



Bernardo Federico Neumann

Área organizadora de eventos

LIC. ALONSO, MARÍA DE LOS ÁNGELES
LIC. FIORINO, FERNANDA
GUÍA RAMOS, DAMIÁN
ANALISTA SOTO, DIANA PATRICIA
LIC. BANACOR TUZINKIEVICZ, FLORENCIA



Esta obra está bajo Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Sobre los autores

ALONSO, MARÍA DE LOS ÁNGELES

Guía y Licenciada en turismo

Docente de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales – UNaM.

Correo electrónico: maria_alonso68@hotmail.com

FIORINO, FERNANDA

Licenciada en Turismo. Magister en Desarrollo y Gestión del Turismo.

Docente Jefe de Trabajos Prácticos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales – UNaM.

Correo electrónico: fernandafiorino@hotmail.com

RAMOS, DAMIÁN

Guía de Turismo

Docente Jefe de Trabajos Prácticos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales – UNaM.

SOTO, DIANA PATRICIA

Analista de Sistemas de Computación

Ayudante de Primera. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales – UNaM.

BANACOR TUZINKIEVICZ, FLORENCIA

Licenciada en Turismo

Docente Jefe de Trabajos Prácticos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales – UNaM.

RESUMEN

Este artículo constituye un relato de la experiencia del proyecto de extensión denominado Área Organizadora de Eventos (AOE) perteneciente al Departamento de Turismo de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la UNaM. El proyecto tiene como objetivo central brindar un servicio a terceros, logrando así por un lado, satisfacer las demandas del medio logrando la articulación entre la Facultad y distintas organizaciones; y por otro, que los estudiantes tengan la posibilidad de aplicar la teoría vinculada a desarrollar la capacidad de diseñar, ejecutar y administrar todo el proceso que conlleva la realización de un evento, aplicado a casos concretos en contextos reales. Durante varios años se ha logrado participar de numerosos eventos donde la intervención del Área abarcó diversas actividades; desde las tareas previas a la realización del evento pasando por las propias durante el desarrollo del mismo hasta las tareas posteriores a su realización.

Palabras clave

Turismo de reuniones - Prácticas profesionales - Organización de eventos.



Introducción

La conformación de un área organizadora de eventos dentro del Departamento de Turismo, se creó para ofrecer prestación de servicios a terceros, es decir, a la comunidad y las distintas unidades académicas de la UNaM. Se planteó como objetivos lograr la articulación entre las necesidades del medio y la FHycS, reconociendo a la institución como ente organizativo de congresos y desde el punto de vista académico, como la posibilidad de que los estudiantes puedan desarrollar habilidades profesionales experimentando la realidad y teniendo una vinculación directa con parte de su área profesional, como también poner en práctica habilidades personales de trabajo en equipo, liderazgo, empatía, creatividad, responsabilidad.

En relación a los usuarios, además de satisfacer la demanda de organización de eventos realizados en el medio, se planteó como objetivo generar un proceso de dinamización socioeconómica a través de la movilización del sector de servicios turísticos.

La ciudad de Posadas es la capital provincial, pero sigue siendo una localidad "de paso" y al no contar con atractivos de relevancia como para constituirse en destino turístico nacional y/o internacional y poder establecer mayor permanencia de los visitantes, requiere potenciar el Turismo de Reuniones. Éste se ve fortalecido por el aprovechamiento del Centro de Convenciones¹ y la instalación de nuevos hoteles, convirtiéndose en una posibilidad para generar mayores ingresos e incrementar la ocupación hotelera durante la temporada baja. Asimismo, los datos estadísticos demuestran que es un área que crece cada vez más.

Los eventos, ya sean de carácter científ-

co, cultural, comercial, político o social, se constituyen en verdaderos atractivos turísticos. Por otro lado, muchas veces los participantes viajan acompañados, generando la necesidad de una programación turística alternativa durante el evento; como también una programación opcional para los participantes pre y post congreso.

Desarrollo

La organización de cada evento significó la realización de tareas previas al inicio del mismo, durante y una vez finalizado.

La planificación comprendió actividades, tales como definición del presupuesto, estrategias de promoción, selección de fecha y sede, elección de temas, dinámica, estrategias de funcionamiento. Para su concreción se realizaron numerosas reuniones con la institución/empresa organizadora atendiendo en forma específica y pormenorizada a cada uno de sus requerimientos.

Posteriormente, ya en la etapa organizativa, se mantenían reuniones periódicas con los encargados a fin de controlar el proceso y ejecutar las tareas correspondientes. Hacia el interior del AOE, paralelamente se realizaba la selección de los alumnos postulados para ser parte del evento, la conformación de las comisiones operativas, el diseño de tareas y cronograma para llevarlas a cabo. En sucesivos encuentros se capacitaban a los estudiantes brindando las herramientas necesarias para desempeñarse en el área asignada (acreditaciones, alimentos y bebidas, atención al público, transfer, entre otros).

Esta etapa previa a la concreción del evento propiamente dicho comprendía numerosas acciones y servicios, que, como ya se mencionó, variaban de acuerdo a la magnitud del evento y los requerimientos de los organizadores. Entre los servicios ofrecidos se mencionan, difusión y promoción, organización de apoyo logístico; reserva de alo-

1 Centro provincial de Convenciones y Eventos es un espacio cultural de la ciudad de Posadas que forma parte del Centro del Conocimiento, destinado a la realización de eventos de diversa índole. Fue inaugurado en el año 2007. Se encuentra ubicado al lado del Aeropuerto de Posadas Libertador General San Martín.

jamiento y transporte, programas de actividades culturales y turísticas, organización de actividades recreacionales, gestión de auspicios y patrocinios; elaboración de diferentes diseños de acreditaciones y certificaciones.

Una vez en la etapa de ejecución, que comprendía la puesta en marcha del evento, se llevaban a cabo las tareas propias del mismo que comprendían servicios, tales como, acreditaciones de asistentes, inclusión de reglas de Ceremonial y Protocolo, apoyo logístico, coordinación de las actividades recreacionales y turísticas, atención a los participantes en cuanto a información de servicios en la ciudad y a la dinámica del evento, compaginación de las conclusiones, realización e impresión de las certificaciones.

Está comprobado que el gasto diario como la permanencia de este tipo de turista es mayor al del turista convencional. De esta manera se movilizaban empresas directa e indirectamente relacionadas con los congresos como ser organizaciones dedicadas al montaje de stand, decoración, folletería; también las agencias de viaje, transportadoras, hoteles, taxis, remises y agencias de al-

quiler de autos.

Por último, una vez finalizado el evento, se realizaba la etapa de control que comprendía la evaluación del desarrollo del mismo en su faz operativa, técnica y financiera; incluyendo encuentros de reflexión y análisis tanto del AOE con los organizadores como hacia su interior (entre directora, coordinadores y alumnos).

Eventos realizados

Se ha participado en la organización de numerosos eventos, cada uno con características particulares, variando en cuanto a magnitud, temática y servicios brindados.

Muchos de ellos partieron desde el mismo Departamento de Turismo como jornadas de capacitación a sus claustros y hacia la comunidad en general. Además se destaca la vinculación con las diferentes unidades académicas de la UNaM, con diferentes municipios, organismos e instituciones, como se advierte en lo mencionado a continuación:



Fig. 1: Actos de Colación de Egresados de los años Académicos 1997 y 1998 de la FHycS, UNaM



Fig. 2: 1º Congreso "Anteproyecto de la Ley Provincial de Turismo"

Año 1999	<ul style="list-style-type: none"> • Actos de Colación de Egresados de los años Académicos 1997 y 1998 de la FHyCS, UNaM. (Figura 1). • 1º Congreso “Anteproyecto de la Ley Provincial de Turismo”. (Figura 2). • Curso – Taller “Desarrollo y Gestión de Turismo Rural”. (Figura 3). • Seminario Taller “Democracia Local y Municipio”. • III Reunión de Antropología del MERCOSUR. Nuevos Escenarios Regionales e Internacionales. • Seminar “Rejecting the Cinderella syndrome Key Areas of Professional Development for Language Teachers who want to progress Beyond the Merely Adequate”. (Figura 4). • Seminario Educación y Era Tecnológica. La Integración de Escenarios Digitales en los Espacios de Enseñanza. • Cátedra UNESCO. 1º Módulo. “Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial desde la Óptica del Turismo”. Red Temática de Docencia Ortudes. • Curso “Dinámica de la Recreación y el Tiempo Libre”. <p>Jornada “Turismo Rural: Gestión de alojamientos turísticos rurales”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de Educación a Distancia y Ciencias de la Información. Potencialidades, ventajas y rendimientos.
Año 2000	<ul style="list-style-type: none"> • Cátedra UNESCO. Módulo 2 “Reconceptualización y Alternativas para el Desarrollo, Política Social y Abordaje Metodológico”. Red Temática de Docencia Ortudes. • Cátedra UNESCO Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial desde la Óptica del Turismo. Red Temática de Docencia Ortudes.
Año 2001	<ul style="list-style-type: none"> • Cátedra UNESCO. Módulo 3 “Ordenación Territorial: Turismo, Patrimonio cultural y Desarrollo Humano Sostenible”. Red Temática de Docencia Ortudes. • Jornadas Nacionales de Investigación y extensión de Estudios en Turismo: “Educación y Formación de Recursos Humanos en el turismo”.
Año 2002	<ul style="list-style-type: none"> • Acto asunción del Rector de la UNaM. (Figura 5).
Año 2004	<ul style="list-style-type: none"> • 127º Aniversario de la Refundación de Concepción de la Sierra y de la Inauguración de la Casa de la Cultura.

<p>Año 2006</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Organización de Eventos en el municipio de Concepción de la Sierra. • Simposio Latinoamericano de Infecciones en Ginecología, Obstetricia, y Perinatología. Encuentro Latinoamericano sobre estrategias para el control de la ITS. I Jornadas de Infecciones Gineco-obstétricas de Misiones "Conocer, diagnosticar y tratar".
<p>Año 2007</p>	<ul style="list-style-type: none"> • XX Campeonato Nacional De Fútbol de Abogados, Escribanos y Procuradores. • I Seminario Desarrollo Local, Responsabilidad Universitaria y Economía Social. • VIII Jornadas Nacionales y II Simposio Internacional de Investigación Acción en Turismo. CONDET.
<p>Año 2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> • IX Congreso Argentino de Antropología Social. Fronteras de la Antropología.
<p>Año 2009</p>	<ul style="list-style-type: none"> • III Encuentro Provincial y I Encuentro Regional de Investigación Educativa (Redine).



Fig. 3: Curso – Taller "Desarrollo y Gestión de Turismo Rural"



Fig. 4: Seminario "rejecting the cinderella syndrome key Areas of professional development for language Teachers who want to progress beyond the merely adequate"



Fig. 5: Acto asunción del Rector de la UNaM

La experiencia en primera persona

Alumnos, ex alumnos y docentes que han sido parte del proyecto durante estos años, expresan sus vivencias y aprendizajes, resaltando aspectos positivos en cuanto a lo académico-profesional y al desarrollo de habilidades personales.

Quienes en su momento se desempeñaron en el AOE siendo estudiantes y que hoy forman parte del claustro de graduados, destacan la importancia de ese primer contacto con el ámbito laboral y colocan a la experiencia como un hito destacado de la vida profesional. Así lo expresa la Lic. Contreras.

Ana Carolina Contreras: *“Desde que se inició el AOE en el año 1998, promovida por el Departamento de Turismo como un Proyecto de Extensión, en un primer momento para organizar los diversos eventos que se realizaban desde la Facultad y desde la Universidad y después organizando eventos para afuera del ámbito universitario, el poder desempeñarme desde mi rol de alumna como coordinadora ejecutiva de este proyecto que permitió que todos los alumnos entráramos en contacto con uno de los ámbitos del campo ocupacional, asumieramos las primeras responsabilidades como futuros profesionales y aprendieramos a trabajar interdisciplinariamente, sin dudas fue la primera experiencia que me permitió poner en juego muchas competencias profesionales y personales y también marcó el inicio de mi vida profesional desde la universidad”*. Lic. Ana Carolina Contreras, graduada.

Además, se valora la posibilidad de conocer y entablar vínculos con pares, no solo durante el trabajo en equipo que demanda cada evento, sino también, el hecho de poder aprender de cada uno, de las fortalezas y debilidades personales.

Belén Acosta: *“Trabajar en el área de*

eventos, fue una hermosa y excelente experiencia. Gracias a ello aprendí a desenvolverme mejor y en el camino conocí gente excelente. Sentirte parte y ser parte de este equipo de personas profesionales, responsables y sobre todo el apoyo y compañerismo, dentro y fuera del ámbito laboral, fue y sigue siendo una de las experiencias más memorables. No tengo más recuerdos que los buenos momentos, las risas y el excelente trabajo como un grupo de personas que se sostuvieron para dar lo mejor, y sobre todo aprender del otro”. Lic. Belén Acosta, graduada.

La posibilidad de llevar a la práctica los contenidos teóricos desarrollados durante la carrera y el desarrollo de valores, herramientas y buenas prácticas, aparecen en reiteradas apreciaciones como puntos fuertes del proyecto. Entre ellos se destacan: trabajo en equipo, interrelación con pares, herramientas para la resolución de problemas, actitud frente al servicio.

Gastón Fenocchio: *“Trabajar en el AOE fortaleció mi aprendizaje teórico, que se estudia en determinado momento en la carrera Lic. en Turismo, y a parte de sumar experiencia, lo relaciona a uno con la realidad y situaciones que se presentan en la actividad. Positivamente los equipos que he integrado han demostrado buen desempeño en situaciones de trabajo intenso, permitiendo conocernos y establecer buenos vínculos. Creo que los objetivos que se plantearon ante cada evento se pudieron cumplir logrando satisfacer la demanda de cada uno. Seguramente seguirán trabajando de esa manera si mantienen los valores y buenas prácticas que ejercen. Desde mi posición felicito a la Profesora Lic. y Guía en Turismo María de los Ángeles Alonso quien ha demostrado conocimientos sobre cómo llevar adelante los equipos de trabajo en el Área”*. Lic. Gastón Fenocchio, graduado.

Florencia Banacor Tuzincievicz: *“Ser parte del AOE me ha dado grandes crecimientos tanto en la formación académica como en la personal...Cada evento o congreso fue un*

nuevo desafío y un nuevo aprendizaje. A nivel personal considero que cada experiencia me ha brindado enseñanzas, que probablemente en ese momento no las notaba, pero que finalmente pude ponerlas en práctica en la vida profesional y laboral, y seguramente, entre esas herramientas puedo mencionar el trabajo en equipo, que permitieron mejoras en las relaciones interpersonales, el cumplir con un rol con responsabilidad para no perjudicar al grupo, actitud de servicio, solucionar problemas de manera eficiente y dar respuestas a los requerimientos del grupo como también del público en general, optimizar el tiempo, conocer gente y establecer contactos, entre otras cosas." Florencia Banacor Tuzincievicz, graduada.

Por otro lado, quienes hoy forman parte del plantel docente del Departamento de Turismo y, que oportunamente siendo estudiantes se desempeñaron en el AOE, aportan su visión sobre la experiencia destacando también el vínculo teoría- práctica, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, todo ello dando la posibilidad de adquirir experiencia dentro del campo ocupacional.

Claudia Castells: *"Poder ser parte del AOE es una experiencia positiva que te permite trabajar en equipo y coordinadamente. Se pone de manifiesto la vocación de servicio y predisposición. Cada evento te deja una enseñanza. Y también uno pone en cada momento lo estudiado con esmero y dedicación. En lo personal y profesional me siento orgullosa de ser parte"*. Guía Claudia Castells, docente.

Damián Ramos: *"Me desempeñé a lo largo de estos años en diferentes áreas. Las experiencias siempre fueron buenas. Lo positivo tanto en lo académico como personal son los vínculos y amistades que se generaron trabajando con los diferentes grupos conformados para cubrir los eventos. Esto también aporta conocimientos sobre el manejo de cada área, lo cual después de varios años participando en el proyecto genera una base de experiencia buena para cualquier situación a futuro*

ligada a las mismas". Guía Damián Ramos, Docente.

Finalmente, la directora del proyecto expresa:

María de los Ángeles Alonso: *"Por mi parte quiero expresar la satisfacción del deber cumplido, al haber contribuido a través de este proyecto, a lo largo de tantos años, con un pequeño granito de arena en la formación profesional de nuestros alumnos.*

Formar grupos de trabajos organizados, multidisciplinarios, donde todos desde su rol aprenden y enseñan a cada uno de los integrantes, el trabajo en equipo, en pos de lograr un objetivo único que es satisfacer al cliente, se constituye en una experiencia enriquecedora para todos.

Ver, al mirar el camino recorrido, aquellos alumnos ávidos de aprender en cada evento, hoy, desarrollarse como profesionales vinculados a la atención de eventos en organismos públicos y privados y a los nuevos integrantes del AOE depositar todas sus expectativas en esta experiencia como parte de su formación, esto nos permite seguir apostando a este proyecto como una marca del Departamento de Turismo", Guía y Licenciatura en Turismo. María de los Ángeles Alonso. Dir. AOE.

Las expresiones anteriores ponen en manifiesto desde la mirada docente, que los objetivos del AOE, en tanto se constituye y es visto como una experiencia de enseñanza-aprendizaje y aporta contenidos que refuerzan las temáticas vinculadas a las cátedras del área empresas -particularmente Servicios Turísticos II y Servicios Turísticos III-, y son cumplidos en forma satisfactoria.

El campo ocupacional, tanto del Guía como del Licenciado en Turismo, conlleva al trato y vínculo permanente con personas, tanto turistas como colegas. Contribuir al desarrollo de habilidades y valores vinculados al trabajo en equipo y la vocación de servicio durante su formación profesional, hacen de la experiencia en el AOE una oportunidad y

un estímulo para el futuro.

El turismo de reuniones tanto a nivel nacional como provincial viene mostrando datos estadísticos y tendencias en alza, convirtiéndose en un destacado generador de inversiones, empleo e ingresos.

Por su parte, la ciudad de Posadas, a partir de la puesta en marcha del Plan Estratégico 2022 apunta a este segmento incluyendo como proyecto dentro de los programas que comprende uno de sus cuatro ejes estratégicos. Claramente, esta realidad local, provincial y nacional incrementan las posibilidades de desempeñarse en el ámbito de las reuniones con lo cual el AOE viene a contribuir a la formación del profesional y su aporte al desarrollo turístico de la región.

Consideraciones finales

La creación del AOE del Departamento de Turismo en la atención de múltiples eventos de diferente índole, permitió con éxito la vinculación de la FHycS con el medio.

De la misma manera al interior de las carreras de Turismo, contribuyó en la formación profesional de nuestros alumnos, en la tan mentada experiencia práctica a partir de la incorporación de los contenidos teóricos aportados por distintas cátedras.

Reconocer los procesos y técnicas de organización de eventos, desarrollar cualidades personales de responsabilidad, creatividad, seguridad y trabajo en equipo, dotaron a nuestros alumnos de herramientas que facilitaron su inserción laboral.

Posadas, desde años anteriores a la creación del AOE siempre intentó desde la gestión municipal, posicionarse como ciudad de eventos, hoy con más fuerza, a partir de la creación del Boreau Posadas, que promueve

la realización de eventos a fin de generar un proceso de dinamización socioeconómica a través de la movilización del sector de servicios, especialmente de los turísticos.

El AOE da cuenta a través de la atención de los numerosos eventos mencionados anteriormente, de la vasta experiencia generada, a partir de haber cumplido satisfactoriamente con las expectativas de las instituciones interesadas en nuestra labor, prestando un servicio integral de calidad; lo cual la posiciona extraordinariamente bien, ante esta realidad municipal.

Para finalizar, la experiencia adquirida por nuestros alumnos en el Área, sin dudas tuvo relevancia al momento de presentar su curriculum ya que muchos de ellos hoy son o fueron responsables de Áreas de eventos de distintos hoteles del ámbito Municipal, Provincial y Nacional.

Referencias

Universidad Nacional de Misiones. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Secretaría de Extensión y Vinculación Tecnológica (2017). *Proyecto de Extensión Área Organizadora de Eventos (AOE)*. Posadas: UNaM. FHycS. SEyVT.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO SEGÚN NORMAS APA 2015 (UCES)

Alonso, M. A., Fiorino, F., Ramos, D., Soto, D. P., Banacor Tuzinkievicz, F. (diciembre, 2017). Área organizadora de eventos. *Revista de Ex-tensión Tekohá*. Posadas: Ediciones FHycS, 5(3), 49-58. Recuperado de: <http://edicionesfhycs.fhycs.unam.edu.ar/index.php/tekoha>.