

**Manual de protocolo para la realización de eventos académicos en  
Contáctica Comunicaciones.**

**Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadora y Periodista**

**Juliana Barrientos Marín**

**Asesora**

**Luisa Fernanda Pulgarín Restrepo**

**Especialista en Alta Gerencia**

**Corporación Universitaria Lasallista**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Comunicación y Periodismo**

**Caldas – Antioquia**

**2016**

## Tabla de contenido

Introducción.....	5
Justificación.....	6
Impacto científico y tecnológico:.....	6
Impacto social y económico:.....	7
Objetivos .....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos .....	9
Marco teórico .....	10
El protocolo y su utilización .....	10
Los eventos y su tipología .....	12
Regulación de empresas promotoras de eventos .....	30
Industria de eventos .....	31
Firma operadora .....	31
Metodología .....	33
Tipo de investigación .....	33
Población y muestra .....	33
Instrumentos de recolección de información .....	34
Resultados .....	35
Conclusiones.....	38
Recomendaciones.....	39
Referencias .....	40
Apéndices .....	41

## **Lista de Apéndices**

Apéndice A Mesa principal en Contáctica Comunicaciones.....	41
Apéndice B Seminario en Contáctica Comunicaciones.....	42
Apéndice C Congreso en Contáctica Comunicaciones .....	43

### **Resumen**

El presente trabajo tiene como fin elaborar el nuevo manual protocolario de Contáctica Comunicaciones, para así analizar la funcionalidad dentro de eventos futuros de la empresa.

En él se tendrán en cuenta los factores que intervienen en la creación de un manual protocolario, la importancia del protocolo en la realización de eventos, la regulación de empresas organizadoras de eventos, diferentes tipos de eventos y cambios en su organización de acuerdo con los mismos, entre otros aspectos.

Dentro del proyecto “Manual de protocolo para la realización de eventos académicos en Contáctica Comunicaciones”, se tendrá en cuenta como técnica la observación, el trabajo de campo, la inmersión y la encuesta, para así condensar toda la información recolectada durante el tiempo en el cual se llevó a cabo el proyecto.

**PALABRAS CLAVE:** protocolo, manual protocolario, eventos, organización, Contáctica Comunicaciones.

## **Introducción**

Contáctica Comunicaciones es una empresa dedicada a la planificación y organización de eventos de origen colombiano, con expansión en Panamá la cual busca brindar soluciones estratégicas y logísticas para proyectos e ideas en términos de producción de eventos.

Con el proyecto “Manual de protocolo para la realización de eventos académicos en Contáctica Comunicaciones” se busca generar un soporte estable para la reglamentación protocolaria que deberá tenerse en cuenta en la empresa en la realización de próximos eventos.

La realización de un manual protocolario exige que dentro de la organización se establezcan normas y criterios para tenerse en cuenta y así llegar a un feliz cumplimiento de la promesa de valor de Contáctica Comunicaciones, la cual se enfoca en el éxito de los eventos que asesora.

## **Justificación**

Cabe resaltar que en la mayoría de países del mundo, el protocolo ha sido importante durante la historia, por ello, hay que tener en cuenta estrategias protocolarias dentro de las empresas, para así generar eventos y actos solemnes que culminen en el éxito de los mismos, teniendo en cuenta del tipo que sean para su correcto desarrollo.

Contáctica Comunicaciones es una empresa, que opera como organizadora de eventos con foco en las ciudades de Medellín y Bogotá.

Al ser una empresa de reconocimiento y con alto alcance laboral, se consideró importante la realización de un manual protocolario, para así no tener necesidad de pagarle a terceros al momento de la realización de diferentes tipos de eventos.

Por lo anterior, con el proyecto “Manual de protocolo para la realización de eventos académicos en Contáctica Comunicaciones”, se pasará de la contratación de terceros a contar con un manual protocolario propio, lo cual traerá agilidad, mejoramiento, ahorro y éxito dentro de la empresa.

A partir de la creación del “Manual de protocolo para la realización de eventos académicos en Contáctica Comunicaciones”, se buscará mejorar e implementar unas directrices claras para la correcta realización de los eventos, con base en las normas que actualmente se utilizan en la operación y gestión de los mismos.

### **Impacto científico y tecnológico:**

Con el impacto de la globalización en las compañías, se observa que se han dinamizado los procesos dentro de las empresas con la práctica de diferentes técnicas, buscando que los trabajos se hagan con un mínimo esfuerzo, en tiempos cortos y de

forma eficiente. Estas técnicas se han llevado a la práctica después de diversas investigaciones que han dado como resultado mejoras dentro de las empresas en cuanto a la disminución de los costos y una producción eficiente.

Es por esto, que resulta importante implementar por medio del manual de protocolo, técnicas que han dado excelentes resultados en otras empresas del sector y que pueden llevar a la Firma Operadora de eventos Contáctica Comunicaciones a tener ventajas competitivas frente a otras empresas del país, ganando así participación en el mercado.

Con la elaboración del manual de protocolo, también se busca la implementación de herramientas de tecnología actuales que se adapten a los eventos a realizar, con el fin de que los procesos se lleven a cabo de la mejor forma y con rapidez, generando una buena imagen frente a los clientes.

Así mismo, es importante la elaboración de este manual, ya que permite solucionar dudas e inquietudes que se presentan al interior de la empresa con relación al ceremonial y protocolo, porque del manejo adecuado de estos, depende en gran parte no solo la imagen del evento sino también de la entidad que lo organiza.

### **Impacto social y económico:**

Dentro de todas las organizaciones es necesario la elaboración de manuales de procesos con el fin de facilitar las labores de las personas desde el momento en que ingresan a las empresas con la capacitación, hasta la ejecución de sus tareas con los procesos que se deben realizar en las diversas áreas, los conductos regulares a que se debe acudir en las diferentes situaciones que se presenten y los formatos que se deben utilizar de acuerdo con los trámites que se lleven a cabo.

Estos manuales benefician a los colaboradores en la optimización de su tiempo, ya que se va a tener la información organizada de las funciones y los procesos a ejecutar en cada evento, también genera dentro de los trabajadores sentimientos de pertenencia hacia la compañía, lo cual trae como resultado mejoras en el ambiente laboral.

En el aspecto económico la empresa se beneficiará con la disminución de costos ya que con este manual se evita la contratación de un tercero para asesorarlos en estos temas. Además este manual de protocolo puede aportar al manual de funciones de la empresa y convertirse en uno más de sus insumos, el cual ayuda a evitar errores y es un aporte fundamental para aportar al éxito del evento ya que brinda conocimientos acerca de cada uno de los aspectos desde el manejo de precedencias, invitaciones protocolarias, uso de banderas, himnos etc.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Construir un manual de protocolo que sirva como soporte para la realización de eventos académicos de la Firma Operadora de Certámenes Contáctica Comunicaciones.

### **Objetivos específicos**

- Conocer la funcionalidad que puede tener un manual de protocolo de eventos académicos en la Firma Operadora, haciendo un rastreo de herramientas de este tipo en otras empresas.
- Efectuar un análisis frente a los conocimientos de manejo de protocolo que tiene la empresa y su aplicabilidad en los eventos, con el propósito de unificar criterios y estandarizar conceptos a la luz de estos temas.
- Identificar las diferentes actividades de los eventos realizados en la empresa que involucran aspectos protocolarios, para determinar políticas frente a su manejo.
- Determinar los protocolos que se deben llevar a cabo de acuerdo con cada evento, teniendo en cuenta el público al que va dirigido, para así identificar cuales requieren de un manejo más formal.

## **Marco teórico**

El término protocolo engloba varias acepciones, en tanto, la más familiar y de corriente uso por el común de la gente se refiere al conjunto de conductas y reglas que una persona deberá observar y respetar cuando se mueva en determinados ámbitos oficiales ya sea por una cuestión de circunstancia especial o bien porque ostenta algún cargo que lo lleva a transitar por estos.

Protocolo es un término que se deriva de dos palabras griegas: protos, que quiere decir "lo que va antes de...", "lo que precede a...", "lo que se hace o se coloca primero", "lo primero"; y de kollos que indica la acción de "adherir dos o más cosas con cola de carpintero", "engomar", "encolar", "pegar", etcétera.

### **El protocolo y su utilización**

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero el protocolo tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

La palabra protocolo tiene varias acepciones; en la materia que nos ocupa se puede definir como la regla ceremonial establecida por decreto o por costumbre que regula muchos aspectos de la vida pública de las naciones y, en consecuencia, influye

en toda la sociedad, que de alguna manera se ve reflejada en las personas que la representan. En consecuencia, se puede afirmar que protocolo es la transcripción escrita del ceremonial, en fórmulas concretas y reglamentadas por tanto, es el ordenamiento de los concurrentes a un acto público o privado, según la naturaleza y fines del mismo y en razón de la invitación y de su presencia frente al anfitrión (Alvarez, 2011). Es el reconocimiento de la comunidad, hacia quien, por mérito propio o de la corporación que representa, ha honrado meritoriamente al bien común. Es asimismo la jerarquización de las instituciones, personalizadas en los individuos, para su proyección en la vida pública (civil, judicial, docente, militar, eclesiástica).

Dentro del protocolo existe una clasificación así:

- Protocolo notarial
- Protocolo gubernamental
- Protocolo internacional o diplomático
- Protocolo religioso
- Protocolo deportivo
- Protocolo militar
- Protocolo social

La anterior clasificación fue propuesta por Javier Álvarez Lozano en su artículo Imagen y protocolo empresarial

Por su parte dentro de los tipos de protocolo encontramos el académico, el cual describe el desarrollo de un evento donde se imparte un conocimiento como lo es curso, seminario, congreso, etc. Está orientado más hacia la descripción del contenido de la discusión y de sus conclusiones que hacia el desarrollo mismo del evento. Por lo

tanto, un buen protocolo académico requiere de una cierta capacidad de síntesis pues contiene la descripción sistemática de las etapas de avance y de los resultados de la discusión. Un buen protocolo no es una simple ayuda para la memoria; es un buen punto de partida para discusiones subsiguientes.

### **Los eventos y su tipología**

Una aproximación a una clasificación de eventos, pudiera ser: científico-técnicos; culturales, artísticos, académicos, deportivos, sociales, industriales, comerciales o empresariales.

**Científico-Técnicos.** Se utilizan como tipologías más frecuentes, a saber: Convención, congreso, seminario, taller, coloquio, conferencia, simposio, jornada, mesa redonda, panel, exposiciones, exposiciones asociadas, encuentros.

**Eventos culturales:** Cualquiera de las tipologías señaladas anteriormente y muy particularmente los festivales.

**Eventos deportivos:** Siempre son de carácter competitivo y se clasifican según los deportes; pueden combinar algunas de las tipologías señaladas anteriormente.

**Eventos sociales:** Incluyen: bodas, banquetes, graduaciones, recepciones, cumpleaños, etc.

**Eventos Empresariales:** Una aproximación a su clasificación pudiera ser:

**Reuniones de ejecutivos** para definir estrategia de mercado, definir políticas de venta de productos, estudiar formas adecuadas para la presentación de una nueva marca.

**Misiones comerciales** o de hombres de negocios para definir; objetivos bien precisos para determinada negociación, comercial, financiera o económica o para futuros negocios.

**Ferías** se pueden clasificar dentro de la categoría de eventos empresariales, asociadas por su definición y objetivos.

Los tipos de eventos que se mencionarán a continuación corresponden a aquellos que se utilizan en eventos académicos:

**Congreso:** Un congreso es una reunión no orientada hacia los negocios con una frecuencia que, generalmente, es fija, y con una característica extraordinaria en la que los participantes que pertenecen a diferentes lugares, se reúnen en un sitio y fecha determinados previamente, para asistir a una reunión organizada en la que los delegados desempeñan una función multi-interactiva, de debate y competitividad, frecuentemente asistida por servicios especializados.

Sus objetivos se centran en:

Estudiar determinados temas; intercambiar conocimientos; elaborar conclusiones; proponer metas; relaciones humanas

**Conferencia:** Disertación sobre un área temática de un reconocido experto que lleva su ponencia por escrito, con toda la formalidad

metodológica, con aportes originales que sean producto de su propio esfuerzo investigativo.

Permite la exposición de ideas sobre un mismo tema con profundidad de conceptos y sin interrupciones.

Su objetivo se centra en “Compartir las experiencias de un especialista con un público involucrado en el tema.” Su duración debe ser aproximadamente de una hora.

Otras consideraciones: Disertación educativa. Técnica formal que permite comunicación en un solo sentido, generalmente sin que se debata.

Expositor experto, colocado de manera visible y con adecuada acústica.

El expositor debe conocer bien, previamente de qué tiempo dispone, quiénes y cuántos serán sus oyentes y debe ceñirse a lo convenido con el coordinador, en aras de la calidad de la conferencia. El coordinador debe seleccionar cuidadosamente al expositor, presentar al conferencista y explicar bien las bases del encuentro. Es útil cuando el auditorio presenta interés en el tema y tiene la posibilidad real de asimilar la información.

Se define también como reunión de alto nivel, más bien restringida, limitada a un solo tema y convocada por invitación. Reunión de índole gubernamental en la que formalmente se abordan temas diplomáticos, políticos, económicos, etc.

**Seminarios:** Modalidad diseñada para investigar a fondo un tema, buscando la máxima participación de los expertos asistentes desde la misma base previa del evento.

Con el tiempo el primero tomó el nombre de “Seminar” (seminario) y el segundo conservó el de “Workshop” (taller).

Se utiliza cuando hay un tema de interés para un grupo homogéneo o interdisciplinario, organizando una serie de sesiones previas que permitan producir un documento base que será discutido durante el evento. Se aconseja para lograr aproximaciones o acuerdos en torno a tópicos que requieran discusión y análisis profesional. Es ideal para investigaciones.

Su objetivo es investigar o estudiar un tema de interés para una organización o una disciplina profesional y su tiempo promedio de dos días.

El comité ejercerá la representatividad de los grupos, se busca que todos los miembros del grupo participen desde el comienzo. El Comité debe preparar agenda previa, la cual será discutida como primer punto de la sesión inicial y prepara los materiales bibliográficos que se requieren. El local, fecha, horario, promoción y ejecución serán sus obligaciones, así como la recepción, registro central de los participantes y de las actividades.

El trabajo es de grupos de 12 a 20 personas, las cuales designan coordinador, secretario y relator. Los grupos pueden contar con asesores y asistentes si fuera necesario. Los secretarios se constituyen en comité de redacción pudiéndose escoger el estudio informativo o deliberativo, de acuerdo con lo que decida el comité organizador. El moderador actuará en la plenaria como coordinador pero no resuelve.

Se designa un comité de redacción y estilo que prepara la versión final del documento que resulte del evento y luego se remitirá a todos los participantes. Se recomienda la aplicación de una encuesta para su evaluación.

**Taller (Workshop):** Reunión de varias personas con un programa de debate intensivo, destinado a crear destrezas, desarrollar habilidades y a solucionar problemas mediante el esfuerzo y la cooperación integral de facilitadores y participantes: el concepto de taller se ha desarrollado para compensar los puntos de vista divergentes en una disciplina o en un tema en particular. Incorpora a los elementos que caracterizan al seminario el aspecto práctico. También se conoció esta técnica como seminario de trabajo, término ya en desuso.

Esta técnica es muy recomendada en programas de entrenamiento, ya que permite aprender-haciendo sobre un tópico específico. También se usa mucho entre grupos de profesionales que se reúnen en una mesa de trabajo, bajo la conducción de un facilitador y con el apoyo de un secretario y de un asesor, con el propósito de mejorar su eficacia en disciplinas específicas o en procedimientos interdisciplinarios que contribuyen a la solución de un problema.

Su objetivo es estudiar un tema o tópico en forma intensiva para crear destrezas, desarrollar habilidades y solucionar problemas, y su tiempo: promedio de dos días.

**Otras consideraciones:**

El taller tiene un promedio de 20 participantes, pero puede formar parte de un seminario o de una jornada, en cuyo caso sigue teniendo el mismo promedio, pero dentro de una asistencia mayor.

Establecido el tema y el objetivo se define el perfil de participantes, el mercado potencial, lugar, fecha y el horario. Del mismo modo, se prevén materiales bibliográficos y no bibliográficos que se requieren para el buen funcionamiento del evento. Se debe ser informal y participativo.

**Curso:** En los centros docentes, tiempo señalado en cada año para asistir a oír las lecciones. Serie de lecciones que forman la enseñanza de una materia. Tratado especial.

Pueden preverse, antes (pre), durante o después (post), de un evento. Generalmente aparecen como parte del programa profesional de un congreso. La materia que se aborde en el curso debe corresponderse con las temáticas del evento. Casi siempre se organizan como cursos de postgrado y su objetivo: central es analizar conceptualmente un tema con la utilización de técnicas pedagógicas. El tiempo de realización puede ser entre 10, 20, 30, 40 horas.

Otras características: Generalmente se diseñan para un grupo no mayor de 20 personas.

Pueden realizarse en la sede del evento o en otro lugar que tenga las condiciones mínimas e indispensables de un aula. El público asistente puede o no ser participante del evento.

**Panel:** Presentación de un tema, bajo la coordinación de un moderador, para ser analizado y discutido en forma de diálogo o conversaciones. Se utiliza en temas de interés general y se usa mucho a través de los medios masivos. Su objetivo fundamental es analizar una situación de interés general.

Su tiempo promedio de duración es de dos horas incluyendo sesión de preguntas y respuestas.

Otras características: se sugiere de 4 a 6 expositores. No se expone como oradores, sino con cierta interacción espontánea y dinámica. Forma de diálogo con los asistentes. La selección de los especialistas es muy importante.

**Simposio:** Es una reunión formal de expertos que analizan nuevos aportes científicos y tecnológicos en su disciplina, bajo la modalidad de ponencias sustentadas en investigaciones originales y novedosas. Se utiliza para presentar descubrimientos o aportes a una ciencia, usando códigos especializados, formales que son comprensibles y aceptables para el auditorio. Su estilo es complementario. Los que participan como expositores se complementan unos a otros, sin entrar en divergencias. Las preguntas buscan ampliar y enriquecer el conocimiento del que la formula y de los asistentes. El coordinador, los expositores deben ser seleccionados cuidadosamente y su objetivo es proveer información relevante y original a especialistas y profesionales, sobre diversos aportes de un mismo tema.

Su tiempo promedio puede tener dos variantes; aproximadamente dos horas, incluyendo preguntas, se pueden tener hasta 6 expositores (15 minutos c/u). Otra variante, pueden tener una duración de uno a tres días cuando la temática requiere de una profundización mayor.

Otras características: Requiere que, previamente, el coordinador y los conferencistas se pongan de común acuerdo respecto a la división del tema, orden y tiempo. Exposiciones concisas y bien organizadas, de ello depende el éxito de la misma.

**Mesa redonda:** Reunión de expertos que analizan un tema con enfoques divergentes, ante un público de conocedores y especialistas. Lo más peculiar de la Mesa Redonda es que trata enfoques distintos sobre un mismo tema, confrontar puntos de vistas diferentes y opuestos estimulando la unión para resolver un problema, sopesar ventajas y desventajas. Su objetivo central es analizar objetivamente un tema y su tiempo: promedio de dos horas, incluyendo preguntas y respuestas.

Otras características: la conduce un moderador y la discusión es como una conversación; no se permiten discursos. Deben elegirse a los integrantes teniendo en cuenta las personas o bandos de posiciones opuestas. Las exposiciones deben ser alternas según los bandos de opiniones y ello debe tenerse en cuenta para su ubicación en el estrado.

Se recomiendan de 4 a 6 panelistas.

Previamente deben unirse moderador y panelistas para planear la exposición.

**Foros:** En sentido estricto es un evento pequeño destinado a propiciar la discusión y participación total de un tópico de interés de especialistas, en un ambiente informal, con tiempo promedio de una hora, bajo la coordinación de un moderador. En sentido amplio se denomina **foro abierto** aquel en que se permite una asistencia mayor de personas, extendiendo el tiempo de participación, incorporando una mesa directiva, pero conservando las características básicas del foro: participación, informalidad y amplitud. Se usa para permitir la libre expresión de ideas y opiniones a todo el auditorio en un ambiente muy informal. Su objetivo es analizar un tema en un tiempo corto con el propósito de profundizar en su conocimiento y eventualmente usar los aportes para enriquecer algún proyecto o documento y su tiempo promedio de dos horas.

Otras características: se designa un moderador y un secretario que lleven el orden de la solicitud de la palabra. Se requiere un salón grande con buena acústica. Las intervenciones no deberán exceder de los 3 minutos. Pueden combinarse con alguna otra técnica. El coordinador debe ser conocedor del tema, tener buena dicción, habilidad en conducir la discusión, no debe participar en los debates con sus opiniones. Hay que controlar el posible “desorden”, debido a su informalidad implícita.

**Sesión de posters:** Se trata de la presentación de temas libres resumidos que previamente se han colocado en forma de afiches, en tamaño predeterminado, en un lugar señalado por el comité organizador. Se da un promedio de 10 minutos a cada expositor. Después que todos

los expositores presenten su poster, se abre la discusión con un tiempo también establecido. Una variante es fijar un horario y permitir la discusión entre el autor del tema libre y los interesados en el mismo lugar de ubicación del poster.

**Temas libres:** Una modalidad establecida como parte del programa profesional de un congreso que consiste en la presentación de un trabajo por un participante (ponente), que puede ser el resultado de una investigación total o parcial, o de un estudio. En ambos casos la presentación debe corresponderse con las temáticas que el evento aborda. Generalmente estas presentaciones orales se realizan en un tiempo de 20 minutos, 15 para exposición y 5 para debate. Para la presentación se utilizan medios audiovisuales y/o microcomputadoras. Los trabajos a texto completo constituyen las actas. Para la presentación de las ponencias generalmente se establecen requisitos que los ponentes consultan en la convocatoria del evento.

**Reunión:** Término general que indica la reunión de un determinado número de personas en un lugar para realizar una actividad específica. Puede producirse espontáneamente o de acuerdo con un programa preestablecido.

**Convención:** Evento formal con base jurídica, al cual asisten los que tienen un derecho adquirido, con el fin de analizar situaciones de su propio interés. Su origen es diplomático y se refiere a acuerdos entre estados soberanos sobre asuntos de su conveniencia. Se manifiesta

también en el área comercial o industrial, donde participan ejecutivos, empleados y agentes de cualquier empresa.

Ejercen fuerte influencia en el turismo de convenciones por el volumen e importancia de sus operaciones. Ejercen influencia sobre las relaciones internacionales, ya que en ellas se abordan problemas de la producción, ventas y mercados. Frecuentemente se usan para exponer en ella los nuevos productos y/o servicios de una empresa. Pueden ser corporativas, institucionales, empresariales, etc. Son deliberantes, es decir, aprueban.

**Coloquio:** Este evento es una reunión en la que se convoca a un número limitado de personas para analizar e intercambiar ideas sobre un tema, sin que necesariamente se alcance un acuerdo.

**Encuentro:** Evento que consiste en permitir que personas con algo en común, que ocurrió en algún momento del pasado, no cercano, se encuentren para celebrar este acontecimiento.

**Jornada:** Es un evento que consiste en una serie de actividades destinadas a impartir instrucciones o información específica en sectores particulares del trabajo.

**Charla:** Explicación de un experto sobre un tema o tópico que domina, el cual explica de una manera informal, exenta de solemnidad. El tiempo no debe ser mayor de una hora.

**Debate:** Es un evento en el que dos o más partes discuten civilizadamente sobre aspectos controvertibles en el que al final se sostienen soluciones parciales o totalmente diferentes. Dos o más partes

discuten civilizadamente sobre aspectos controversiales en que sostienen puntos de vista parcial o totalmente diferentes. Comúnmente es empleado en aspectos de gran interés para la opinión pública. Tiene una raíz pedagógica y es altamente recomendado para enseñar al público y persuadirlos a enfocar puntos de vista diferentes sin llegar a conflictos.

**Graduación:** Reunión en la cual se homenajea a quien ha sido titulado por el vencimiento académico de cursos. Actividad tanto social individual como organizacional puede concebirse el aspecto solemne y ceremonial, como el festejo, caracterizado por bailes, y confraternización.

No obstante, existen numerosos tipos de eventos, entre los cuales se encuentran los sociales y culturales, a continuación se mencionan algunos de ellos:

**Concurso:** Se estimula la participación de un público en específico con el fin de que produzca algún elemento que será objeto de análisis comparativo, a través de ítems preestablecidos, y del que surgirá un ganador que obtendrá un beneficio previamente señalado. Muy usado por organizaciones para estimular la creatividad, proveer a la entidad de algún símbolo, incentivar simbólicamente a alguien creando predisposición favorable ante un producto o entidad, y como respaldo de algún otro evento mayor. De empleo frecuente en el trabajo de relaciones públicas.

**Bodas:** Celebración de matrimonios a la que frecuentemente se asocia el ritual del contrato y la fiesta correspondiente. Es uno de los eventos

trascendentes donde comparten familiares y amigos. Frecuentemente las Relaciones Públicas están involucradas en este tipo de preparativos en ocasión de contraer matrimonio alguno de sus huéspedes.

**Celebraciones de año nuevo:** Generalmente es un tipo de festejo por la llegada del año nuevo. Siempre ha de caracterizarse por lo bulliciosa y alegre matizada por animación comidas y bebidas.

**Cóctel:** Además de su empleo como termino en servicio de bares, en este caso la acepción se refiere a reuniones o encuentros vespertinos generalmente informales y breves con los que se celebran sucesos sociales tales como graduaciones, compromisos empresariales, lanzamientos de productos despedidas o asunciones de autoridades etc. Es un tipo de fiesta de aproximadamente 2 horas como promedio en la que se consumen bebidas y comestibles ligeros mientras la gente conversa. La gente está todo el tiempo de pie. Es generalmente utilizada como complemento de otros eventos mayores con fines de confraternización entre muchos de sus participantes que no se conocen o que han de compartir ideas en trabajos posteriores.

**Festival:** Concebido originaria o comúnmente para programas relacionados con las artes, orientado a fines promocionales, Lleva frecuentemente un reconocimiento final, como premio. El festival conlleva a un fin de entretenimiento y de promoción de artes en un ámbito especializado o regional determinado. Existen diferentes puntos de vista sobre el hecho de que no cubre una finalidad comercial, y que sus costos

se sufragan con los precios de las butacas o las entradas a conciertos y otras representaciones y/o el patrocinio.

**Fiesta:** Celebración de un acontecimiento individual social o de organizaciones. Dicha celebración es un acontecimiento feliz o exitoso. Puede tener un carácter informal, de gala, o puede tener mezclados ambos momentos. Cuando se realiza una fiesta secundando un gran evento, esta tiene una duración de tres o cuatro horas como promedio y estará matizada por el alcance de los recursos y presupuestos determinados para la misma

**Inauguración:** Encuentro generalmente empresarial con el cual una firma da a conocer una nueva sede, una nueva instalación de servicios, o las reformas realizadas a una existente, la apertura de un nuevo servicio, o una obra.

**Lanzamiento de producto:** Reunión –generalmente desayuno, almuerzo o cóctel- durante la cual una empresa presenta un nuevo producto o línea comercial a sus clientes y a la prensa. Se suele incluir una presentación del producto, detalles sobre aspectos de su campaña publicitaria, información sobre la estrategia comercial y otras acciones.

**Reunión plenaria:** Sesión en la que se reúnen los miembros de una organización para atender los aspectos señalados en un programa. Se utiliza frecuentemente por organizaciones políticas y sindicales para resolver situaciones que les atañen. Esta modalidad se emplea frecuentemente complementando eventos académicos de mayor

envergadura, propiciando a través del pleno la presentación de problemas pre-analizados para resolver en el pleno como paso final.

**Premiaciones:** Ocasión en que una entidad o firma otorga públicamente distinciones a ganadores o reconocimientos significativos a personas por razones de concurso, mérito, o resultados. Suele caracterizarse por una actividad solemne y posteriormente un festejo de agasajo a los premiados. Participan eminentemente los medios de comunicación.

**Rueda de prensa:** Modalidad de entrevista en la que un personaje de actualidad convoca a varios periodistas para dar a conocer un hecho y someterse a preguntas de los informadores. Es un evento convocado por una organización o un personaje para informar a la opinión pública a través de los periodistas y sus medios, aspectos trascendentes de interés general.

**Aniversarios:** Conmemoración de fecha importante, tanto de un suceso social como de la entidad. Se celebran con uno o varios tipos de festejos y otros eventos menores que se le subordinan. Son organizados convocando los diferentes públicos. Las Organizaciones utilizan este tipo de evento para conmemorar la fecha de su creación. Es un momento oportuno para la atención del público interno y proyectar objetivos y metas.

**Conferencias de prensa:** Reunión de periodistas especializados con un personaje, quien convoca a los informadores, realiza una exposición del

tema y se somete a las preguntas sobre lo expuesto. Puede ser un comunicado oficial que se facilita a los periodistas convocados.

Tanto las ruedas como las conferencias de prensa se emplean generalmente en situaciones de crisis, fusiones de compañías o adquisiciones, o para dar a conocer miembros nuevos de la organización, programas, lanzamientos etc.

**Salón:** Evento identificado por la exhibición de obras de arte, comúnmente empleados por instituciones culturales tales como Museos, Galerías y otras. Tiene un fin promocional de obras artísticas.

**Vernissage:** Reunión con la que se celebra la inauguración de exhibiciones y muestras de arte. Suele hacerse generalmente por la tarde e incluye un cóctel de honor a los invitados, musicalización adecuada y también un pequeño discurso a cargo del orador o el organizador de la muestra quien presenta al artista y su obra.

**Exposición:** Evento que se organiza con un propósito comercial o cultural para mostrar productos, servicios y/o documentos (libros, fotos, obras de arte, etc.)

**Exposición comercial:** Exposición cuya finalidad y objetivo principal es promover o vender productos y/o servicios:

**Feria:** Exhibición de productos o servicios que concursan con carácter comercial en un área específica con el objetivo de promover los negocios.

**Características:**

- El expositor aprovecha la condición de concentración, en un mismo lugar y periodo relativamente corto de tiempo, de un numeroso y selecto grupo de clientes procedentes de diversas localidades con los que puede contactar directamente.
- Excelente vía de retroalimentación para el expositor: compara con su competencia y escucha la opinión de los consumidores.
- Oportunidad para establecer relación estrecha con prospectos y clientes.
- Fuerte apoyo económico para sufragar gastos inherentes a la asociación u organización auspiciada y/o gastos del evento o reunión asociada.
- Favorece la imagen entre proveedores de servicios y productos.
- Permite probar, adquirir u ordenar productos o servicios, que de otra manera, no se hubieran conocido tan fácilmente.
- Para el cliente, además, le permite evaluar una amplia gama de productos o servicios del mismo ramo, casi al unísono.

Pueden ser: Comerciales, Industriales, Profesionales, Estatales, Regionales, Gubernamentales, Mundiales, Privadas o Exclusivas, Semiprivadas, Abiertas o Públicas, etc.

**Exposiciones asociadas:** Muestras que con carácter comercial o promocional, realizan las instituciones organizadoras del evento.

Consiste fundamentalmente en pequeñas muestras, no tan voluminosas, generalmente catálogos, pequeños equipos, información, a diferencia de las realmente comerciales.

El evento es la actividad fundamental y la exposición asociada es complementaria, aunque hay casos en que ocurre a la inversa.

Algunas exposiciones surgen como asociadas y después se transforman en ferias o exposiciones en sí mismas.

Su celebración realza la organización del evento, le da un ambiente adicional, aporta elementos informativos complementarios.

Constituye un importante aporte económico para compensar el financiamiento del evento. El expositor que viene a este tipo de exposición asociada pretende fundamentalmente promover, pues en el evento normalmente no hay compradores, sino especialistas que pueden, a su vez, promover y recomendar esos productos y servicios.

Debe informarse en las convocatorias que va a haber exposición, pues ello promueve el evento

El expositor debe estar impuesta de los países y personalidades que van a participar en el evento.

La reunión, como forma de actividad grupal, requiere desde el ángulo profesional conocer cómo ha de organizarse. El rol del organizador de eventos, profesionalizado a partir de su complejidad y especialización, exige el conocimiento de conceptos definiciones y procedimientos, que faciliten su labor y sobre todo que garanticen el éxito de la misma (Gonzalez, 2014).

## **Regulación de empresas promotoras de eventos**

Desde el 2001 en nuestro país se estableció el decreto que regularía las empresas promotoras de eventos. Para el 2016 se continúa con el mismo decreto, el cual es regulado por el Ministerio de Desarrollo Económico, el cual decreta que:

ARTÍCULO 1o. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones en desarrollo de sus actividades, deberán observar las siguientes reglas:

1. Asesorar en forma profesional a los clientes en la organización de congresos, ferias, convenciones y demás eventos propios de su actividad.

2. Gerenciar los eventos propios y de terceros en sus etapas de planeación, promoción y realización.

3. Garantizar a los usuarios de los servicios contratados por los clientes las condiciones de seguridad que se requieran durante el desarrollo de los eventos.

4. Establecer programas de capacitación relacionados con la prestación del servicio, para un mejor ejercicio de su actividad profesional.

5. Prestar atención y asistencia profesional a los clientes y a los participantes de los eventos.

6. Asesorar profesionalmente a los clientes sobre las alternativas más convenientes en materia de contratación, comercialización y en general en todo lo relacionado con el desarrollo de los eventos.

7. Informar veraz y oportunamente los costos y tarifas de todos los servicios que hacen parte del evento.

8. Extender a los clientes un comprobante que especifique los servicios contratados (Arango, 2001).

## **Industria de eventos**

Los colombianos no son ajenos a la industria de los eventos. Todos han participado en alguna reunión, congreso, convención o feria entre otro tipo de programas, pero muy pocos conocen verdaderamente el impacto que estos encuentros tienen en la sociedad y en la economía de un país.

Aún cuando hoy en día existe un mayor reconocimiento de la industria a nivel global, todavía, en Latinoamérica, los estudios para demostrar su importancia económica han sido casi inexistentes.

El pionero en este aspecto fue Estados Unidos, encabezado por el Convention Industry Council (CIC) quien en el 2009, en asocio con Price Water House Coopers (PwC) desarrolló uno de los primeros estudios que demostró el impacto que la industria de los eventos tiene realmente en su economía.

En Colombia se ha visto un crecimiento constante en los últimos años, gracias al trabajo mancomunado del sector público-privado en cabeza de entidades como Procolombia y los Burós de Convenciones de varias ciudades del país.

Sin embargo, es vital que estudios como estos se lleven a cabo, más aún cuando vemos que la tendencia continúa. (Garcia S. , 2014).

## **Firma operadora**

En Colombia la ley 300 de 1996 art 100 los define así "son operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, las personas naturales

o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes, congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

Las ciudades que más eventos organizan en Colombia son Bogotá 52%, Cartagena 22%, Medellín 15%. La participación promedio esta en 250 personas, las temáticas más comunes están entre medicina 30%, administración 16%, mercadeo 9% educación 5%.

El 48% de los eventos se realizaron en eventos de ciudad, el 16% en centros de convenciones, el 7% en clubes, el 4% en resorts y el 3% en otras locaciones. La duración promedio de los eventos es de 2.25 días, afirman en el blog de internet organización de eventos, realizado por Amalia Lucia Méndez González.

Ciertas Organizaciones mundiales como IAPCO (Asociación Internacional de Organizadores Profesionales de Congresos) y PCMA (Asociación de Operadores Profesionales de Convenciones) son vinculadas con la actividad de organización de eventos, la cuales realizan cada año seminarios con el fin de especializar profesionales capaces de proyectar mejoras en las áreas a realizar en un evento.

El comité conformado siempre tendrá tareas a realizar y funciones muy definidas, apoyando en un 100% la realización de todo el evento. Las OPC en general se apoyan de Manuales y Cronogramas que le dan un tiempo en el espacio de cómo funciona y cómo proceder a realizar cada una de las tareas. Como se puede evidenciar, dentro de una OPC, las responsabilidades son numerosas con el objetivo de alcanzar el éxito dentro y fuera de la Institución.

## **Metodología**

Existen varios métodos de investigación los cuales se utilizan de acuerdo con los requerimientos del área respectiva. Además los procedimientos de la ciencia cambian, porque tanto los problemas de investigación como los instrumentos no son siempre los mismos. (Estupiñan, 2006, 40)

Dentro del proyecto “Manual de protocolo para la realización de eventos académicos en Contáctica Comunicaciones”, se trabajará con un método de investigación cualitativo, ya que en este primará el interés por el análisis del uso que se le dará al nuevo manual protocolario que se implementará dentro de la empresa.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se aplica es cualitativa, pues se busca analizar a profundidad, una muestra de la población de la empresa, para así identificar los factores que llevan al uso o desuso de un manual protocolario por parte de las empresas organizadoras de eventos.

Además de lo anterior, la investigación es descriptiva, pues busca la descripción de los diferentes factores que intervienen dentro de la realización de un manual protocolario tales como: protocolo, tipo de eventos, regulación de empresas promotoras de eventos, entre otros.

### **Población y muestra**

Teniendo en cuenta que la población se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones de la investigación, ésta será: empleados de Contáctica Comunicaciones teniendo en cuenta las sedes de Medellín y Bogotá.

Además de lo anterior, se tendrá en cuenta una muestra de 5 empleados a los cuales se les realizará una encuesta de aceptación sobre el manual protocolario, al momento de que esté finalizado.

### **Instrumentos de recolección de información**

El principal instrumento que se usará para esta investigación será: la encuesta, con la cual se analiza la aceptación que tuvo el nuevo manual protocolario de la empresa y el uso que a futuro tendrá el mismo.

Dentro del proyecto se tendrá en cuenta la observación, para así analizar y tener en cuenta los diferentes momentos en los cuales será usado el manual.

Además de lo anterior el trabajo de campo y la inmersión serán instrumentos determinantes para la recolección de información durante el tiempo en el cual se llevará a cabo el proyecto.

## Resultados

Dentro de la creación del manual protocolario para Contáctica, se usaron diversos métodos y herramientas para el trazado y análisis de la información, incluidos la observación (diario de campo) y la encuesta estructurada.

A lo largo de seis meses en los cuales se desarrolló dicho manual, se realizó un diario de campo, en el cual se analizaban cuáles eran los conceptos y términos a desarrollarse en el mismo, para que así sirvieran de apoyo en Contáctica a futuro.

Para analizar la pertinencia de los contenidos y la percepción del público interno sobre el manual protocolario, se realizó a una muestra de 10 empleados con la siguiente encuesta que arrojó estos datos:

1. ¿Qué tan útil considera la creación del Manual protocolario dentro de la empresa?:

Poco útil

Útil → **5 PERSONAS**

Muy útil → **5 PERSONAS**

Otro (Por favor especifique):

2. ¿Cada cuánto se realizan y/o organizan eventos dentro de la empresa?:

Semanal → **1 PERSONA**

Quincenal

Mensual → **7 PERSONAS**

Otro (Por favor especifique): → **2 PERSONAS (3 veces al mes)**

3. ¿Cada cuánto se debía contratar un tercero para asesoría en la realización de algún evento?:

Siempre → **1 PERSONA**

Casi siempre → **2 PERSONAS**

Algunas veces → **4 PERSONAS**

Casi nunca → **2 PERSONAS**

Nunca → **1 PERSONA**

4. ¿Considera que el nuevo Manual protocolario será usado en todos los eventos que se realicen de ahora en adelante?:

Si → **10 PERSONAS**

No

**De estos resultados se puede inferir que:**

- La mayoría de los empleados considera útil la creación del manual protocolario para la empresa, ya que se realizan aproximadamente entre 3 y 7 eventos por mes, para los cuales algunas veces se debía contratar un tercero que brindara asesoría para la organización de los eventos, por lo cual la mayoría de los empleados de Contáctica dice que el manual será usado de ahora en adelante en todos los eventos que se realicen.

Además de lo anterior, se realizó una encuesta al público externo, los cuales son representantes de empresas que son clientes, para así analizar la pertinencia del manual protocolario; dicha encuesta fue extendida a cinco clientes, de los cuales tres dieron respuesta a la misma.

**Dicha encuesta arrojó los siguientes resultados:**

1. ¿Cada cuánto utiliza los servicios que presta nuestra empresa?:

Semanal

Quincenal

Mensual → **1 PERSONA**

Otro (Por favor especifique): → **2 PERSONAS (Esporádicamente)**

2. ¿Qué tan importante es para los eventos que usted organiza los aspectos protocolarios?:

- Poco importante
- Importante → **2 PERSONAS**
- Muy importante → **1 PERSONA**
- Otro (Por favor especifique)

3. ¿Le gustaría que la firma operadora tuviese un Manual protocolario de acuerdo al tipo de evento que usted este llevando a cabo?:

- Si → **2 PERSONAS**
- No → **1 PERSONA**

4. ¿Al momento de contratar una firma operadora tiene en cuenta los conocimientos que esta tiene con respecto al protocolo?:

- Si → **2 PERSONAS**
- No → **1 PERSONA**

**De estos resultados se puede inferir que:**

- Para la mayoría de los clientes de Contáctica son importantes los aspectos protocolarios en la organización de los eventos que realizan, por lo cual les gustaría que la firma operadora tuviese un manual protocolario en el cual se tuvieran en cuenta aspectos del evento que se lleva a cabo y casi siempre tienen en cuenta los conocimientos protocolarios que tiene cada firma con respecto al protocolo.

## Conclusiones

- Es necesario que cada empresa organizadora de eventos, cuente con un manual protocolario, en el cual someramente narren aquellos que son de mayor uso y aplicación en ellas, para así facilitar al personal la organización de dichos eventos.
- Se debe continuar estudiando los tipos de eventos y su organización para estar a la vanguardia de estos, ya que, las leyes que rigen su organización son cambiantes, para así tener una actualización constante del manual protocolario.
- Contáctica Comunicaciones es un eje transversal en organización de eventos académicos en la ciudad por su constancia en realización de eventos para todos, tanto sociales, culturales, educativos, etc; por esta razón, es necesario que los procesos que al interior de la firma operadora se lleven a cabo con altos estándares de calidad y el Manual protocolario, contribuye a normatizar y unificar criterios al respecto.
- Por medio del manual protocolario realizado se les facilita a los empleados de Contáctica Comunicaciones el uso del protocolo en diferentes eventos académicos, lo cual mejora dentro de la empresa la calidad con la que estos se llevan a cabo.

### **Recomendaciones**

- Convertir el manual protocolario en una herramienta e instrumento de capacitación del personal de Contáctica Comunicaciones en cuanto a eventos se refiere, para lo cual se sugiere que se realice una jornada de presentación del Manual a los empleados, donde se pongan en común sus contenidos y los criterios allí consignados, de manera que se lo puedan apropiar.
- Se considera pertinente que el manual protocolario se esté actualizando cada 6 meses para así analizar qué mejoras, cambios y/o anexos se pueden hacer a este; dichos cambios deben ser analizados por el departamento de comunicaciones de Contáctica.
- Es necesario que se realicen encuestas de interés y satisfacción cuando se finalice cada uno de los eventos que dentro de Contáctica se llevan a cabo, para así generar filtros referentes a los tipos de eventos que se ejecutan con más regularidad dentro de la empresa, para así profundizar más en aquellos que se organicen más en la firma operadora.

## Referencias

- Alvarez, J. L. (2006). *Lo que usted cree que sabe acerca del ceremonial y el protocolo*. Medellín, Colombia. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana
- Alvarez, J. L. (2011). *Imagen y protocolo empresarial*. Obtenido de [http://www.colmayor.edu.co/uploaded\\_files/images/Boletines/2011/Junio/notas\\_de\\_apoyo\\_imagen\\_y\\_protoc\\_om8tu.pdf](http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/Boletines/2011/Junio/notas_de_apoyo_imagen_y_protoc_om8tu.pdf)
- Arango, A. P. (3 de Septiembre de 2001). *Cámara de Comercio de Medellín*. Obtenido de Cámara de Comercio de Medellín: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2014/RNT/Decreto%201824%20de%202001.%20Operadores%20congresos.pdf>
- Garcia, J. J. (9 de Octubre de 2014). *Por qué se usan los protocolos*. Obtenido de <http://famiyaiycole.com/2014/10/09/protocolo-que-es/>
- Garcia, S. (3 de Diciembre de 2014). *Estadística de la industria de eventos en Colombia: Una imperante necesidad*. Obtenido de <http://www.bogotacb.com/estadistica-de-la-industria-de-eventos-en-colombia-una-imperante-necesidad/>
- Gonzalez, E. (7 de Febrero de 2014). *Tipología de eventos*. Obtenido de <http://temasselectosdeturismo.blogspot.com.co/2014/02/tipologia-de-eventos-1.html>
- Monferrer, C. A. (2007). Organización de Congresos, exposiciones y otros. *Editorial Dunken*, 51.

## Apéndices

### *Apéndice A Mesa principal en Contáctica Comunicaciones*



Apéndice B Seminario en Contáctica Comunicaciones



*Apéndice C Congreso en Contáctica Comunicaciones*

