



Programa: Gestión de la Calidad del Servicio en Eventos Deportivos



Certificado en gestión estratégica para eventos, ligas y competiciones deportivas

Los eventos deportivos, las ligas y las competiciones evolucionan y se amplían constantemente en respuesta a las preferencias cambiantes de los consumidores de deportes, los avances tecnológicos y el creciente alcance global de los deportes. Estos desarrollos presentan grandes oportunidades de crecimiento e innovación, con nuevos mercados, nuevos canales de distribución digital, deportes emergentes y formatos de competición en constante evolución. Para explorar este panorama competitivo y descubrir un potencial sin explotar, es esencial comprender el ecosistema de la marca del evento, adaptarse a las tendencias del mercado, satisfacer las necesidades del público y adoptar enfoques modernos en tecnología, gobernanza, planificación, legado y sostenibilidad.

El certificado resalta fuertemente la gestión estratégica de eventos, ligas y competiciones como marcas únicas, con el objetivo de llegar de manera efectiva a las audiencias definidas. Reconoce la importancia de la satisfacción del cliente y las cambiantes necesidades de los consumidores, al mismo tiempo que aborda el impacto de los rápidos avances tecnológicos en el panorama de la gestión de eventos. También proporciona a los participantes una comprensión integral de los marcos y


estrategias necesarios para una gobernanza efectiva en eventos deportivos, ligas profesionales y competiciones. Además, asegura el legado a largo plazo de eventos, ligas y competiciones, y fomenta su sostenibilidad social, financiera y medioambiental.

Con el creciente número de eventos organizados en diversos sectores, hay cada vez una mayor demanda de profesionales capacitados que sepan organizar y gestionar estratégicamente eventos deportivos, ligas profesionales y competiciones. Este certificado brinda un conjunto de habilidades sólidas que prepara a los participantes para diversas oportunidades de trabajo en la planificación de eventos, servicios y operaciones, marketing, gestión de marcas y la gestión de eventos impulsada por la tecnología. Al incorporar prácticas de gobernanza y sostenibilidad, los participantes del programa contribuirán al impacto positivo de los eventos deportivos, fomentarán relaciones más sólidas con las partes interesadas y establecerán una posición de reputación dentro de la industria. En definitiva, los graduados de este programa certificado desempeñarán un papel importante en la configuración del futuro de la industria de la gestión de eventos, impulsando su desarrollo general y haciendo contribuciones significativas a la sociedad.

PROGRAMA DEL CURSO

 **Objetivos**

 **Competencias**

 **Habilidad**

 **Docente experto**

 **Bibliografía**

 **Criterios de participación y aprobación**

☰ Módulo 1. Expectativas y satisfacción del cliente

☰ Módulo 2. Comprensión de las necesidades del cliente

☰ Módulo 3. Realización del servicio

☰ Módulo 4. Calidad percibida del servicio

Objetivos

El planteo de objetivos permite que tenga una idea acabada de lo que se pretende que alcance al finalizar el proceso de enseñanza y aprendizaje de este curso. Pero el propósito es más fuerte aún: indicamos lo que debe lograr para que estos conocimientos aporten a los objetivos de su formación.

Para alcanzar estos objetivos, debe completar el proceso propuesto en el recorrido de las diferentes etapas del curso que se le presenta.

Entonces, si trabaja de la manera indicada, estará en condiciones de alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo general

Desarrollar la capacidad de planificar, organizar y gestionar eventos deportivos, ligas y competiciones de manera estratégica y sostenible.

Dirigido a

Este programa certificado es ideal para personas con una pasión por los deportes y un interés genuino en la gestión de eventos deportivos, ligas y competiciones. Son personas motivadas a estar al tanto de las tendencias de la industria y los avances tecnológicos. Pueden asistir a este certificado futuros profesionales, graduados recientes y practicantes actuales del campo de la gestión deportiva. En líneas generales, brinda una oportunidad a estudiantes para profundizar su comprensión, mejorar sus habilidades y apuntar a carreras que den sus frutos en el entusiasmante y dinámico campo de la gestión de eventos deportivos.

[CONTINUAR](#)

Competencias

Las competencias que esperamos usted desarrolle con el recorrido de este curso son:

Competencias genéricas

1

Trabajo en equipo y colaborativo: capacidad de integrarse con sus compañeros para lograr los objetivos compartidos y la sinergia de un grupo de alta performance.

2

Capacidad de análisis/reflexión: capacidad de examinar metódicamente los distintos aspectos de una realidad o situación y asumir una valoración frente a ellos.

3

Creatividad/ soluciones innovadoras basadas en el conocimiento: capacidad para dar nuevas alternativas de solución a problemas existentes basadas en el conocimiento formal.

Competencia específica

1

Desarrollar una comprensión integral de la gestión de marca y el marketing en el contexto de los eventos deportivos.

2

Fomentar la capacidad de gestionar la calidad del servicio en eventos deportivos.

3

Proporcionar a los estudiantes el conocimiento y las herramientas para gobernar eventos deportivos de manera efectiva y asegurar su sostenibilidad y legado a largo plazo.

4

Compartir conocimientos sobre tecnología y digitalización en eventos deportivos.

CONTINUAR

Habilidad

Habilidad específica

- 1 Gestionar y comercializar eficazmente las marcas de eventos deportivos.
- 2 Gestionar la calidad del servicio en eventos deportivos, teniendo en cuenta las expectativas y necesidades del cliente.
- 3 Gobernar de manera efectiva y promover la sostenibilidad en eventos deportivos.
- 4 Utilizar la tecnología y plataformas digitales en la gestión de eventos deportivos.

[CONTINUAR](#)

Docente experto

Docente experto

Dr. Michael Anagnostou

Bio

El Dr. Michael Anagnostou es profesor universitario de Gestión Deportiva e Investigación Cuantitativa en la Universidad de Loughborough. Ha ocupado puestos de alto nivel en organizaciones y eventos como coordinador general de la Copa Mundial de la FIFA, delegado de eventos de la UEFA, director de operaciones de fútbol del Nottingham Forest F.C., gerente de competiciones de fútbol en los Juegos Olímpicos de Atenas 2004, CEO y director de competiciones de la Superliga de Grecia, miembro de la Asamblea de Ligas de Fútbol Europeas y gerente de marketing del ARIS Thessaloniki F.C.

A su vez, ha organizado diversos eventos deportivos, como torneos de fútbol juvenil y fútbol playa. El Dr. Anagnostou tiene un doctorado en Ciencias del Deporte (especializado en Gestión de marca de eventos), una maestría en Gestión de Deportes y Recreación, y una licenciatura

en Ciencias del Deporte y Educación Física. Ha publicado artículos en revistas académicas y capítulos de libros, y es miembro de la Asociación Europea de Gestión Deportiva. En 2013, fue reconocido como "Gerente deportivo del año" por la Asociación Académica Griega de Gestión Deportiva.

Su amplia trayectoria le ha proporcionado conocimientos valiosos en la gestión de eventos deportivos, la gestión de ligas, la gobernanza deportiva, el marketing, la gestión y el liderazgo en la industria deportiva global. Además, ha desarrollado una amplia red de contactos con las principales organizaciones deportivas en Europa y en todo el mundo.

CONTINUAR

Bibliografía

CONTINUAR

Criterios de participación y aprobación

Criterios de participación

Durante el mes de cursado, se espera que el alumno:

- Recorra los contenidos multimediales de cada uno de los módulos que integran el curso.
- Resuelva las autoevaluaciones asignadas en cada módulo.
- Realice las actividades propuestas, sean grupales o individuales.
- Realice el examen final.

Criterios de aprobación

Para la aprobación del curso se requiere que el alumno realice las (4) actividades propuestas en el curso y apruebe el examen final.

El alumno deberá obtener un puntaje final del 70% o más. Esta nota resultará del promedio entre las actividades y el examen final.

[CONTINUAR](#)

Módulo 1. Expectativas y satisfacción del cliente

[CONTINUAR](#)

Módulo 2. Comprensión de las necesidades del cliente

[CONTINUAR](#)

Módulo 3. Realización del servicio

[CONTINUAR](#)

Módulo 4. Calidad percibida del servicio

[CONTINUAR](#)