tiempo a la hora de buscar materiales o recursos que se necesitan para el evento, dando como resultado tranquilidad y seguridad de antemano, respecto al proveedor y, sobre todo, profesionalidad.

- **Plan B.** En todo evento, el factor imprevisto o problema tiene que estar contemplado. Por ello, si se tiene un Plan B para el lugar, material o personas con las que se va a contar, esto evitará sufrir contratiempos irremediables.

### Estrategias metodológicas de aprendizaje

Algunas de las estrategias que se pueden implementar para mejorar el rendimiento de los estudiantes durante la planificación de un evento cultura son:

- Discusión de problemáticas surgidas en casos reales dentro de un evento cultural.
- Organizar de manera escrita eventos culturales; a fin de exponerlos para luego concluir con los puntos tomados en cuenta y rectificar los faltantes.
- Implementar recursos tecnológicos, utilizando herramientas que ayude al estudiante en la optimización del tiempo, organización y gestión del evento.
- Metodología de aprendizaje que desarrolle la capacidad para gestionar recursos humanos y económicos.
- Creación de bitácoras que faciliten el desempeño del agente de eventos en cada uno de los puntos de desarrollo.

### Grupo - Clase

En este factor es importante resaltar que la idea principal es descubrir la mejora dentro de la organización del evento: antes, durante y después



de la aplicación de las nuevas metodologías. El desarrollo de la investigación dio la pauta para conocer los efectos obtenidos. Dentro de los factores que se tomaron en cuenta fueron:

- Planificar eventos culturales
- Realizar preguntas esenciales para la planificación de eventos culturales
- Optimización de tiempo
- Capacidades de relaciones comunicativas
- Utilización de diferentes técnicas de contacto con diferentes proveedores o posibles patrocinadores
- Capacidad de respuesta inmediata bajo presión de grupo
- Efectividad en las estrategias utilizadas
- Eficacia y eficiencia en la distribución de actividades
- Capacidad de liderazgo

La aplicación de diferentes metodologías genera entusiasmo y mejoran el rendimiento académico del estudiante, alcanzando de esta manera, la formación correcta de profesionales íntegros y competentes en las diferentes áreas. En este caso, la organización correcta de eventos culturales.

#### 4. Discusión

Es un hecho que un organizador de eventos debe estar capacitado para realizar múltiples actividades que se desarrollan en el perfil profesional del mismo para planificar, organizar,

gestionar actividades; controlar, coordinar los tiempos mediante un cronograma, vender y promocionar un evento cultural.

En el marco de la función profesional, el organizador de eventos está capacitado para identificar al cliente, el concepto y objetivo del evento cultural; confeccionar un presupuesto y –algo fundamental– es la capacidad de gestión, ya que se debe disponer de todos los recursos humanos, económicos y técnicos. Una persona sociable, de buena presentación, que disponga de contactos o proveedores, instituciones o empresas con toda la disponibilidad de colaborar, convirtiéndose en patrocinadores de los eventos culturales.

Las estrategias permiten desarrollar las habilidades y capacidades para la formación de profesionales en la carrera Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico capaces de gestionar la organización de eventos culturales:

- Fomentar técnicas de gestión, contratación, negociación y perfecta comunicación para mejorar la relación interpersonal entre las instituciones, empresas (posibles patrocinadores) y las personas organizadoras de eventos culturales. Es importante, además, recolectar todo tipo de contacto con estas personas y con entidades que en algún momento pudiesen cubrir patrocinios para eventos.
- Discutir casos reales que afectaron en la organización de eventos realizados por empresas o personas profesionales que des-



- pierte el sentido previsor y brinde ideas de posibles soluciones ante casos similares que puedan ocurrir en eventos culturales realizados por los estudiantes.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos espontáneos, para mejorar la capacidad de respuesta ante casos que se presenten.
  - Fomentar en los estudiantes el deseo de sostener relaciones con personajes relevantes, de los cuales se pueda tener un respaldo ante cualquier tipo de percance durante la ejecución de un evento cultural.

## 5. Referencias

- Bachs G., J. y Bibes S., R. (2002). *Servicios de Atención al Cliente en Restauración*. Madrid, España: Editorial Síntesis, S.A.
- Bernués, J. (2015). *Análisis de la figura del gestor de eventos a través de un modelo integral: El modelo Canvas*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense Madrid. España
- El Salvador, Ministerio de Educación (2015). *Plan de estudio de la carrera técnico gestión y desarrollo turístico*
- Escuela de Hostelería y Turismo (s.f.). *Formación en Organización de Eventos y Protocolo*. Recuperado de <https://www.estudiahosteleria.com/organizacion-eventos?piloto=W87>
- Pimienta, J. (2012). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje, docencia universitaria basada en competencias*. Mexico: Pearson Educacion
- Sánchez, R. (2013). *Organización de eventos: Problemas e imprevistos, soluciones y sugerencias*. Argentina: Ugerman Editor
- Urbina, J. A. (2009). *El arte de invitar, su protocolo*. España: Ediciones Temas de Hoy