

**LA PLANEACIÓN Y EL PROTOCOLO COMO MEDIO PARA
FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD EAFIT**

**Trabajo de grado para optar el título de Comunicadora -
Periodista**

NUBIA JULIANA RODRÍGUEZ GONZÁLEZ

**ASESORA
LUISA FERNANDA PULGARIN RESTREPO
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA.**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO
CALDAS – ANTIOQUIA
2012**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. OBJETIVOS.....	7
1.1 OBJETIVO GENERAL:.....	7
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
2. JUSTIFICACIONES	9
2.1. Impacto científico y tecnológico	9
2.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO.....	11
3. Marco Teórico.....	13
3.1 EVENTOS	14
3.2 Origen de los eventos	14
3.2.1 Definición del evento.....	14
4. Protocolo.....	23
4.1 Origen del Protocolo	23
5. METODOLOGÍA.....	34
6. INDICADORES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	36
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	62
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	65
ANEXO A. ENCUESTA.....	65

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA.....	
ANEXO B. FOTOS EVENTOS.....	

RESUMEN

La practica realizada en la Universidad EAFIT durante los primeros seis meses del año 2012, fue con el objetivo de hacer que todas las dependencias y áreas tanto administrativas como académicas realizarán por ellos mismos sus propios eventos con todo el protocolo que éstos lo ameritan y conocieran o se apoyarán más del Manual de Protocolo

Por esta razón, se diseño una encuesta con 19 preguntas formuladas de tipo cuantitativa y cualitativa, las cuales ayudaron a identificar las diferentes dificultades que más se presentaban en el momento de la planificación y ejecución de los eventos.

Una vez conocidas las dificultades que más se les presentaban, se pudo diseñar unas estrategias comunicativas, las cuales servirán para ayudar a conocer toda la información completa de los pasos que se deben tener en cuenta en el momento de realizar los eventos desde su inicio hasta su final

De igual manera darles a conocer el Manual de Protocolo de la Universidad y así mismo orientarlos en qué momento éste debe ser utilizado, además de inculcarles la importancia que este requiere.

A continuación se da a conocer el trabajo realizado durante los seis meses de práctica, en el que a partir de una labor conjunta se determinaron diferentes análisis.

Palabras claves: Planificación, Ejecución, Eventos, Protocolo, Éxito.

ABSTRACT

The practice held at that university EAFIT, for the first six months of 2012, did they hold aiming to make all units and administrative and academic areas their own events with full protocol and warrant that they know or be supported over Manual Protocol

For this reason, we designed a survey with 19 questions asked both quantitative and qualitative, which helped identify the various problems most frequently found at the time of the planning and execution of events.

Once we know the difficulties they had more, we could design a communication strategy, which will serve to help get all the information of all the steps to be taken into account at the time of the events from inception to final

Similarly introduce them to the Protocol Handbook University and likewise orient at what point it must be used in addition to instilling the importance that it requires.

The following is showcasing the work done during the six months of practice, which from a joint effort by different analyzes were determined.

INTRODUCCIÓN

La Universidad EAFIT, antes llamada Universidad Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico de Medellín, es una institución de educación superior con alta calidad.

EAFIT, es en el momento una de las universidades más reconocidas y posicionadas del país, es por esto que en gran mayoría es visitada por grandes funcionarios de la vida pública y destacados profesionales, los cuales llegan a la Universidad con el motivo de compartir a los estudiantes sus conocimientos y aprendizajes adquiridos en el transcurso del camino.

Es por tal motivo que estas visitas son siempre realizadas a manera de eventos los cuales deben llevar siempre el debido protocolo que los amerita, con el objetivo de seguir generando la mejor imagen institucional por la cual sea destacado la Universidad EAFIT.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL:

Lograr con la realización del trabajo de grado que todas las dependencias de la Universidad EAFIT comprendan la importancia de todo lo que con lleva la realización de un evento y adquieran los elementos necesarios para desarrollar los actos propios con autonomía y liderazgo, pensando en que cada detalle es importante para proyectar una imagen positiva y coherente con la filosofía institucional.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Detectar de manera detallada por medio de la asistencia a algunos de los eventos de la Universidad EAFIT, cuales son las principales falencias que cada dependencia tiene al realizar sus propios eventos.

- Identificar de manera detallada mediante un diagnóstico donde se tendrá como instrumento clave las encuestas y entrevistas con públicos definidos, cuáles son las principales falencias que cada dependencia tiene al momento de realizar los eventos institucionales.

- Sensibilizar a las diferentes dependencias sobre la importancia de dar un uso adecuado y pertinente al Manual de Protocolo de EAFIT, instrumento que orienta sobre las políticas frente a la realización de eventos al interior de la Universidad.
- Ofrecer pautas claras a través de un proceso de formación orientado a los líderes de cada área, donde se establezcan los puntos a seguir durante el antes y el después de los eventos desarrollados por las dependencias de la Universidad, logrando así generar conciencia sobre la relevancia de pensar en los detalles.
- Establecer una estrategia especial dirigida a las personas encargadas de manejar los auditorios para sensibilizarlos sobre la conveniencia de manejar adecuadamente los símbolos y el protocolo en los diferentes escenarios de la Universidad.

2. JUSTIFICACIONES

2.1. IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO

La planeación, desarrollo y final de un evento, es un aspecto fundamental en la consecución de la eficacia y el impacto que las organizaciones requieren para proyectar una imagen positiva. Hoy en día, las empresas requieren ser más estratégicas en este tipo de temas, puesto que la competencia cada día es más fuerte y los clientes son cada vez más exigentes.

En este orden de ideas, la Universidad EAFIT, se ha destacado por su proyección y ha logrado posicionamiento entre muchos sectores de la sociedad, incluyendo las demás Universidades. Así mismo, por ser una institución con alcance regional, nacional e internacional, es consciente de que los múltiples eventos que tienen lugar en el Campus Universitario deben proyectar una imagen favorable que beneficia no sólo la reputación institucional, sino también la proyección de Medellín como ciudad de eventos y convenciones.

De ahí se desprende la importancia de que todas las dependencias pertenecientes a la Universidad, tengan muy claros los pasos y políticas

para el desarrollo de los eventos, porque a través de ellos se transmite la esencia y filosofía institucional. Por esta razón, es propicio que este plan de trabajo sea desarrollado por un practicante de Comunicación y Periodismo, puesto que cuenta con los elementos necesarios para aportar en la consolidación de una cultura protocolaria al interior de EAFIT a través de los objetivos planteados inicialmente.

Es entonces importante resaltar que a partir de los conocimientos aprendidos en materias como protocolo, comunicación organizacional y relaciones públicas, se puede lograr este objetivo para EAFIT, escenario idóneo para poner en práctica la teoría mediante la socialización de las diferentes orientaciones, producto del Manual de Protocolo con el que ya cuenta la Universidad.

En conclusión, el alcance de este trabajo de grado es lograr transmitir de una manera más comprensiva, dinámica y clara los lineamientos que en materia de eventos y protocolo tiene la Universidad, logrando hacer pedagogía para consolidar la cultura protocolar en EAFIT.

2.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO

EAFIT es una Institución que tiene un gran número de empleados al igual que de estudiantes, de ahí que toda la comunidad universitaria se convierta en público objetivo para este proyecto, puesto que como grupos de interés perciben una imagen interna que va fortaleciendo la reputación externa de la Universidad.

Es fundamental no desconocer que EAFIT también atiende a diferentes públicos externos entre los cuales se destacan medios de comunicación, personalidades de la vida pública, autoridades, ponentes internacionales entre otros, los cuales una vez asisten a un evento en las instalaciones del Campus, se llevan una imagen de la Universidad.

Estos grupos de interés se convierten en multiplicadores de la imagen que proyecte la Institución en los diferentes contextos y escenarios donde se realicen los eventos corporativos, a través de los cuales se logra un impacto social muy representativo, argumento adicional para imprimirle a este trabajo de grado toda la dedicación y el esfuerzo, puesto que lo que se busca es que el Departamento de Comunicación y Cultura asuma un rol más estratégico en el proceso de acompañamiento a las dependencias, las cuales a partir de ahora, comprenderán con mayor claridad que los eventos deben en EAFIT, ser todo un éxito desde la consideración por los pequeños detalles,

asumiendo a la vez un compromiso interno de asimilar los conocimientos que se les compartirán.

3. MARCO TEÓRICO

Los eventos y el protocolo son dos temas que van ligados entre sí, ambos muy importantes para la vida y la labor cotidiana de las personas, las empresas y las instituciones.

Es por tal razón, que por medio de unos conceptos textuales, válidos y argumentativos, se demostrará la importancia que tiene la presencia del protocolo en los diferentes actos de tipo gubernamental, deportivo, social, empresarial y académico, siendo éstos donde se hará más énfasis para el desarrollo de ésta investigación.

No obstante, se empezará a hablar de temas como: ¿Qué son los eventos? ¿Cuál es su origen? ¿Donde radica la importancia de los eventos en el mundo? ¿Cómo se clasifican? entre otros temas más que le darán peso y validez a la información.

Una vez desarrollado el tema de los eventos, se empezará a hablar sobre el contenido que abarca todo el protocolo, seguido de su origen, también de las clases que existen, y por último se tocará el tema del protocolo Universitario, siendo el foco central del trabajo, el cual se inclinará más, hacia su aplicación de los eventos que se desarrollan en la Universidad EAFIT.

3.1 EVENTOS

3.2 ORIGEN DE LOS EVENTOS

Se puede rastrear el origen de los eventos deportivos y religiosos en la Grecia clásica donde se le daba gran importancia a las peregrinaciones al lugar de los oráculos y actividades deportivas en las ciudad de Olimpia, estas últimas dando lugar a las Olimpiadas reconocidas actualmente.

Para los eventos académicos se tiene como antecedente el Primer Congreso Internacional de Medicina realizado en Roma en el año de 1681, el cual dio los fundamentos para la realización de los posteriores congresos y convenciones.

3.2.1 Definición del evento

Con base en el artículo **Definiciones y tendencias del Turismo de eventos**, escrito por Guadalupe Maure Agüero se afirma que evento es un “Término genérico que designa a cualquier tipo de reunión profesional, de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra

índole, que facilite el intercambio de ideas, conocimientos, y/o experiencias entre los participantes (AGÜERO, 2007)”

Acto, certamen, espectáculo y ceremonia responden todos a un mismo objetivo que es mejorar y/o mantener una excelente imagen corporativa, así como conseguir y/o conservar el posicionamiento de la empresa o institución que está realizando el evento.

La forma adecuada de lograr que un evento impacte positivamente en la imagen y posicionamiento de una empresa o institución es que éste se desarrolle de una manera precisa y sin improvisaciones

Por tal razón se debe tener en cuenta algunos parámetros que sirven de apoyo para el desarrollo de los eventos.

- ¿Cuál es el propósito?
- ¿Qué se desea comunicar?
- ¿A qué público objetivo se va a llegar?
- ¿Con qué recursos económicos se cuenta?
- ¿Qué se espera conseguir?

La planeación cobra importancia debido a que ella garantiza el éxito, por lo tanto se debe tener en cuenta tanto la dimensión y el impacto que se pretenda conseguir para definir el tiempo de preparación del evento; esto ligado a la lista de chequeo de la que se debe hacer seguimiento durante su realización.

❖ **Importancia de los eventos en el mundo**

Para establecer la importancia de los eventos se debe tener en cuenta que en primera instancia responden a la necesidad de proyectar, mostrar, exponer, atraer a un público objetivo, inaugurar, promocionar u otorgar reconocimientos, cautivando así la expectativa entre los espectadores.

Por tanto, los eventos en el mundo cobran relevancia, ya que por medio de ellos, se dan a conocer grandes acontecimientos como son: la entrada en vigencia de normas políticas en cada país; las posesiones de grandes dirigentes como alcaldes, presidentes, gobernadores, magistrados y senadores; y reconocimientos a grandes personajes, entre otros de igual trascendencia.

Como ejemplo de esto se puede mencionar la pasada Cumbre de las Américas, la cual tuvo lugar en Cartagena (Colombia) y a la cual asistieron dirigentes de varios país del continente; este evento, fue significativo para el mundo, debido a que se tomaron decisiones de un elevado interés para beneficio de la sociedad, además, porque fue visto y nombrado en los medios de comunicación tanto nacional como internacional.

En el aspecto deportivo se puede determinar que el deporte influye en gran medida en la vida social y económica de cada país, es por esto que se realizan Olimpiadas que incluyen competencias físicas valoradas desde los griegos como el atletismo y otras de carácter más contemporáneo como los deportes extremos.

Así mismo los mundiales de fútbol son un buen ejemplo ya que se realizan cada 4 años, y son planeados con antelación y se hacen con toda la rigurosidad que amerita este evento que reúne equipos de todos los continentes.

Por otro lado, en el caso de los eventos culturales, se puede mencionar el Festival Internacional de Teatro de Bogotá que este año llegó a su versión número XIII y que presenta obras de numerosos países alrededor del mundo congregando espectadores de todo tipo en sus presentaciones tanto en teatros como al aire libre.

En lo local se puede mencionar La Fiesta del Libro y Colombiamoda que tienen lugar cada año, y la Reunión anual del BID que en su aniversario número 50 se realizó en Medellín en el año 2009.

Se evidencia pues, como desde hace varios años Medellín, es un lugar predilecto para los visitantes, donde se siente atraídos no solo por su belleza, la calidez de su gente, sus sitios y lugares interesantes para visitar y conocer, sino también de las oportunidades de negocio, su actividad cultural y política, y su campo laboral cada vez más amplio

logrando así mejorar las condiciones de vida de sus habitantes y de los extranjeros.

Es por esto que Medellín ha sido escenario de grandes eventos, los cuales han hecho de ésta un destino con capacidad para desarrollar eventos de gran magnitud y que le dan renombre como ciudad moderna y abierta al mundo

❖ **Clasificación de los eventos**

- **Gubernamentales:** son eventos de alto rango, como los desarrollados por La ONU, la OEA, el BID y cumbres presidenciales.

- **No gubernamentales:** a estos pertenecen eventos que desean compartir conocimientos y opiniones, que manifiestan una posición en la organización, convocados por universidades, federaciones, asociaciones profesionales.

- **Corporativos:** estos vienen a ser aniversarios y otras celebraciones de las empresas, lanzamientos de productos, convenciones de ventas, entre otros.

❖ **Otros eventos destacados:**

Eventos sociales: son todos los relacionados con motivo de celebraciones de cumpleaños, de bodas, de grados, de primeras comuniones, entre otros.

Eventos Deportivos: son todos lo relacionados con la competencia deportiva, ente ellos están: campeonatos, torneos, mundiales y olimpiadas.

Eventos Artísticos y Culturales: son todos los que se relacionan con la música, con lanzamientos de libros, con exposiciones de arte, con teatro y danza.

❖ **Tipología de eventos**

- **Gubernamentales:** Son aquellos convocados por organismos oficiales o representantes del poder político local, nacional y global como son: alcaldías, gobernación, concejos, cámara de representantes y demás.

- **Deportivos:** Estos incluyen actividades físicas y deportes organizados que influyen poderosamente en la sociedad debido al fanatismo que generan algunos de ellos. Ejemplos: Mundiales de fútbol, Olimpiadas de natación, torneos de baloncesto, ligas, y campeonatos.

- **Sociales** Son **todos aquellos acontecimientos que festejan un grupo de personas, ya sean familiares, amigos, o incluso compañeros de trabajo**, como son: cumpleaños, matrimonios, aniversarios, reuniones y celebraciones por algún logro laboral.

- **Empresariales:** los eventos empresariales, son aquellos que se realizan, por un motivo importante para el crecimiento de la empresa, entre ellos están:

Firma de Convenios: es aquel donde se hace pública o privada la firma de algún documento; a estos es de normal asistencia los medios de comunicación.

Inauguraciones: en este se da la oportunidad de dar a conocer las nuevas instalaciones de la empresa o una ampliación importante para el crecimiento de ésta.

Presentaciones de productos u ofertas: este evento es de gran relevancia para la empresa, pues se hace el lanzamiento de un nuevo producto que va a salir al mercado o de lo contrario el lanzamiento de una nueva oferta; en éste evento es muy común contar con la asistencia de medios de comunicación y de estar acompañados por grandes empresarios.

Fiestas de fin de año: evento muy importante debido a que es allí donde se cierra un año y se empieza otro. Éste cuenta con la presencia de todos los empleados y superiores.

“A través de los tiempos el desarrollo de los eventos empresariales ha evolucionado creando espacios de integración, trabajo en equipo y transformaciones dentro de una organización.”
(Morales, 2011)

- **Académicos:** “Es un espacio creado por Instituciones académicas, con el motivo de complementar la formación superior adquirida, en la Universidad, Instituto o Colegiatura. Los eventos académicos se realizan para que profesionales de ciertas áreas, lugar o afición lo aprovechen y enriquezcan su formación integral
(INTERNACIONALEVENTOS, 2007)

Los distintos tipos de eventos académicos son: el simposio, el congreso, el foro, el taller, la convención y el seminario.

Estos eventos son los más desarrollados en la Universidad EAFIT, pues la Institución cuenta con espacios apropiados para servir como escenario y dar la oportunidad a sus estudiantes de asistir a varios de éstos; los más realizados en la Universidad, son los conversatorios y las conferencias, puesto que esta dinámica pedagógica es la más apropiada para los estudiantes.

EAFIT, es una Institución que se basa en la investigación, y es por tal razón, que la Universidad trabaja para promover en sus estudiantes la iniciativa y la curiosidad académica que vaya más allá de las teorías impartidas en clase para así dinamizar su formación profesional y su vida laboral.

Por consiguiente, la Universidad es partidaria de realizar eventos académicos con grandes conferencistas de talla nacional e internacional, entre ellos escritores reconocidos, empresarios destacados, políticos, y grandes dirigentes, como personajes que aporten al estudiante visiones del mundo más allá de las aulas.

Es por tal motivo que la Universidad EAFIT es reconocida por dichos eventos ya que convocan no solo a la comunidad universitaria sino que se convierten en actos de importancia para la Ciudad.

4. PROTOCOLO

El protocolo es un estilo de vida, que se basa en comportamientos y conductas, que logran evidenciar diferentes costumbres en las personas, en las empresas y en las instituciones, logrando así, marcar la diferencia de una manera positiva y posicionada.

Así mismo, podemos decir, que el protocolo es la carta de presentación que tenemos desde el primer momento, es la primera impresión que se toma de una persona, de una empresa y de una institución.

A partir de la definición de los elementos relacionados en este marco teórico se pretende establecer la importancia del protocolo en la realización de los eventos de la Universidad EAFIT.

4.1 ORIGEN DEL PROTOCOLO

El protocolo existe desde los tiempos más remotos. Confucio (500 a.c.) se ocupó en su obra del pensamiento y las costumbres de la nación China y siempre estuvo interesado por toda clase de ritos y ceremonias de su tiempo.

La palabra protocolo proviene de la expresión en latín “protocollum” y de otra en griego que literalmente significa “la primera hoja encolada o pegada”. Sería más adecuado llamar al protocolo ceremonial, esta expresión se refiere a un conjunto de formalidades y de atenciones cordiales, dirigidos a actos públicos y solemnes.

Como actos públicos podemos identificar la inauguración de vías, sedes de empresa, almacenes, centros comerciales y demás. En la Universidad EAFIT, entre los actos solemnes tenemos la ceremonia de graduación que contiene un alto nivel de protocolo debido a su importancia en la vida universitaria de la comunidad Eafitense.

De igual manera, Javier Lozano, afirma que “el protocolo es el cumplimiento de las normas acostumbradas en diferentes actos” (Lozano, 2007

Es decir, cada evento debe respetar un protocolo particular que obedece a la naturaleza y las expectativas del mismo.

También “[...] surge del ritual. Considerándose una obligación diplomática y social la cual debe manejarse con discreción. El protocolo también es cultural y aparece desde el Nuevo Testamento”. (Rogelio Echeverry, 2007)

Por tanto el origen del protocolo incluye también consideraciones políticas y religiosas que junto a las sociales, dan cuenta de la forma en que éste se hace presente en todos los aspectos de la existencia.

❖ **Definición de protocolo**

“Las normas de protocolo se han establecido no para crear conflictos, como ordinariamente se cree, sino para evitarlos”. (Rogelio Echeverry, 2007)

En esta idea de Rogelio Echeverry y Mónica Restrepo, expuesta en su libro **Protocolo Ceremonial y Etiqueta**, se puede evidenciar la importancia del protocolo en la vida de las personas y las instituciones puesto que facilita y mejora su existencia al convertirse en el medio

más indicado, adecuado y pertinente para lograr con éxito encuentros importantes, como son: conferencias, conversatorios, foros, entrevistas de trabajo, reuniones de negocios.

Así pues, en la introducción del mismo libro se expone que el protocolo “más que ser un conjunto de normas, se convierte en un estilo de vida, donde se procede pensando que siempre hay presente otra persona, incluso una comunidad, y por ello mismo exige que se empiece a vivir con consideración y respeto hacía las personas que nos rodea” (Lozano, 2007)

Algunas definiciones complementarias:

- **Etiqueta:** es el conjunto de reglas que se usa en la vida social. La palabra proviene del francés “etiquette” que significa rótulo o tiquete que se amarra a un paquete para identificar su contenido.

- **Cortesía:** procede de la palabra corte, que es el conjunto de personas que tienen un trato especial y deferente entre sí.

- **Ceremonial:** viene de la palabra ceremonia, encierra todos aquellos aspectos que determinan las pautas para el desarrollo de las ceremonias de manera que todo se realice de forma precisa y sin improvisaciones.

❖ **Principios del Protocolo**

- **De ordenación:** antes de organizar un acto, este debe ser perfectamente clasificado según el tipo y naturaleza del mismo: un acto privado, oficial, público, etc.

- **De jerarquización:** establecer las categorías necesarias para la correcta ubicación de elementos y personas. La jerarquización puede ser: material y personal.

- **De armonización:** éste principio suaviza y soluciona todas las situaciones tanto nuevas como desconocidas que se pueden presentar en actos y ocasiones, basándose siempre en el respeto.

❖ **Clases de Protocolo**

Existen varias clases de protocolo, tales como:

- Protocolo Notarial
- Protocolo Gubernamental
- Protocolo Internacional o Diplomático
- Protocolo Religioso
- Protocolo Deportivo
- Protocolo Militar
- Protocolo Social
- Protocolo Empresarial
- Protocolo en Relaciones con la Prensa

- Protocolo Universitario
- Protocolo Campestre
- Protocolo y Ceremonial de las Honras Fúnebres
- Protocolo y Etiqueta para la Vida Diaria

Para contextualizar mejor este trabajo profundizaremos un poco en protocolo gubernamental y empresarial ya que estos dos apoyan mejor la definición de protocolo universitario.

- **Protocolo Gubernamental:** conjunto de normas que reglamentan los actos de los organismos estatales como son la presidencia de un país, los congresos, las alcaldías y demás entes de poder político en sus relaciones al interior de cada unidad territorial y de los países.

En el caso de Colombia, el protocolo de la presidencia se regula por el Decreto 770 de 1982 que establece las normas protocolarias y ceremoniales para todos los eventos públicos tanto de manera general como permanente.

- **Protocolo Empresarial:** es el conjunto de normas que se deben tener en cuenta en la realización de todos los actos y ceremonias de la empresa para facilitar las relaciones entre las

personas y las instituciones a las que pertenecen o las que tienen que tratar y conocer dentro de su vida en comunidad.

En el caso particular de la Universidad EAFIT, se debe tener en cuenta los anteriores protocolos ya que se constituye como empresa educativa y entra en relación directa con entidades del estado debido a que sus actividades académicas y culturales inciden directamente en la vida de la ciudad y el país.

❖ **Protocolo Universitario**

“La universidad es una de las instituciones con más antigüedad y sin duda es la única que durante siglos ha perdurado a lo largo de la historia.” (Echeverry & Restrepo, 2008)

Desde que la educación salió de los monasterios en el siglo XIII con la fundación de la Universidad de Bolonia, las instituciones académicas de este tipo se han constituido como actores importantes en la vida y el desarrollo de las sociedades humanas. Por lo anterior en estos ámbitos se debe seguir un protocolo estricto que permita regular las relaciones al interior de ellas y al exterior con los demás elementos de la sociedad.

Siendo EAFIT una Universidad privada no se excluye de dichas relaciones, por el contrario está llamada a mantener en alto su imagen dentro de sus interacciones con el entorno, partiendo de la aplicación del protocolo

universitario en todos los actos y ceremonias que se lleven a cabo en la misma.

❖ **Manuales de protocolo y eventos en el ámbito académico local.**

Para referenciar el caso concreto del protocolo universitario Eafitense, se partió de la consulta de otros manuales de protocolo de algunas Universidades destacadas de la Ciudad de Medellín como son:

- Universidad Nacional de Colombia
- Universidad de Antioquia

Universidad Nacional de Colombia

Ésta Institución cuenta con el **Manual de Protocolo y Ceremonial** (Colombia, 2011) con un contenido diferente al de la Universidad EAFIT, puesto que no está estructurado en capítulos, su lectura se hace más ardua y poco agradable para los empleados de dicha universidad y todo aquel que se apoye en este manual para la realización de sus eventos.

Así mismo, se encontró que sus párrafos están escritos de una forma muy extensa, no obstante, la información allí expuesta es de gran validez puesto que referencia temas sobre cómo lograr una excelente planeación en

los momentos de la realización de un evento; también es de resaltar la clasificación que tienen de

Los actos que son de tipo: solemnes, institucionales, académicos, sociales y deportivos.

También describe y aclara el significado de cada acto y cuáles se realizan durante el periodo académico, entre otros temas que complementan la aplicación del protocolo en los eventos como documentación, es decir, invitaciones y demás papelería que se requiera, orden de precedencia y personal que interviene.

Universidad de Antioquia

De acuerdo con la investigación que se realizó sobre si existía un manual de protocolo, se obtuvo como información que solo contaban con el **Manual de Ceremonia de Graduación** (Antioquia, 2009) y que el manual de protocolo se encontraba en preparación, por tanto la Universidad no cuenta con herramientas de apoyo completas en el ámbito de realización de eventos, ya que la existencia de este elemento es importante para todas las instituciones académicas.

Aunque se puede resaltar que dicho manual de ceremonia de graduación es muy completo y su información se presenta de una manera clara lo que facilita su utilización en la preparación de este evento en particular.

❖ **La aplicación del protocolo en los eventos de la Universidad EAFIT**

El **Manual de Protocolo** (EAFIT, 2009) existente en la Universidad EAFIT fue editado en el año 2009 y se basa tanto en versiones anteriores como en “tradiciones acogidas de forma consuetudinaria por la Institución”, así como de conocimientos nuevos adquiridos por el Departamento de Comunicación y Cultura.

Este documento se estructura en tres capítulos, así:

- **CAPÍTULO 1: Símbolos, consignas y filosofía Eafitense.**

Incluye la presentación de la Universidad, su imagen corporativa, misión y visión, su organización interna y los símbolos como himno, bandera y escudo.

- **CAPÍTULO 2: Universidad y protocolo.**

En esta parte se pasa al correcto uso de los elementos del capítulo anterior así como las precedencias en todos los ámbitos: eclesiástico, militar, gubernamental y de la misma Universidad; además de los tratamientos y la correspondencia protocolaria y sus formatos; también la

forma de recibir visitas, y realizar regalos, condolencias y reconocimientos institucionales.

- **CAPÍTULO 3: Protocolo y eventos institucionales en la Universidad EAFIT.**

Éste trata de la dinámica propia de la realización de eventos, es decir, especifica los pasos del antes, durante y después del evento; las características del maestro de ceremonias, el diseño del libreto, los tipos de actos y dando preeminencia a la ceremonia solemne de graduación ya que es la más importante en la vida académica.

A partir de este contenido se pretende apoyar en el proceso de divulgación del Manual de Protocolo para así mejorar la vida institucional por una correcta realización de los eventos en la Universidad EAFIT.

5. METODOLOGÍA

Para darle más validez y contexto al tema y así mismo alcanzar los objetivos que se plantearon en éste trabajo, se empezó a buscar la manera más adecuada y pertinente para detectar las falencias que más se presentan en el desarrollo y realización de un evento y así mismo saber el porqué sucede.

Fue así como se pensó en una observación directa en todos los posibles eventos que se pudieran asistir y así percibir desde un comienzo las dificultades que se les presenta a las diferentes dependencias y áreas, tanto administrativas como académicas, de la Universidad.

Luego de haber detectado las falencias y percances que más se presentan en dichos eventos se decide diseñar con 19 preguntas una encuesta entrevista analítica con respuesta abierta, donde se pueda tener la libertad de opinión y dar sugerencias para la mejora del problema, y así mismo acompañada de un audios para que la información pueda quedar de una manera más completa.

Así mismo, se logra detectar la persona encargada de la planeación y realización de los eventos y saber si es la más indicada para dicha función, punto fundamental en la investigación debido a que no todos los empleados están en la capacidad de la realización y desarrollo de ésta gestión.

La encuesta consta de 10 preguntas, las cuales están formuladas con el objetivo de conocer la persona encargada de realizar el evento saber cómo lo desarrolla, qué es lo primero que empieza a realizar en la planeación y por último identificar la información que más requieren en ese instante que es tan fundamental para el éxito del evento; esta labor está dirigida a los encargados de las diferentes dependencias y áreas administrativas y académicas de la Universidad que se identificarán en el registro del cuadro de eventos que existe en el Departamento de Comunicación y Cultura.

Una vez tabulada las encuestas y realizado el análisis de resultados, se llegará a la conclusión de si la información que la Universidad le brinda a sus empleados para realizar un evento por medio del Manual de Protocolo, está dada de la mejor manera y con la información suficiente para hacerlo, o por el contrario habría que cambiar la modalidad y diseñar una estrategia más pertinente y efectiva.

Por último, se plantearían unas recomendaciones que pretenden dar orientación sobre la forma en la cual se solucionarían las problemáticas halladas y se ofrecerán algunas recomendaciones para potenciar las falencias las cuales perjudican la imagen de la Universidad EAFIT.

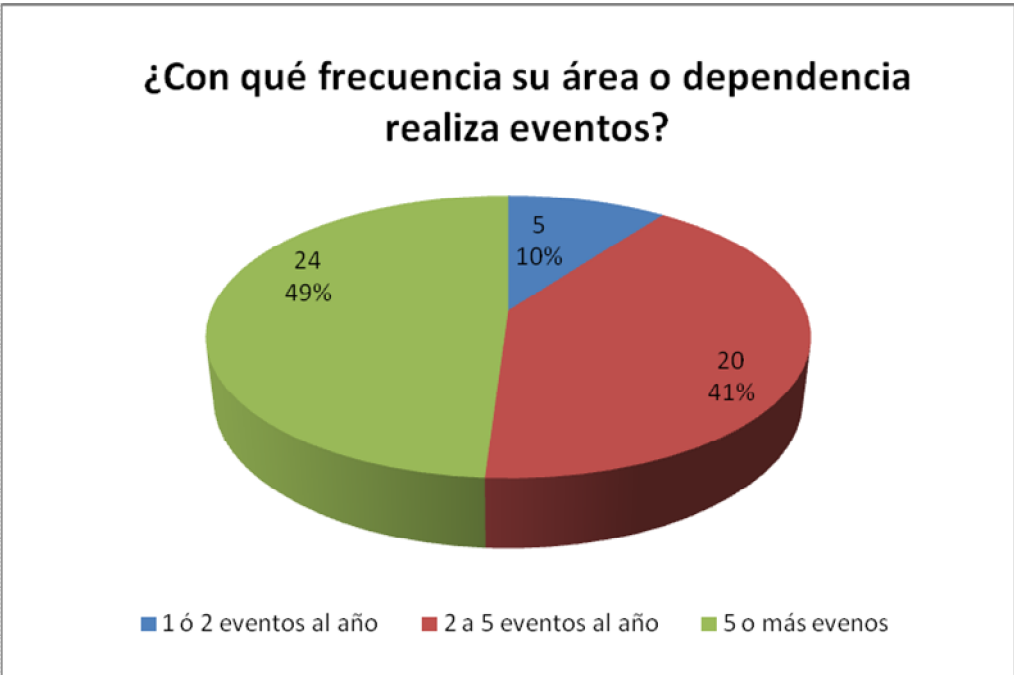
6. INDICADORES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Luego de aplicar la encuesta a una muestra representativa de la Universidad Eafit conformada de 49 empleados y con una encuesta de 19 preguntas tanto cualitativas como cuantitativas, se pudo llegar a los siguientes resultados.

1. La pregunta número 1 no tiene gráfica, ya que es informativa.

2. ¿Con qué frecuencia su área o dependencia realiza eventos?

Gráfico 1. La mayoría de las dependencias académicas y/o administrativas realizan más de 5 eventos anuales.

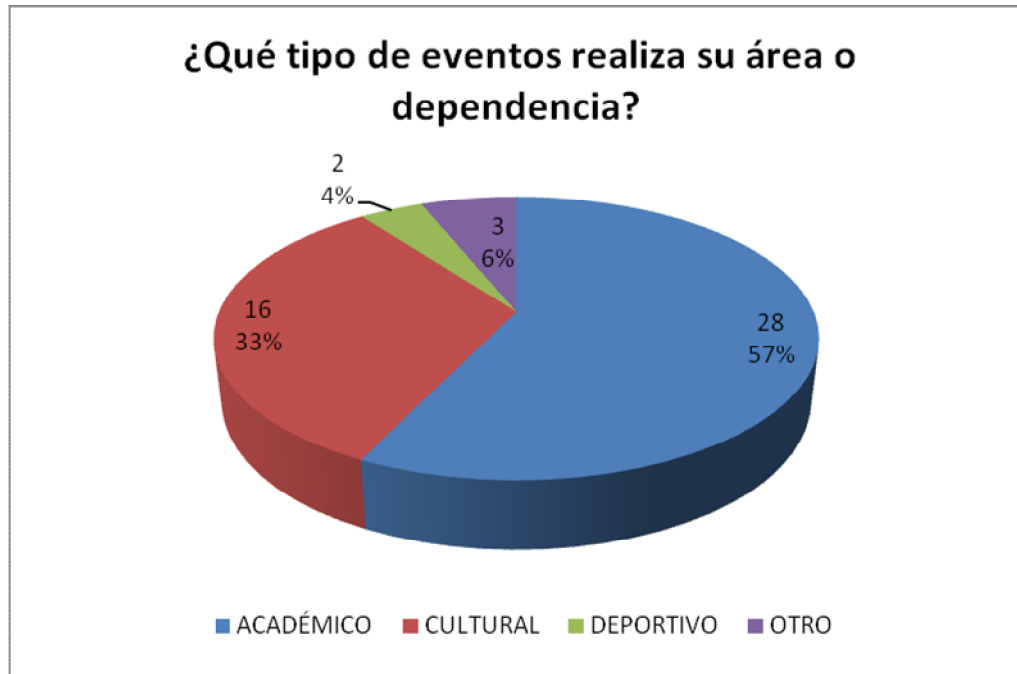


3. ¿Qué tipo de eventos realiza su área o dependencia?

Como puede apreciarse en la gráfica, en gran mayoría las dependencias visitadas realizan eventos de tipo académico, sin embargo, del 33% que realizan eventos de tipo cultural, el 22,69% también realizan eventos académicos, dependiendo la época del año y su programación, este porcentaje se representa con 11 de las 16 dependencias encuestadas.

Dentro de las modalidades de eventos realizados, el 38,6%, están representados en: foros, charlas y conferencias, debates, simposios, exposiciones, grados y lanzamientos de programas; en su mayoría. Además, un 47,7%, realiza eventos propios de su área.

Gráfico 2



4. ¿Quién o quiénes son las personas encargadas de organizar los eventos de la dependencia o área?

Según los datos obtenidos, el 84% de los encuestados expresó que dentro de las personas encargadas de la organización de los eventos de su dependencia, se cuenta con el apoyo de los coordinadores y/o directores de cada dependencia, cabe destacar que dentro de dicha categoría también pueden mencionarse los jefes de departamento o área, ya sea académica o administrativa. Se destaca, además, que de dicho porcentaje, el 39% coinciden con un apoyo conjuntos entre coordinadores y asistentes o secretarías, un 21% integra dentro de sus colaboradores a todas las personas participantes de la dependencia, como los ya

mencionados, e incluso, monitores o auxiliares de las áreas. El porcentaje restante da razón de fusiones entre dos de tres de las opciones mostradas, como puede verse para opción b y c (8%).

Se nota también, que son pocas las dependencias donde la organización de eventos esté a sujeta a una persona o cargo en específico, representadas por el 8% restante.

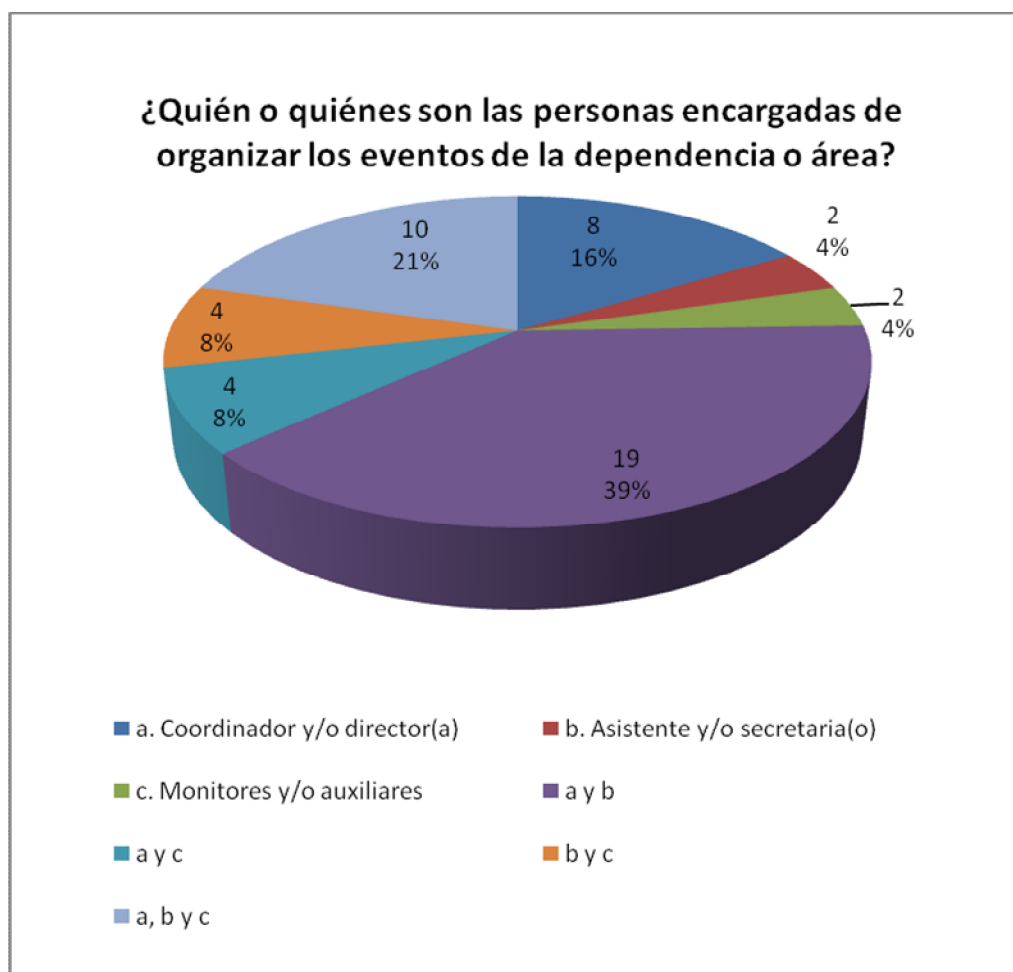


Gráfico 3

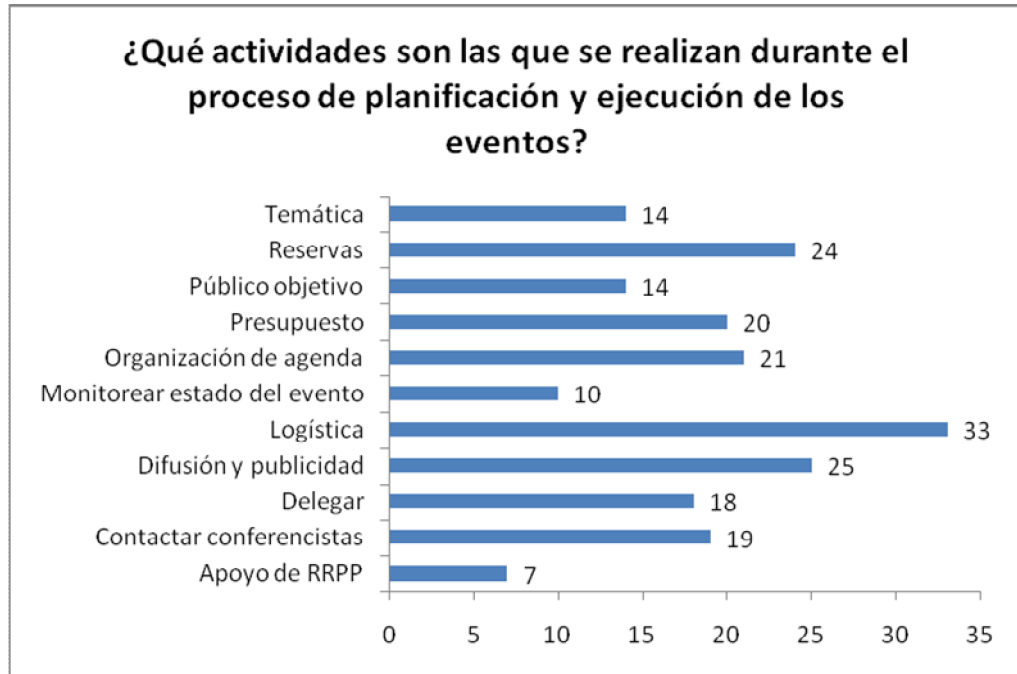
5. ¿Qué actividades son las que se realizan durante el proceso de planificación y ejecución de los eventos?

De las 49 personas encuestadas, como puede observarse, se obtuvieron diferentes respuestas según el criterio de manejo interno que cada dependencia da a sus eventos. Sin embargo, se destacan dentro de las actividades mencionadas, la logística (67,3%), difusión y publicidad (51%) y reservas (49%), como las más relevantes dentro de la organización del evento; sin buscar con esto descartar como necesarias e importantes las demás mencionadas.

La gráfica relacionada deja detectar como pocas dependencias buscan apoyo en el área de RRPP (14,3%).

Recordemos además que dentro de la logística están sintetizadas actividades como: sonido, patrocinios, decoración, enseres, material académico, papelería, proveedores, entre otros. Las reservas además están relacionadas tanto, con espacios como con equipos y alojamiento de conferencias e invitados especiales al evento.

Gráfico 4



6. ¿Con cuánto tiempo de anticipación realiza la planeación del evento?

Dentro de la muestra encuestada, la tendencia de las dependencias se encuentra en planificar un evento alrededor de tres meses de anticipación. No obstante, algunas personas expresaron que dependiendo de la magnitud del evento, la complejidad o requerimientos de los mismos, el tiempo puede variar; incluso algunos pueden organizarse en menos de un mes.

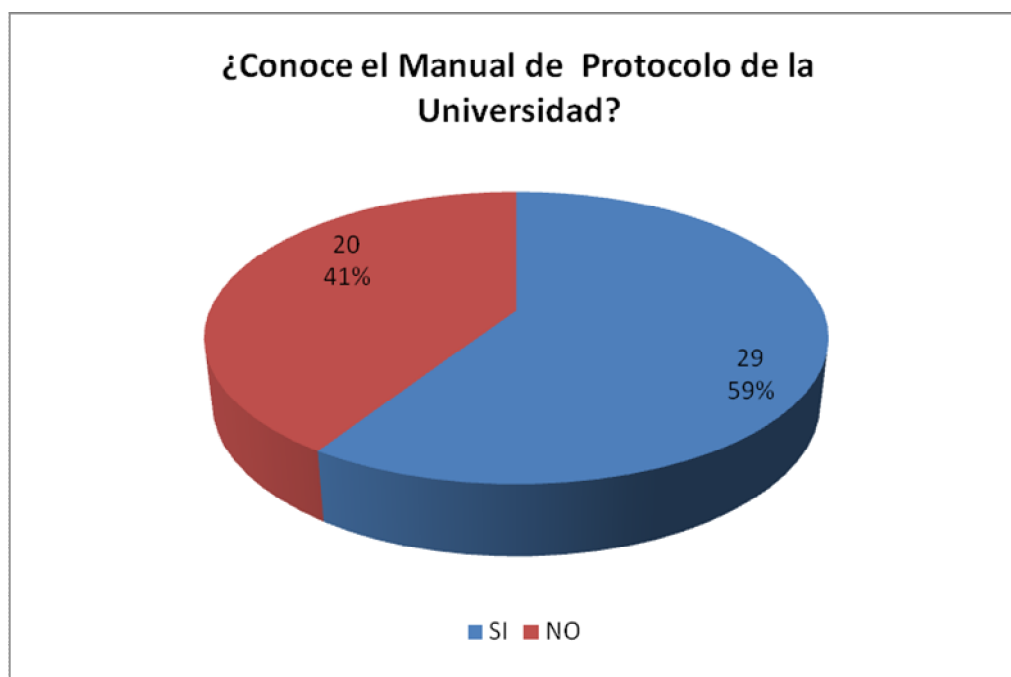
Gráfico 5



7. ¿Conoce el Manual de Protocolo de la Universidad?

De 29 personas con un 59% respondieron que si conocen el manual de protocolo y que les parece muy importante para la direccionamiento de los eventos, las otras 20 personas con un 41% no lo conocen porque nunca lo han necesitado para sus labores en la Universidad.

Gráfico 6

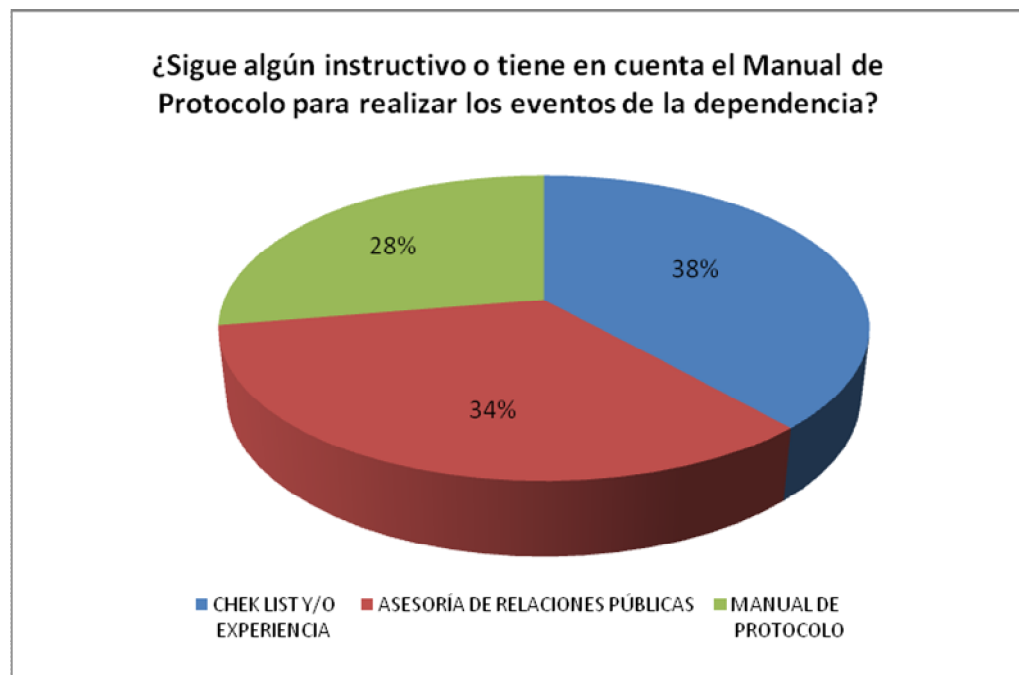


8. ¿Sigue algún instructivo o tiene en cuenta el Manual de Protocolo para realizar los eventos de la dependencia?

En esta grafica se puede evidenciar que de las 49 encuestas realizadas, 25 personas con un 38% se apoyan de un check list diseñado por ellos mismos y de la experiencia adquirida por los demás eventos realizados, también se evidencia que de 22 personas de las 49 encuetadas con un 34% se apoyan de la asesoría del área de Relaciones Públicas y Eventos, por ultimo 18 personas de las 49 con un porcentaje de 28% se apoyan del Manual de Protocolo.

Se puede decir entonces que las diferentes dependencias y áreas tanto administrativas como académicas de la Universidad, consideran importante el apoyo del área de relaciones públicas y el apoyo de la misma experiencia adquirida y de un check list realizado por ellos, para sus propios eventos.

Gráfico 7



9. ¿Le parece útil la información del Manual de Protocolo?

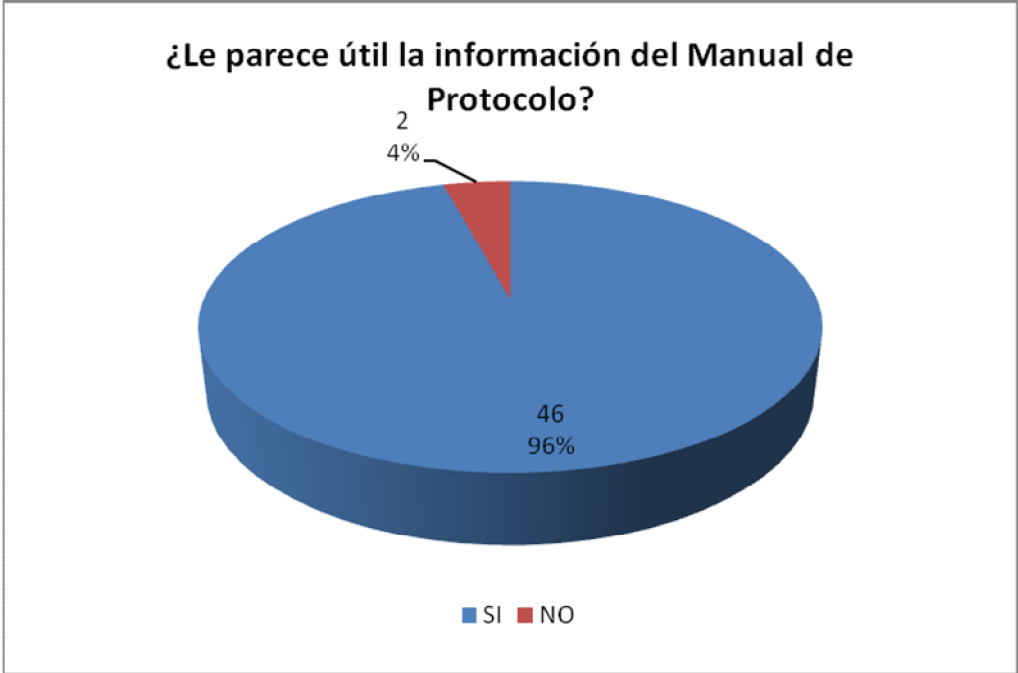
Un alto porcentaje de la muestra ha manifestado que el manual de protocolo es importante en el momento de realizar eventos (96%). De este porcentaje, las razones más destacadas para que se considere la

importancia del mismo se enmarcan dentro de tres categorías, principalmente:

Guía de apoyo (39,1%) Protocolo (10,5%) Imagen universitaria (31,3%)

El 4% que representa quienes respondieron que NO, argumentan no conocer el manual y por tanto como se han apoyado en otras herramientas; no obstante reconocen que contar con un manual de este tipo permitiría mantener un lineamiento frente a lo que se debe realizar en los diferentes eventos.

Gráfico 8



10. ¿Han tenido dificultades en la organización de los eventos?

Dentro de las respuestas obtenidas frente a si se han o no tenido dificultades en la organización de eventos, el 35% expresó que NO, mientras que el restante 65% asintieron tenerlas. Dentro de las dificultades mencionadas se categorizaron cinco modalidades:

Asistencia: ya sea por falta de “asistentes” a los eventos, como por sobrepasar la cantidad de los mismos. También dentro de esta categoría se tuvo en cuenta las fallas que se presenten respecto a los conferencistas e invitados, en el momento de dictar sus charlas y demás.

Impuntualidad: en la entrega de las agendas de programación de los eventos, llegada de invitados, materiales.

Logística: enmarca todo lo relacionado con proveedores, permisos, patrocinios, transportes.

Otros: clima, acceso de las personas al recinto del evento, cambio de conferencias.

Reservas, de espacios, equipos, alojamiento.

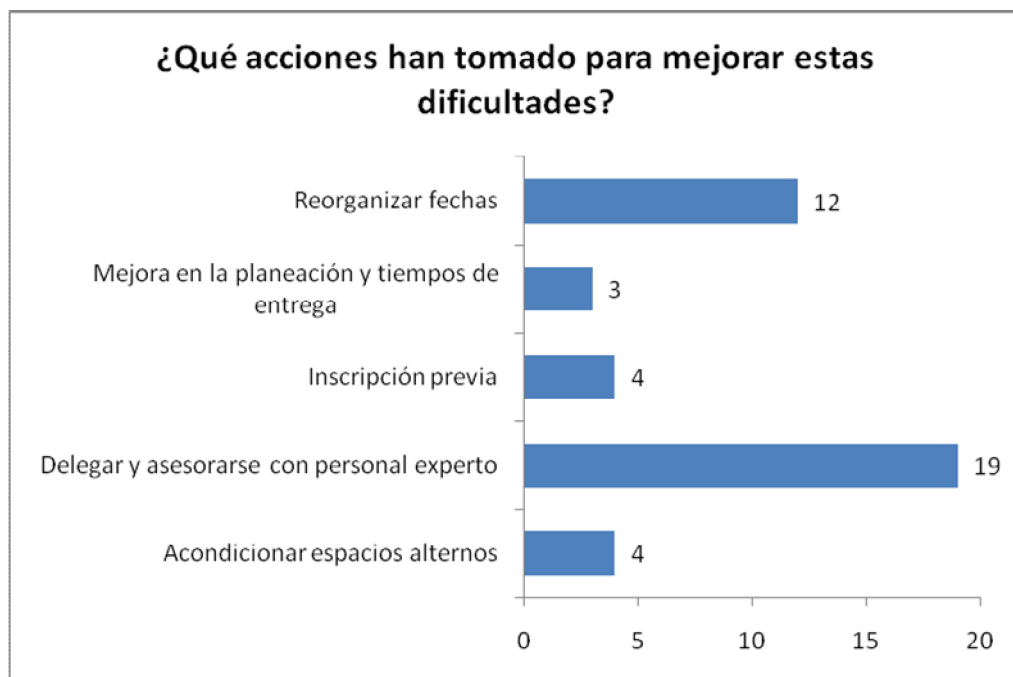
Gráfico 9



11.¿Qué acciones han tomado para mejorar estas dificultades?

En este interrogante se puede determinar que el direccionamiento de los problemas al personal experto y la reorganización de fechas, son las soluciones que más utilizan en el momento las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

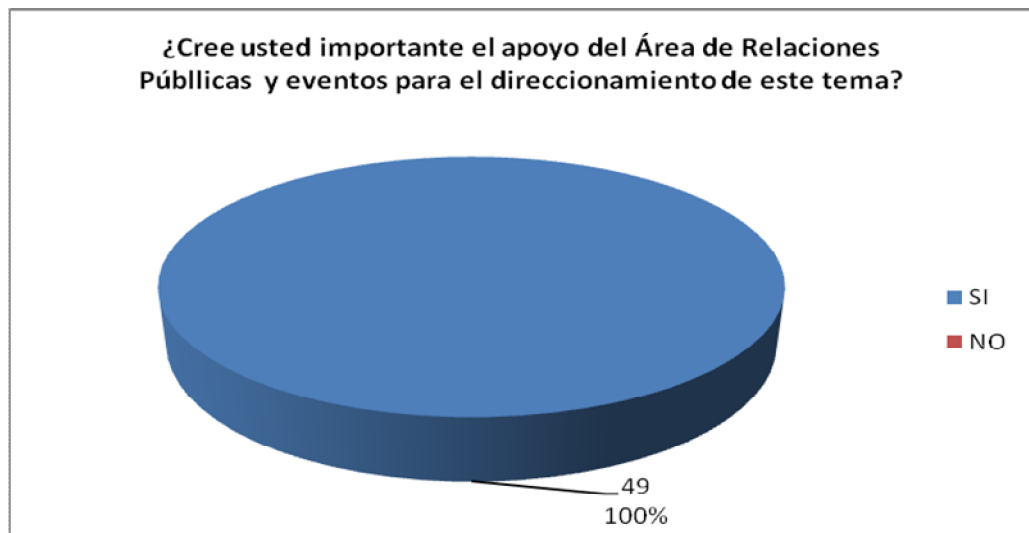
Gráfico 10

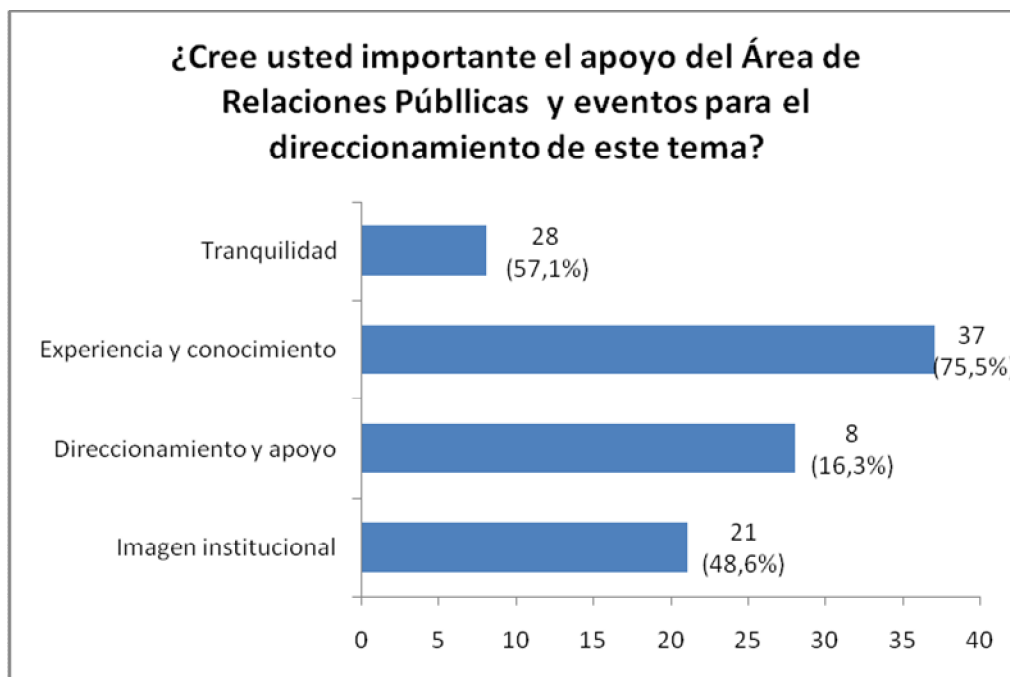


12. ¿Cree usted importante el apoyo del Área de Relaciones Públicas y eventos para el direccionamiento de este tema?

Para la totalidad de las personas encuestadas, es importante el apoyo brindado por el área de relaciones públicas. En el gráfico se aprecia las razones que se enmarcan como las más relevantes para justificar dicha importancia. Se observa como un 75,5% (37 personas), del total de la muestra, sustentan que la importancia de esta área está soportada en su experiencia y conocimiento respecto al manejo de protocolo; siendo ésta la razón más representativa.

Gráfico 11

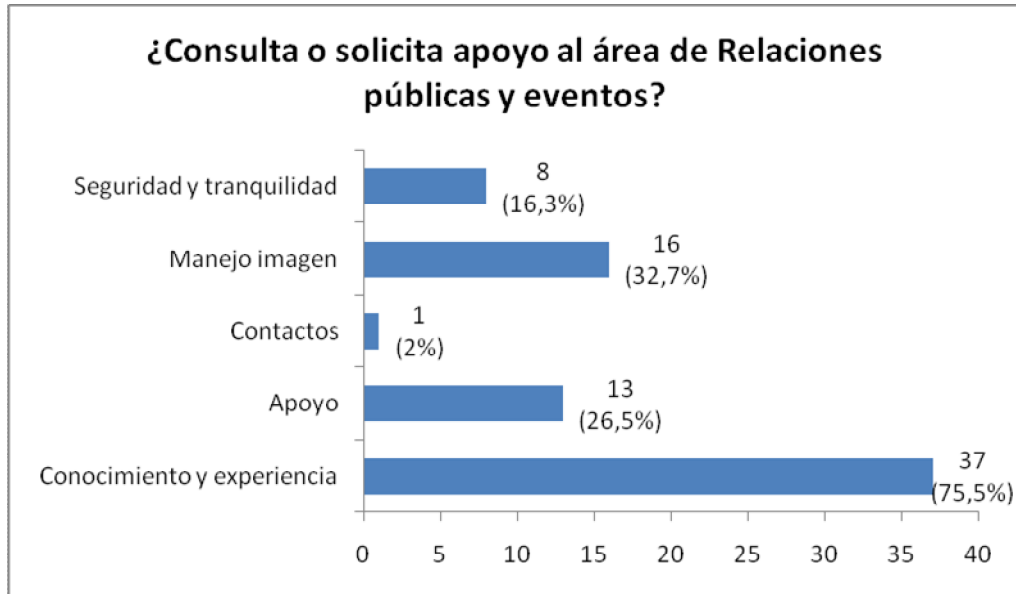




13. ¿Consulta o solicita apoyo al área de Relaciones públicas y eventos?

El 94% de la muestra respondió de manera afirmativa respecto a realizar consulta o solicitar apoyo del área de relaciones públicas. Dentro de las razones mencionadas del por qué solicitarles apoyo, se destacan, con un 75,5% su conocimiento y experiencia en el tema de protocolo, seguido del manejo de imagen institucional, con un 32,7%.

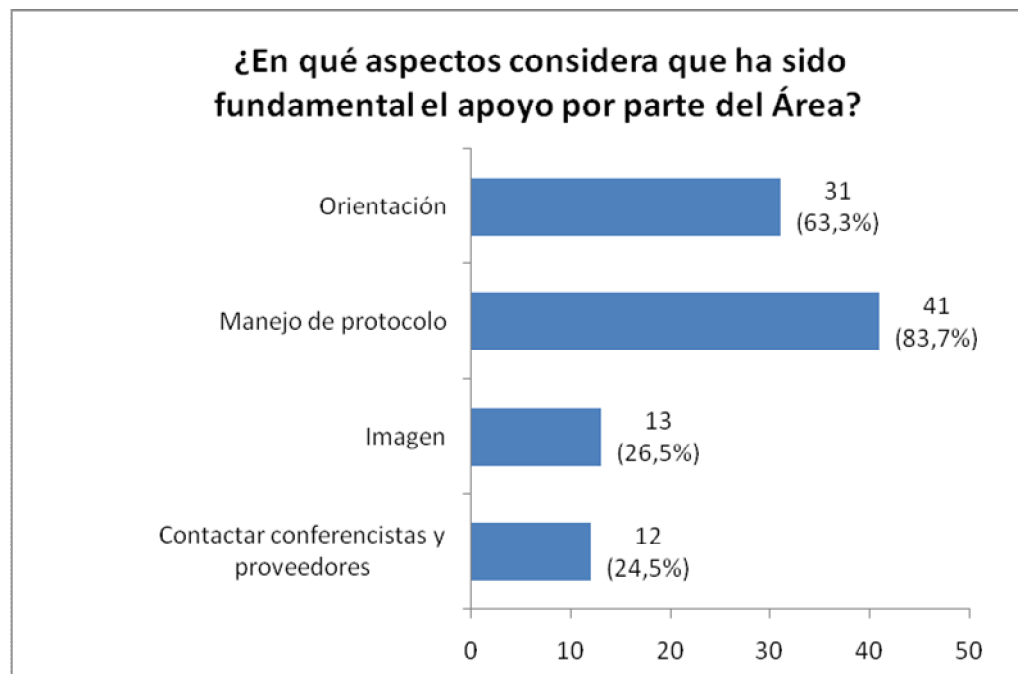
Gráfico 12



14.¿En qué aspectos considera que ha sido fundamental el apoyo por parte del Área?

El público encuestado coincide como en las anteriores respuestas que entre las razones más destacadas donde brinda mayor apoyo el área de relaciones públicas, es en los temas de manejo de protocolo, por su conocimiento y experiencia, lo que se evidencia en 83,7% del total de la muestra. La imagen institucional, también es una de las principales razones por las cuales esta área es frecuentada por las dependencias consultadas.

Gráfico 13



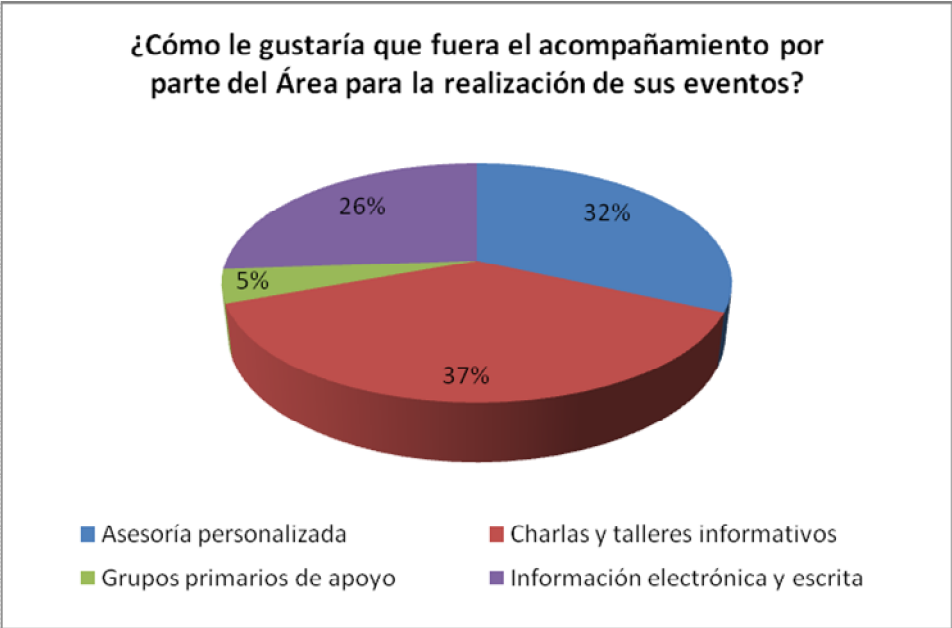
15. ¿Cómo le gustaría que fuera el acompañamiento por parte del Área para la realización de sus eventos?

Con un 37% del 100 %, equivaliendo a 33 personas de las 49 encuestadas charlas y talleres informativos, es la herramientas más efectiva

que consideran los diferentes empleados de las dependencias y áreas académicas y administrativas de la Universidad, seguido de la asesoría personalizada con un 32% del 100% equivaliendo a 28 personas de las 49 encuestadas, creen que es lo mas adecuado para ser efectiva la información remitida por parte del Área.

Otras herramientas fundamentales para este acompañamiento es la información electrónica y escrita con un 26% del 100% con una muestra de 23 personas, seguido de un 5 % del 100% de 4 personas que consideran que los grupos primarios de apoyo son adecuados para presentar la información.

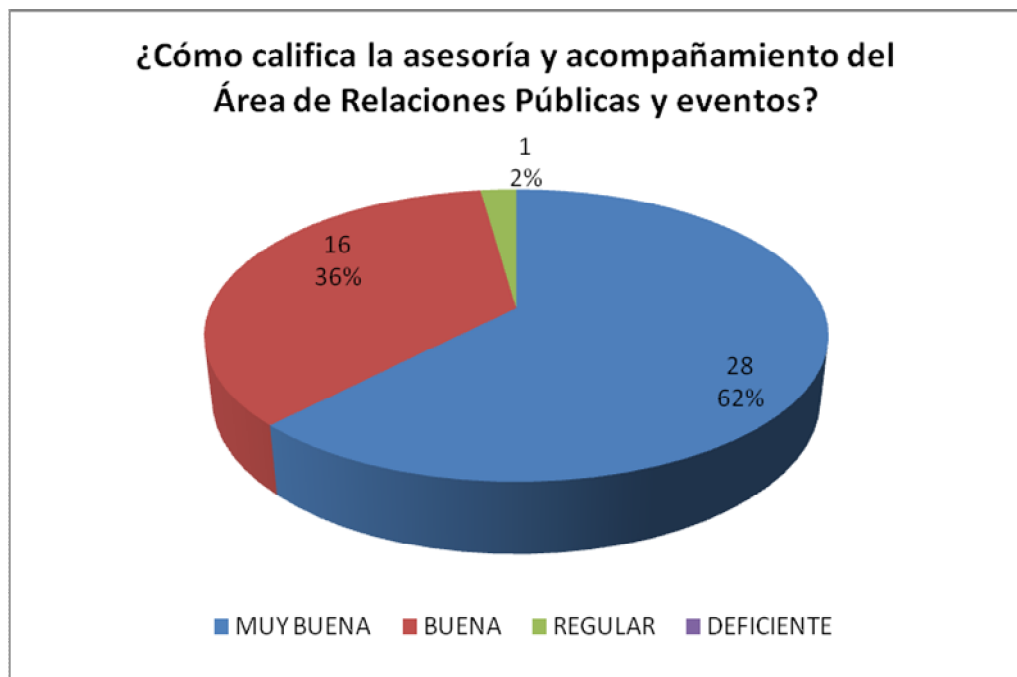
Gráfico 14



16. ¿Cómo califica la asesoría y acompañamiento del Área de Relaciones Públicas y eventos?

De la muestra encuestada, 45 personas respondieron a este interrogante, obteniendo un 62% como resultado destacado, muy buena asesoría por parte del área. Las personas restantes (4), no respondieron, pues consideraban no conocer mucho acerca de esta área o no había recibido apoyo de la misma.

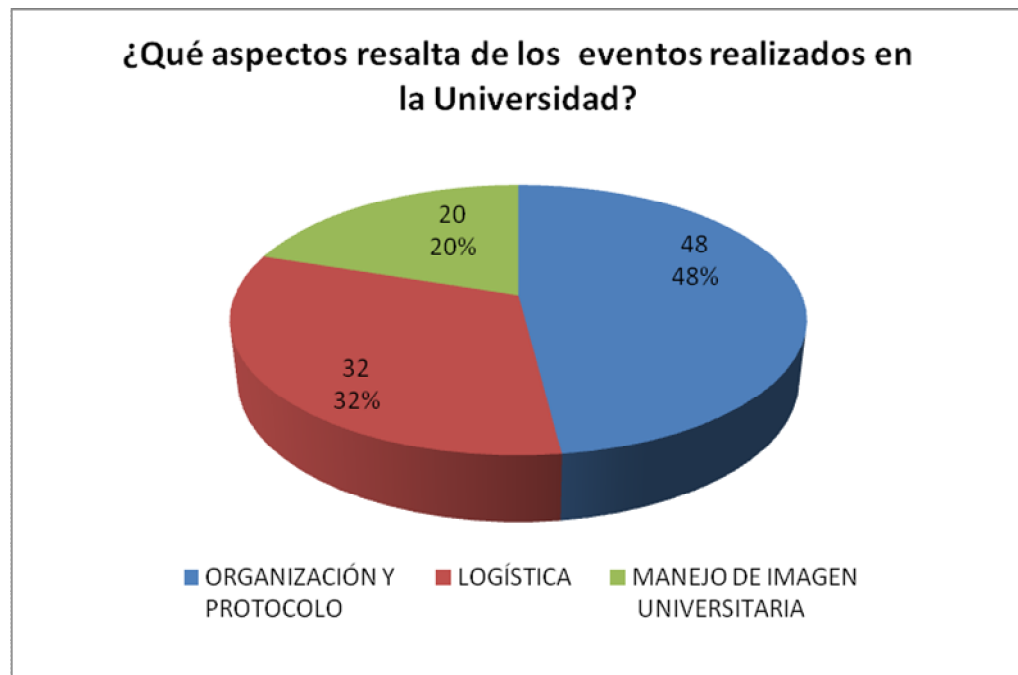
Gráfico 15



17. ¿Qué aspectos resalta de los eventos realizados en la Universidad?

Dentro de los aspectos que más se resaltan de los eventos, se puede evidenciar que con un 48% la organización y el protocolo son los más destacados, pues se puede concluir que para la Universidad son dos aspectos muy importantes que se deben manejar de la mejor manera.

Gráfico 16



18. ¿En qué aspectos considera que se debe mejorar a la hora de planificar y ejecutar los eventos de la institución?

El 59% de los encuestados manifestaron que deben hacerse algunas mejoras en la planificación de eventos, dentro de las principales razones para dicha respuesta se destacan:

Mejora en el acceso a la universidad.

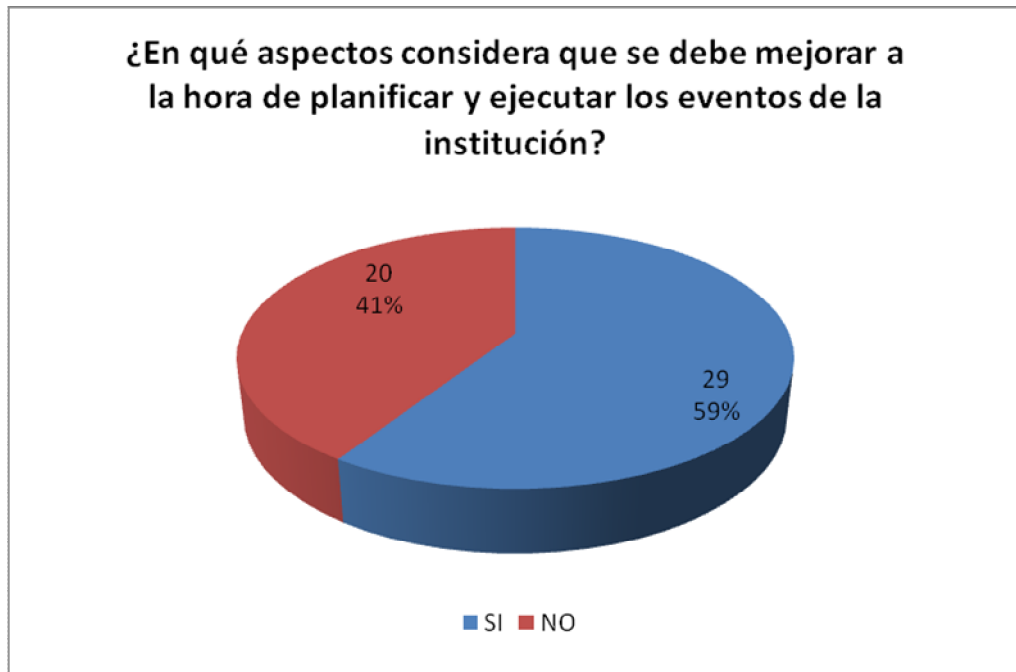
Mejora en la metodología de convocatoria del público objetivo.

Difusión de las directrices que enmarcan el manejo de protocolo en eventos.

Disponibilidad de espacios alternos.

Mejorar la disponibilidad de parqueaderos.

Gráfico 17

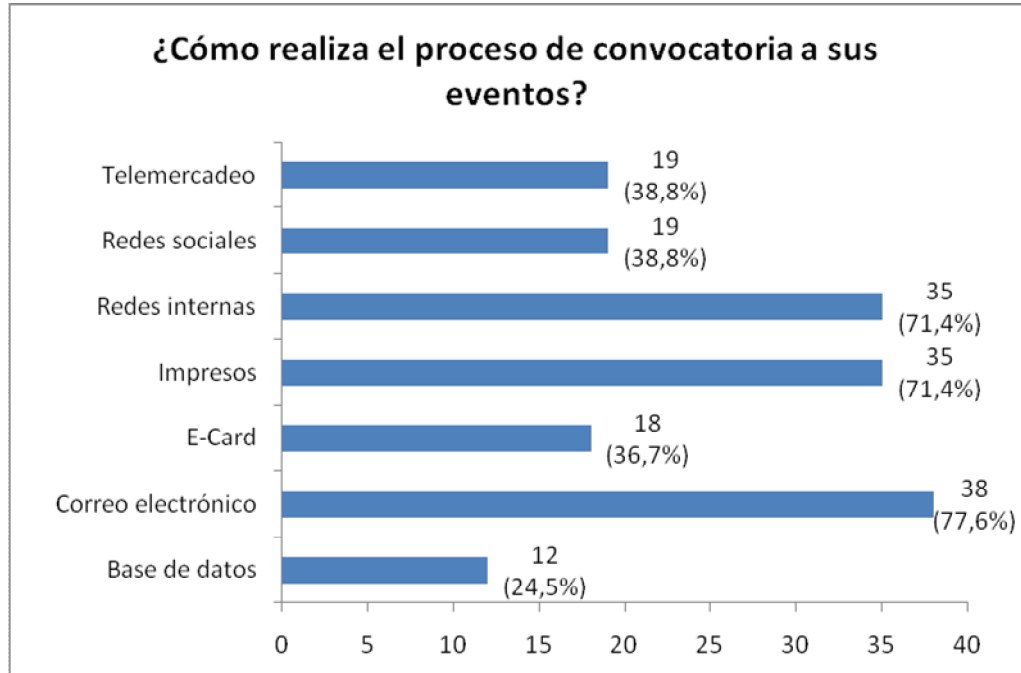




19. ¿Cómo realiza el proceso de convocatoria a sus eventos?

En esta gráfica se puede evidenciar que la difusión a los eventos de la Universidad la realizan más por correo electrónico, seguido de redes internas de la Universidad como son Mercurio, CRM, además de publicidad física como son volantes, vallas y afiches.

Gráfico 18



CONCLUSIONES

La asistencia a eventos con fines académicos es indispensable en el proceso de formación profesional, ya que los temas a tratar en el contenido de estos lo que buscan es proporcionar herramientas que complementan el conocimiento de los asistentes; en esta actividad la universidad selecciona los ponentes con el fin de dar calidad en los foros, conferencias, conversatorios, etc. Que se están dictando. Es primordial desde la misma difusión hasta realización en un evento contar con los procedimientos adecuados y el conocimiento en actividades de logística requerido para el desarrollo exitoso de este.

Sin lugar a dudas, proyectar una buena imagen corporativa es un aspecto fundamental para toda Institución y empresa, debido a que por medio de ella se conoce la credibilidad, la seriedad, y la importancia por la cual ésta fue creada y se vende a un público objetivo, es por tal motivo que el protocolo es un aspecto elemental que nunca debe faltar en todo tipo de evento y más cuando se refiere a actos académicos realizados en universidades, los cuales son visitados por grandes personajes en todo momento generándose así una imagen positiva o negativa para luego ser divulgada por ellos mismos.

Conocer y dar el debido manejo de un manual de protocolo ya sea de una universidad o empresa es muy importante, debido a que es allí donde se encuentra toda la información estipulada de cómo deben hacerse las cosas, además porque brinda una serie de pautas sugeridas de lo que es debido y no debido hacer en la empresa o institución. Es por tal razón que todos los empleados deben estar enterados de la existencia de esta herramienta, para así seguir los mismos lineamientos que se exigen.

Como Comunicadora Social y Periodista, la comunicación es sin duda la mejor herramienta dentro de una institución y organización para establecer soluciones y dar a conocer las diferentes pautas o lineamientos a seguir dentro de las mismas. Es por esto que muchas instituciones y organizaciones carecen de un buen desempeño laboral, porque no cuentan con una comunicación asertiva y nunca han desarrollado un diagnóstico a la entidad, donde se evidencien las diferentes falencias que existen y se les dé unas sugerencias para la mejora de éstas, evitando así, que se deteriore la identidad y la imagen corporativa.

RECOMENDACIONES.

Se debe realizar una capacitación por lo menos una vez al año a los empleados de las diferentes dependencias y áreas de la Universidad que desarrollan eventos, sobre la importancia y lo que significa el Manual de Protocolo de la Universidad y en qué momento se debe utilizar; también exponerles toda la información que es conveniente saber en el momento de la planificación y ejecución de eventos en la institución.

Diseñar un Check list para todas las dependencias y áreas de la Universidad, donde contenga todos los puntos a seguir de principio a fin en la operacionalización de un evento y diseñar un listado de los proveedores que son pertinentes para los diferentes servicios que se requieran en un evento desde el punto de vista del montaje, la ambientación, la alimentación, la decoración, entre otros. Es necesario además que se haga un proceso de difusión del Check list hacia todas las áreas y dependencias que realizan eventos en la Institución.

Cada seis meses realizar un taller evaluativo e informativo a los empleados nuevos de las diferentes dependencias y áreas de la Universidad que realizan eventos, con el fin de conocer qué tanto han aprendido y saben del desarrollo del mismo con todos los parámetros

que el protocolo exige, pues es importante que todo el personal encargado esté totalmente capacitado.

Dar a conocer por medio de un correo electrónico interno a los diferentes empleados encargados de la realización de los eventos, de todos los diferentes escenarios que existen en la Universidad y con la capacidad de público de cada uno, con el fin de saber muy bien a dónde direccionar los diferentes eventos planeados, para así no seguir teniendo problemas de asistencia e inasistencia.

Es necesario que el practicante del Área de Relaciones Públicas y eventos de la dependencia de Comunicación y Cultura de la Universidad, le dé continuidad a este proceso, para que así se fortalezcan las políticas allí consignadas. Además, es necesario reconocer la importancia de realizar un evento con todos los parámetros de protocolo y que el practicante asuma un papel protagónica desde el punto de vista comunicativo, para lograr que todos los empleados conozcan el Manual de Protocolo de la Universidad y estén enterados de cómo y cuándo utilizarlo, además de prestarle la debida importancia que éste amerita.

BIBLIOGRAFÍA

Antioquia, U. d. (2009). Manual Ceremonial de graduacion en la Universidad de Antioquia. En U. d. Antioquia. Medellin: Universidad de Antioquia.

Colombia, U. N. (2011). Manual de Protocolo y Ceremonial de la Universidad Nacional de Colombia. En U. N. Colombia. Bogota: Unimedios.

EAFIT, C. y. (2009). Manual de Protocolo. En U. EAFIT. Medellin: Universidad EAFIT.

INTERNACIONALEVENTOS. (Enero de 2007). *Boletín mensual infoeventos*. Recuperado el 26 de mayo de 2012, de Internacionaleventos:
<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/Boletin1-IE.pdf>

Lozano, J. (2007). Lo que usted cree que sabe acerca del ceremonial y protocolo. En J. Lozano. Medellin: Universidad Pontificia Bolivariana.

Morales. (2011). En Morales, *Andrea M Eventos*. andreameventos.

Rogelio Echeverry, M. R. (2007). Protocolo Ceremonial y Etiqueta. En E. R. Monica, *Protocolo Ceremonial y Etiqueta*. Medellin: Sistemas Jualan.

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA

El mejoramiento continuo, como oportunidad para garantizar la calidad de los productos y servicios, es un reto del Área de Relaciones Públicas y Eventos de la Universidad EAFIT.

Conocer su opinión es fundamental para lograr este objetivo; es por ello, que queremos invitarle a diligenciar la siguiente encuesta con el fin de evaluar el proceso de planeación y ejecución de los eventos de la Institución.

Nombre: _____

1. ¿A qué dependencia o área de la Universidad EAFIT pertenece?
a Dependencia académicas ____ b Área administrativa____
Cual_____

2 ¿Con que frecuencia su área o dependencia realiza eventos?
a.1 ó 2 al mes b. 2 a 5 eventos c. de 5 en adelante d Nunca realizamos eventos.
¿Cuáles?

3 ¿Qué tipo de eventos realiza su área o dependencia?
a académico _____ b cultural ____ C deportivo ____ d otro ____
Cual?

4. ¿quién o quiénes son las personas encargadas de organizar los eventos de la dependencia o área? (Nombre y Cargo)

5. ¿Qué actividades son las que se realizan durante el proceso de planificación y ejecución de los eventos?

6 Con cuanto tiempo de anticipación realiza la planeación del evento y por qué?

7. ¿Conoce el manual de protocolo de la Universidad?

Si ____ NO ____

¿Por qué?

8. ¿sigue algún instructivo o tiene en cuenta el Manual de Protocolo para realizar los eventos de la dependencia?

9. ¿Le parece útil la información del Manual de Protocolo?

Si _____ NO _____

¿Por qué?

10. Han tenido dificultades en la organización de los eventos?

Si _____ No _____ Por qué?

Cuáles?

11. Si su respuesta FUE si EN LA anterior pregunta,

¿Qué acciones han tomado para mejorar estas dificultades?

12 ¿Cree usted importante el apoyo del Área de Relaciones Publicas y eventos para el direccionamiento de este tema?

Si _____ No _____

¿Porque?

13¿consulta o solicita apoyo al área de Relaciones Publicas y Eventos?

Si _____ No _____

¿Porque?

14 Si su respuesta fue Sien la anterior pregunta

¿En qué aspectos considera que ha sido fundamental el apoyo por parte del Área?

15¿Como le gustaría que fuera el acompañamiento por parte del Área para la realización de sus eventos?

-

16 ¿Cómo califica la asesoría y el acompañamiento del Área de Relaciones Públicas y Eventos?

A Muy bueno_____ b Bueno_____ C Regular_____ d Deficiente_____

17 ¿Qué aspectos resalta de los eventos realizados en la Universidad?

18¿En qué aspectos considera que se debe mejorar a la hora de planificar y ejecutar los eventos de la Institución?

19¿Cómo se realiza el proceso de convocatoria a sus eventos?

-

ANEXO B FOTOS



