



UTPL
La Universidad Católica de Loja

Modalidad Abierta y a Distancia

Organización de Eventos y Protocolo

Guía didáctica



Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos



Departamento de Ciencias Empresariales

Sección departamental de Hotelería y Turismo

Organización de Eventos y Protocolo

Guía didáctica

Autora:

Veronica Mora Jacome



T U R I _ 2 0 1 5

Asesoría virtual
www.utpl.edu.ec

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

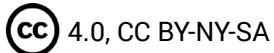
Recursos

Organización de Eventos y Protocolo

Guía didáctica

Veronica Mora Jacome

Universidad Técnica Particular de Loja



Diagramación y diseño digital:

Ediloja Cía. Ltda.

Telefax: 593-7-2611418.

San Cayetano Alto s/n.

www.ediloja.com.ec

edilojainfo@ediloja.com.ec

Loja-Ecuador

ISBN digital - 978-9942-25-732-1



La versión digital ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite: copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

24 de abril, 2020

Índice

1. Datos de información.....	8
1.1. Presentación de la asignatura	8
1.2. Competencias genéricas de la UTPL.....	8
1.3. Competencias específicas de la carrera	9
1.4. Problemática que aborda la asignatura	9
2. Metodología de aprendizaje.....	9
3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje	10
Primer bimestre.....	10
Resultado de aprendizaje 1	10
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje.....	10
Semana 1	10
Unidad 1. El protocolo	11
1.1. Introducción	11
1.2. Conceptualización	11
1.3. Historia de protocolo	12
Actividades de aprendizaje recomendadas	12
Semana 2	13
1.4. Principios y fundamentos del protocolo	13
1.5. Tipos de protocolos	14
1.6. Funciones del personal de protocolo	15
Actividades de aprendizaje recomendadas	16
Semana 3	16
1.7. Protocolo empresarial	16
1.8. Elementos básicos de las relaciones sociales.....	17
Actividades de aprendizaje recomendadas	18

Índice	
Primer bimestre	
Segundo bimestre	
Solucionario	
Referencias bibliográficas	
Recursos	
Semana 4	19
1.9. Protocolo universitario	19
1.10.Otros tipos de protocolos	19
Actividades de aprendizaje recomendadas	20
Autoevaluación 1	21
Semana 5	24
Unidad 2. Ceremonial y precedencia	24
2.1. Antecedentes e historia.....	24
2.2. Normas y reglas	25
Actividades de aprendizaje recomendadas	25
Semana 6	26
2.3. Reglamento de ceremonial público	26
2.4. Heráldica y Vexilología	26
Actividades de aprendizaje recomendadas	27
Semana 7	27
2.5. Precedencia en actos empresariales y sociales	27
2.6. Ordenación de invitados y tipos de presidencia	28
Actividades de aprendizaje recomendadas	28
Autoevaluación 2	29
Semana 8	31
Actividades de aprendizaje recomendadas	31
Segundo bimestre	32
Resultado de aprendizaje 2	32
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje.....	32

Unidad 3. Etiqueta	32
3.1. Definiciones y tipos	32
3.2. Etiqueta en el vestir	33
Actividades de aprendizaje recomendadas	34
Unidad 4. Organización de eventos	40
4.1. Generalidades	40
4.2. Objetivos de un evento	40
4.3. Tipos de evento.....	41
Actividades de aprendizaje recomendadas	42
Unidad 5. Comunicación corporativa	42
5.1. Comunicación corporativa	42
5.2. Comunicación corporativa	43
Actividades de aprendizaje recomendadas	44
Unidad 6. Gestión de la calidad	44
6.1. Concepto de calidad	44
6.2. Proceso de mejora continua	45
Actividades de aprendizaje recomendadas	45

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Semana 14	46
Actividades de aprendizaje recomendadas	46
Semana 15	47
4.9. Recursos en la organización de eventos.....	47
4.10.Seguridad en los eventos	47
Actividades de aprendizaje recomendadas	48
Autoevaluación 4	49
Semana 16	51
Actividades finales del bimestre.....	51
Actividades de aprendizaje recomendadas	51
4. Solucionario	52
5. Referencias bibliográficas	57
6. Recursos	58

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos



1. Datos de información

1.1. Presentación de la asignatura



1.2. Competencias genéricas de la UTPL

- Comunicación oral y escrita.
- Orientación a la innovación y a la investigación.
- Pensamiento crítico y reflexivo.
- Comportamiento ético.
- Organización y planificación del tiempo.

1.3. Competencias específicas de la carrera

- Impulsa los valores de espíritu de equipo, actitud de gestión y liderazgo, humanidad intelectual y flexibilidad operativa, a través de la formación en valores, respeto a los ciudadanos, igualdad de oportunidades, equidad de género y respeto por las culturas y etnias con un alto espíritu altruista y ético para el servicio colectivo.

1.4. Problemática que aborda la asignatura

La asignatura de Congresos y Eventos permite conocer al estudiante de la carrera de Turismo, las normas y reglas protocolares que rigen los actos de la vida social y los eventos oficiales; así mismo, permite conocer la organización de eventos a nivel profesional recorriendo todo el proceso de planificación de eventos.



2. Metodología de aprendizaje

La metodología que se utilizará para alcanzar los resultados de aprendizaje propuesto será el *Aprendizaje Basado en Problemas*. *Este modelo se centra en el aprendizaje, en la investigación y reflexión, para llegar a una solución.* (Subdirección de Curriculum y Docencia, Dirección de Desarrollo Académico, Vicerrectoría Académica, 2018)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos



3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje



Primer bimestre

Resultado de aprendizaje 1

Comprende la importancia de la organización de eventos y la aplicación de normas protocolarias, para la correcta atención de actos oficiales y no oficiales.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje



Semana 1



Unidad 1. El protocolo

1.1. Introducción

Vamos a comenzar revisando la Unidad 1 referente al Protocolo, en el cual se identificarán las definiciones, conceptos, así como también el origen y evolución del mismo, además, aprenderán las reglas básicas y los distintos tipos de protocolo existentes. Estos interesantes temas se detallan a continuación:

1.2. Conceptualización

El Protocolo camina de la mano de la urbanidad, cuya definición se entiende como cortesía o buenos modales, es decir comportamientos que siempre se ponen en práctica en la relación con otras personas, a fin de tener una adecuada convivencia.

El Diccionario de la lengua española (DRAE), define al protocolo como *"Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o costumbre"*. También se aplica el término a las diversas actuaciones que deben ejecutarse para obtener unos resultados concretos, ya sea ante una eventualidad o con unos objetivos permanentes.

A fin de que puedan tener una mejor comprensión de este tema, le invito a revisar el texto básico en el apartado 3.2. donde se habla de los conceptos de protocolo.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

1.3. Historia de protocolo

En cuanto al origen del protocolo se puede decir que nace con el ser humano y está al servicio del hombre. No se puede considerar como algo rígido, estático e inamovible, ya que el protocolo se adapta en función de la evolución de la sociedad (Muñoz, 2016).

Existen datos históricos del uso del protocolo, se sabe que este nace con la sociedad en el momento de convivir y relacionarse, se tiene constancia de normas protocolarias desde 1760 a.C., que se evidencia en el Código de Hammurabi, en el cual se mencionan aspectos clave del protocolo, por ejemplo: el ceremonial de coronación del rey de Babilonia, las precedencias en todos los niveles, y las recomendaciones para los funcionarios de protocolo en lo referente a tratamientos, normas de cortesía y respeto a todos los ciudadanos del reino en la organización de actos y ceremonias.

¿Le ha parecido interesante conocer los orígenes del protocolo?... espero que sí, para que clarifique un poco más los contenidos que hemos visto sobre la historia del protocolo, lo invito a revisar el siguiente [enlace](#).



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Para complementar lo que se ha visto en esta unidad, le recomiendo que revise el video relacionado con las definiciones del protocolo [¿Qué es el Protocolo? - Bere Casillas \(Elegancia 2.0\)](#)
- Realice un análisis cronológico sobre la historia del protocolo, apóyese en el texto básico y en la bibliografía complementaria.



Semana 2

1.4. Principios y fundamentos del protocolo

Para poder hacer una correcta aplicación del protocolo, se debe conocer los principios y fundamentos de esta asignatura, los cuales tienen relación directa con la organización de eventos, a continuación, se detallan:



Ilustración1: Principios del Protocolo

Fuente: Arroyo y Morruco (2013)

Los temas fundamentales que tratan cada uno de los principios los puede encontrar en el apartado 3.2.1. del texto básico.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Los fundamentos del protocolo establecen las normas, decretos y reglamentaciones que deberán observarse en el ceremonial, está basado en el estudio y el conocimiento de las tradiciones, usos y costumbres.

De acuerdo con (Dorado & García, 2010) los fundamentos protocolares son:

- Aplicar las normas, usos, costumbres y tradiciones.
- Adecuación y flexibilidad continua a los acontecimientos y circunstancias.

La aplicación de los principios y fundamentos protocolares deben lograr que todos los asistentes a un evento se sientan mejor que en su propia casa y por supuesto que nadie se sienta ofendido.

A fin de que pueda ampliar sus conocimientos sobre la fundamentación teórica del ceremonial y protocolo, lo invito a revisar el siguiente recurso de aprendizaje en el siguiente [enlace](#).

1.5. Tipos de protocolos

El protocolo en su campo de aplicación es muy amplio, por ello se considera hacer una clasificación del mismo; al respecto algunos estudiosos nos dicen que se debe tomar en cuenta las peculiaridades específicas de la organización de ciertos actos, bien por la naturaleza de los mismos, por las personas que las realizan o por su propia finalidad que hace que tengan un conjunto de normas específicas destinadas a ellos. (Sánchez D., 2011, pág. 24)

De forma general y de acuerdo al autor del texto básico, la clasificación del protocolo se hace tomando en cuenta cuatro puntos fundamentales:

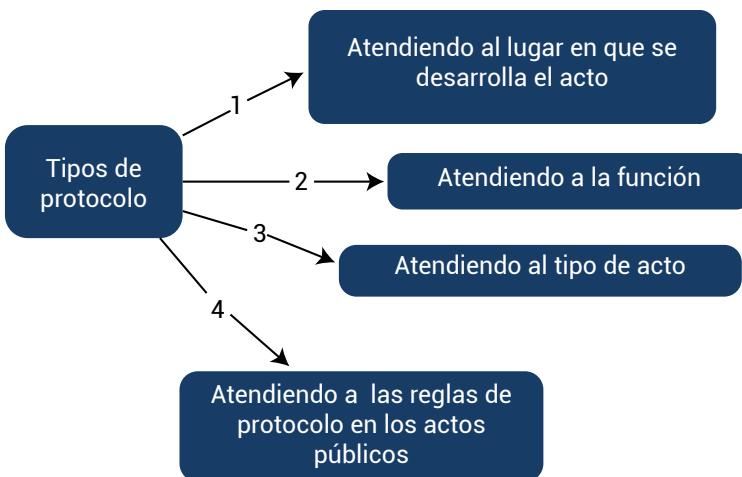


Ilustración2: *Tipos de protocolo*

Fuente: Arroyo y Morruco (2013)

Diríjase al apartado 3.2.2 del texto básico relativo a los tipos de protocolo, en donde encontrará ampliamente desarrollado este tema.

1.6. Funciones del personal de protocolo

La función del personal de protocolo ayudará a afianzar la imagen de la empresa, de ahí que es fundamental que se haga una correcta elección del personal, así como la uniformidad de sus atuendos.

Es importante que el personal de protocolo sea un profesional formado y preparado en protocolo, organización de congresos, manejo de medios audiovisuales y atención al cliente, es decir, que comprenda todas las etapas de la organización de un evento y de todos los recursos que forman parte.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Para poder tener claras las funciones del personal de protocolo, les recomiendo revisar en el siguiente enlace, el recurso educativo que se ha preparado para ustedes sobre Normas para personal de Protocolo, luego de ello puede destacar las que sean más importantes para usted y ponerlas en práctica.
- Busque información referente al protocolo religioso y militar, y destaque cuatro diferencias, apóyese en los enlaces sugeridos y la bibliografía complementaria.

[Ir a recursos](#)



Semana 3

1.7. Protocolo empresarial

Partiendo del concepto general de protocolo, se puede decir que el protocolo empresarial es el conjunto de normas y reglas sociales que deben cumplirse dentro de una empresa. Su función es fijar pautas de conducta y límites que ríjan las acciones de los miembros de toda la empresa.

Para que pueda comprender de mejor manera el tema de protocolo empresarial, lo invito a revisar el capítulo 3 del texto básico

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

(págs. 99 – 103), en donde encontrará los conceptos, principios fundamentales del protocolo y sus tipos.

1.8. Elementos básicos de las relaciones sociales

1.8.1. El saludo

Dentro de los elementos básicos de las relaciones sociales, encontramos al saludo, el cual es expresado como signo de respeto y cortesía hacia los que nos rodean (Arroyo & Morruco, 2013).

Existen varias formas de expresar el saludo, el cual, luego de una fórmula verbal, va acompañado de gestos corporales, es una forma de iniciar un acercamiento.

A fin de poder ampliar el tema de los saludos, lo invito a revisar el texto básico en el apartado 3.5. en donde encontrarán temas sobre la importancia, los elementos y los tipos de saludo que se pueden aplicar.

1.8.2. Las presentaciones

Las presentaciones son necesarias para comenzar con las relaciones sociales, de hecho, cuando asistimos a cualquier acto social, para iniciar una conversación se requiere de la presentación de las personas por una tercera parte que sea conocedora de ambas.

En el apartado 3.6. del texto básico, se hace referencia a las presentaciones y sus formas, así mismo señala como se deben realizar las presentaciones, lo animo a tomar su texto básico y revisar lo señalado.

Para complementar la información sobre este interesante tema le invito a revisar el siguiente [enlace](#) referente a las presentaciones.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

1.8.3. Tratamientos

De acuerdo a lo que nos dice el Diccionario de la Real Academia Española se refiere al título de cortesía que se da o con que se habla a una persona; como merced, señoría, excelencia, etc. (Dorado & García, 2010)

Es importante que usted conozca la forma como se debe dirigir hacia las personas, existen tratamientos honoríficos, por razón de cargo, posición empresarial o política, para poder conocer cómo aplicar correctamente los tratamientos, le sugiero revisar el texto básico en el apartado 3. 7 (págs. 113 – 115).

A fin de que pueda clarificar este tema les he preparado un recurso educativo abierto sobre los tratamientos protocolares, para ello los invito a revisar el siguiente enlace

[Ir a recursos](#)



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Lea y haga un ejercicio de aplicación de las reglas de presentación con sus compañeros de trabajo.
- Revise en el siguiente [enlace](#) sobre presentaciones y complemente lo aprendido en esta unidad.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos



Semana 4

1.9. Protocolo universitario

Una de las tipologías más interesantes es el tema de protocolo universitario, que como estudiantes y futuros profesionales universitarios deben conocer.

Este tipo de protocolo regula los actos realizados bajo el abrigo de la actividad académica, el protocolo y ceremonial universitario tienen su origen en la tradición y en la normativa que regula las universidades y en sus actividades y competencias, que las hace diferentes de cualquier otra institución. (PROTOCOLO IMEP, 2016)

En la Universidad Técnica Particular de Loja se encuentra vigente el manual de protocolo establecido para las ceremonias oficiales que se realizan en esta institución de educación superior, por ello le invito a revisar el siguiente recurso educativo preparado para ustedes sobre protocolo universitario, revisar la información del enlace, ya que es importante que conozcan lo relativo a su universidad.

[Ir a recursos](#)

1.10. Otros tipos de protocolos

El protocolo puede aplicarse en muchos y diferentes campos, todo depende del público al que va a estar dirigido, existen varias clasificaciones del protocolo dependiendo también, de las instituciones y de los estudiosos que lo aplican.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Para nuestro estudio, hemos hecho hincapié en el conocimiento del protocolo empresarial y universitario, pero es importante que conozcan que existen otras modalidades del mismo, para conocimiento general, les señalo los más destacados:

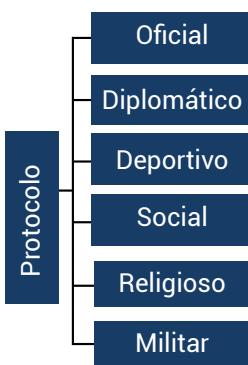


Ilustración3: Tipos de protocolo

Fuente: Arroyo y Morruco (2013)

La dinámica de cada una de estas tipologías de protocolo, son de estudio individual, pero es importante que ustedes las conozcan y las sepan diferenciar.

¿Le resultaron interesantes los temas que se han desarrollado en esta primera Unidad? Espero que su respuesta haya sido afirmativa... falta mucho por conocer, lo animo a seguir revisando los contenidos preparados para ustedes.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Investigue sobre los tipos de protocolo y analice cuales son las particularidades de cada tipología, apóyese en la bibliografía complementaria.



Autoevaluación 1

Señor estudiante revise y conteste las interrogantes planteadas en las autoevaluaciones, sus resultados constituyen un reflejo del auto aprendizaje de la asignatura.

Señale la respuesta correcta:

1. El protocolo público se traslada al entorno:
 - a. Religioso.
 - b. Empresarial.
 - c. Social.
2. El principio de armonización trata de:
 - a. Organizar cualquier acto y clasificarlo según corresponda.
 - b. Organizar símbolos e instrumentos.
 - c. Solucionar situaciones desconocidas que se presenten.
3. Clasifica a los actos según el tipo o naturaleza del mismo, se trata de:
 - a. Principio de ordenación.
 - b. Principio de jerarquización.
 - c. Principio de armonización.
4. Se encarga de gestionar el acto protocolario, hablamos del:
 - a. Protocolo estructural.
 - b. Protocolo de gestión.
 - c. Protocolo de eficacia personal.

5. El protocolo atendiendo al tipo de acto, se puede clasificar en:
 - a. Abierto y cerrado.
 - b. Estructural y de atención a personalidades.
 - c. Público, privado, militar y religioso.
6. El personal de protocolo debe conocer el manejo de:
 - a. Medios electrónicos.
 - b. Medios audiovisuales.
 - c. Medios de transporte.
7. El saber ser corresponde a:
 - a. Las características que forman parte de nuestra personalidad.
 - b. La característica que implica educación y cortesía con la gente.
 - c. La puntualidad y organización.
8. En las presentaciones de personas, se aplica que:
 - a. La personal de mayor edad es presentado al más joven.
 - b. La persona de menor posición jerárquica se presenta al mayor.
 - c. Las personas de igual condición no se presentan.
9. Los tratamientos honoríficos son generalizados para:
 - a. Los miembros de la realeza en nuestro país.
 - b. Las autoridades de la empresa.
 - c. Las autoridades de gobierno.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

10. El protocolo universitario se encarga de:

- a. Regular todo tipo de eventos.
- b. La organización de eventos de organismos de educación oficiales.
- c. Velar por el normal desenvolvimiento de los actos realizados bajo el abrigo de la actividad académica.

Para que pueda revisar si sus respuestas fueron o no acertadas, lo animo a revisar las claves de respuesta que están en el solucionario al final de la guía didáctica.

[Ir al solucionario](#)



Semana 5



Unidad 2. Ceremonial y precedencia

En esta unidad los invito a revisar un tema primordial en la actividad protocolar, que es el conocimiento del ceremonial y las normas de precedencia, estas serán la base fundamental para poder atender correctamente todo tipo de ceremonias. Comencemos...

2.1. Antecedentes e historia

Para entrar en el campo del ceremonial y precedencia, vamos a comenzar con los conceptos.

Ceremonial: se refiere al conjunto de formalidades de cualquier acto público o privado, y va referido especialmente al orden existente en las grandes celebraciones de la corte (Sánchez, 2011).

Precedencia: es el previo establecimiento de un orden entre las personas que participan en una actividad, de acuerdo al rango que marquen las normas a nivel oficial y social (Dorado & García, 2010).

Partiendo de estos conceptos, se puede observar que han sido utilizados inclusive, mucho antes de que aparezca el protocolo, y

como tal, su aplicación correcta ayudará a que todas las acciones de un acto se desarrolle de forma normal.

Se debe considerar que, desde la antigüedad, la precedencia se aplicó por los monarcas, los altos dignatarios religiosos y los militares (Iruretagoyena, 2013).

Los antecedentes de reconocimiento de las precedencias han sido desde 1504 en Inglaterra, en donde se estableció la precedencia por fecha de antigüedad de conversión al cristianismo, la última referencia que nos da la historia es en 1815 en la reunión del Congreso de Viena en donde el tema de precedencias se resolvió con la fecha de su acreditación (Dorado & García, 2010).

En la actualidad las cumbres internacionales, reuniones bilaterales y en todo tipo de acto oficial, se aplican las normas de precedencia en el orden alfabético del nombre de su país en su mismo idioma.

2.2. Normas y reglas

Como se ha podido observar en el apartado anterior, la aplicación de las normas de precedencia, son de obligado conocimiento, los invito a revisar el apartado 3.8 del texto básico, relativo a Precedencias en los actos, en el cual podrán encontrar las reglas básicas y de mayor aplicación en la actualidad.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Existen también otras reglas de precedencia que se pueden aplicar dependiendo del tipo de evento, los animo a revisar

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Ir a recursos

- Luego de ello, realice un ejercicio de ubicación de los directivos de la empresa más representativa de la localidad, aplique la regla que se le haga más sencilla de utilizar.



Semana 6

2.3. Reglamento de ceremonial público

A fin de poder aplicar las normas que rigen los actos oficiales que se desarrollan en cada país existen los reglamentos de ceremonial y/o protocolo, en el caso del Ecuador nos regimos por lo que dicta el *Reglamento de ceremonial público*, el cual es emitido por la Cancillería Ecuatoriana para normar los actos que se desarrollen en el país. Este material lo puede encontrar en los anexos de la guía didáctica virtualizada.

Ir a recursos

2.4. Heráldica y Vexilología

Estas dos disciplinas son las encargadas del estudio de los símbolos que representan a cada país, la heráldica se refiere a la

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

forma de explicar y describir los escudos de armas de cada linaje, ciudad o persona. La vexilología se refiere en cambio al estudio de las banderas. Es importante el conocimiento de estas disciplinas para poder actuar de forma correcta en la utilización de estos elementos.

Lo invito a revisar el siguiente [enlace](#) sobre el significado de los Símbolos Patrios en el Ecuador.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Revise lo que nos dicta el Reglamento de Ceremonial Público en el Ecuador.
- Realice un ejercicio de ubicación para un evento oficial de su ciudad, con las principales autoridades.



Semana 7

2.5. Precedencia en actos empresariales y sociales

De acuerdo a lo que se ha revisado hasta el momento, se puede inferir que la precedencia se aplicará de acuerdo al ámbito correspondiente, les sugiero revisar el apartado 3.8.1. sobre precedencia en el ámbito laboral a fin de conocer la manera de actuar en este campo. En el campo social, la precedencia se determina también, por la importancia en la vida social (ciudad o lugar de origen).

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Para cualquier acto ya sea empresarial o social, es importante la función que cumple el *anfitrión* del evento, quién será la persona encargada de recibir a los invitados y debe conocer la ubicación de los asistentes con base a la norma.

2.6. Ordenación de invitados y tipos de presidencia

Para organizar un evento de éxito, es fundamental conocer quiénes serán los asistentes al mismo, a fin de poder organizar de manera correcta la ubicación de los mismos, en los apartados 3.11, 3.12 y 3.13 del texto básico, podrán encontrar la información adecuada para poder determinar las presidencias, los sistemas de indicación del protocolo y la forma de actuar en las comidas de negocios.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Investigue cuáles son las funciones principales del anfitrión y cómo actúa en los eventos.

Para finalizar esta unidad se puede concluir que la correcta aplicación de las normas de presencia y ceremonial, garantizará el éxito de nuestros eventos.

De esta manera se ha finalizado el primer bimestre, espero que estos contenidos les hayan parecido interesantes...los animo a medir sus conocimientos en la siguiente autoevaluación:



Autoevaluación 2

Señor estudiante revise y conteste las interrogantes planteadas en las autoevaluaciones, sus resultados constituyen un reflejo del auto aprendizaje de la asignatura.

Complete de acuerdo a lo que corresponda:

1. Eles relativo ay va referido al orden.....
2. Lael previo establecimiento deentre las personas.
3. La precedencia en el orden...y.....se establecerá en función de.....
4. En eventos internacionales.....se basará en.....de asistencia.
5. En un evento...la precedencia seen función de

Escoja la respuesta correcta:

6. La precedencia se refiere a:
 - a. Cualquier cuestión del protocolo.
 - b. Las normas de cortesía en los eventos.
 - c. La antelación en el orden y el lugar.
7. La vexilología tiene que ver con:
 - a. El estudio de los símbolos patrios.
 - b. El estudio de las banderas.
 - c. El significado de los escudos.

8. En las visitas a nivel corporativo
 - a. El anfitrión se levanta para recibir y dar la mano.
 - b. El invitado debe tomar asiento en cuanto entre a la sala.
 - c. El anfitrión se queda sentado para que el invitado lo salute.
9. En un evento semi protocolizado, los invitados:
 - a. Eligen directamente donde quieren sentarse.
 - b. Tienen una mesa y asiento asignado previamente.
 - c. Tienen la mesa asignada, pero puede ubicarse en cualquier asiento.
10. La presidencia francesa se refiere a que:
 - a. Se debe ubicar dos precedencias a la derecha y a la izquierda.
 - b. Los anfitriones se sientan en las cabeceras de la mesa.
 - c. Los anfitriones se colocan en el centro de los bordes largos de la mesa.

A fin de que pueda constatar si sus respuestas fueron o no acertadas, lo animo a revisar las claves de respuesta que están en el solucionario al final de la guía didáctica virtualizada.

[Ir al solucionario](#)

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)[Recursos](#)

Semana 8

Estimados estudiantes

Hemos culminado con los contenidos preparados para el primer bimestre, es necesario que se haga un repaso de todo el material estudiado, así como las actividades de aprendizaje desarrolladas, las mismas que ayudarán a reforzar sus conocimientos, y le permitirán estar preparados para rendir su evaluación presencial.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Revise el capítulo 3 del texto básico.
- Revise el material complementario y las actividades desarrolladas semanalmente.
- Preséntese a rendir sus evaluaciones presenciales, acorde al calendario establecido por la UTPL.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos



Segundo bimestre

Resultado de aprendizaje 2

Comprende la importancia de la organización de eventos y la aplicación de normas protocolarias, para la correcta atención de actos oficiales y no oficiales.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje



Semana 9



Unidad 3. Etiqueta

3.1. Definiciones y tipos

La etiqueta es una palabra francesa que tiene varios significados, según el Diccionario de la Lengua Española es: el ceremonial de

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

los estilos, usos y costumbres, que deben observarse en las casas reales y en cualquier acto público solemne; en este sentido la etiqueta nos determina un conjunto de normas de conducta para dar la imagen correcta y acorde a un determinado evento.

Este conjunto de normas se puede aplicar a varios ámbitos, pero hay casos de obligado conocimiento como el caso de las normas de etiqueta en la mesa, etiqueta en el teléfono, etiqueta empresarial, net etiqueta - para este último puede revisar el apartado 2.5.2.5 - entre otras acepciones.

3.2. Etiqueta en el vestir

En la actualidad, los temas de etiqueta están más enlazados con la vestimenta, los animo a revisar el texto básico en el capítulo 4, referente a cómo debemos vestir, en donde se hace un análisis del tema para conocer la indumentaria para los diferentes tipos de actos.

A manera de resumen, se ha realizado una tabla de correspondencia entre vestimenta masculina y femenina, que además va acorde al tipo de etiqueta requerida en las invitaciones que pueden recibir, a continuación:

Tabla 3. Correspondencia de vestimenta

Etiqueta requerida	Hombre	Mujer
Traje oscuro o sin etiqueta exigida.	Traje de chaqueta / Terno.	Vestido de cóctel o corto.
Chaqué.	Chaqué.	Vestido cóctel con sombrero o tocado.
Estricta etiqueta o Frac.	Frac.	Vestido largo.
Uniforme militar o profesional.	Uniforme de gala.	Uniforme de gala acorde a la profesión.

Fuente: (Dorado & García, 2010)



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Realice una tabla de correspondencia para un evento social, el que usted elija, que se realizará durante el día y en donde se pida estricta etiqueta. Apóyese en el texto básico y bibliografía complementaria.



Semana 10

3.3. Etiqueta empresarial

En el mundo de la empresa es importante que apliquemos algunas formalidades, a fin de tener un adecuado ambiente laboral, que, además, ayude a afianzar la imagen de la empresa.

En el trabajo debemos mostrarnos siempre impecables, tanto en la forma de ser como en la vestimenta que usamos, para ello se deben utilizar elementos que destaque nuestra imagen personal y profesional.

Para que pueda profundizar en este tema y conocer de forma más detallada lo que nos dicta la etiqueta empresarial lo invito a revisar este recurso educativo preparado para ustedes en el siguiente enlace

[Ir a recursos](#)

3.4. Etiqueta en el teléfono

Uno de los medios más utilizados para la comunicación, aún en la actualidad, es el teléfono, sobre todo en el ámbito empresarial, el conocimiento de las normas y tácticas correctas para el uso del teléfono las puede apreciar en el capítulo 5 del texto básico.

3.5. Etiqueta en la mesa

Se la define como el conjunto de normas que cada cultura prescribe como normas de educación a la hora de comer en grupo, y suele incluir el uso correcto de los utensilios que conformarán la mesa (Gutiérrez & López, 2013).

Las reglas de etiqueta en la mesa, están dentro de las reglas convencionales de comportamiento, han sido transmitidas por costumbre, y son fundamentales para aplicarlas en ocasiones determinadas, máxime en situaciones de comidas empresariales, en donde muchos negocios y contratos se definen durante una comida de trabajo; para que puedan revisar estos temas, los animo a ver en el texto básico el apartado 3.13. referente a las comidas de negocios (págs.127 – 130).

3.5.1. Ubicación de comensales

Para la ubicación de comensales es importante que tomemos en cuenta algunas normas protocolares y aplicarlas en la distribución de la mesa.

Como podemos observar en el apartado 3.9. del texto básico, esta distribución se hará tomando en cuenta el tipo de reunión, la cantidad de invitados, el lugar, entre otros; de acuerdo a esto la disposición de las mesas y las sillas se deberá hacer a fin de que los asistentes se sientan cómodos. Les sugiero revisar el texto básico

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

en los apartados 3.9 al 3.12, lea y analice todos los elementos que se deben tener en cuenta para poder organizar una buena comida o banquete.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Realice un cuadro sinóptico sobre los tipos de presidencia en banquetes, analice cuál le parece de mejor aplicación y por qué.

Al terminar esta unidad es importante conocer, si los contenidos planteados han sido entendidos, los invito a realiza la autoevaluación correspondiente:



Autoevaluación 3

1. Para establecer el tipo de etiqueta que se debe utilizar en un acto social, se debe considerar el:
 - a. Tipo de asistentes al acto.
 - b. Tipo de acto, duración, época del año, entre otros.
 - c. Calendario establecido.

2. La netiqueta, se refiere a:
 - a. Las formas de comunicación digital.
 - b. La etiqueta para actos virtuales.
 - c. El conjunto de normas para hacer más efectiva la comunicación a través de la red.

3. Para lucir una imagen ejecutiva femenina, se debe:
 - a. Utilizar los trajes de moda.
 - b. Utilizar un vestido negro y sencillo.
 - c. Usar un vestido muy elegante.

4. El smoking es una prenda:
 - a. De media etiqueta para utilizar a partir de la caída del sol.
 - b. Reservada únicamente para la noche.
 - c. Para utilizar con luz diurna.

5. El corte del pantalón del chaqué, debe ser:
 - a. De corte clásico y liso.
 - b. De finas rayas y color gris.
 - c. Con tira de raso y color negro.

6. Para la etiqueta femenina, se debe considerar:
 - a. Los colores oscuros son recomendados para la noche.
 - b. Comprar prendas en función de las necesidades inmediatas.
 - c. Destacar las prendas con varios accesorios.
7. En la colocación de comensales, el mesero es:
 - a. Un plano de mesa con la disposición de los comensales.
 - b. El plano del lugar del evento.
 - c. Una sencilla tarjeta.
8. En las comidas de negocios, lo que importa es:
 - a. El tipo de comida que sirvamos.
 - b. Comer con educación y saber conducir una conversación.
 - c. Permitir que el invitado elija el lugar.
9. Para la elección del menú, se deben tomar en cuenta aspectos como:
 - a. Los gustos del anfitrión.
 - b. La cantidad de asistentes.
 - c. Las alergias o alimentos prohibidos.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos

10. En la etiqueta en el teléfono se debe considerar que:

- a. Hay que procurar hablar en voz baja para no interrumpir al resto.
- b. Se responderá con cortesía y amabilidad.
- c. Se pueden hacer llamadas familiares en horario laboral.

Para que pueda constatar si sus respuestas fueron o no acertadas, lo animo a revisar las claves de respuesta que están en el solucionario al final de la guía didáctica.

[Ir al solucionario](#)



Semana 11



Unidad 4. Organización de eventos

4.1. Generalidades

De acuerdo a lo que observamos en el texto básico, la palabra evento viene del latín **eventos** y significa acontecimiento, suceso o eventualidad...por otro lado se puede definir como una reunión de personas que tienen un motivo en particular. Pueden ser de tipo social o corporativo.

Con esta idea podemos adentrarnos al mundo de los eventos, tomando en cuenta que es un suceso o acto que en muchas ocasiones parecería imprevisto, pero que en realidad conlleva un gran conocimiento y dedicación.

4.2. Objetivos de un evento

Para que exista un evento, es necesario reunir personas en un lugar determinado con un fin y que exista vinculación entre las partes (Arroyo & Morruco, 2013).

Partiendo del concepto de los autores del texto básico, hay que definir el fin del evento, ¿qué objetivos persigue?, ¿cuál es su naturaleza?, ¿será un acto público oficial o no oficial?, ¿es un acto privado? en función de las respuestas que demos a las interrogantes planteadas, se organizará el evento. (Cabero, 2012)

4.3. Tipos de evento

De acuerdo al tipo o al contenido del evento, se pueden clasificar entre otros en: actos de estado u oficiales, académicos, institucionales, comerciales, culturales, religiosos, deportivos, sociales y empresariales.

De forma general y tomando en cuenta la clasificación que hacen los autores del texto básico, les voy a presentar las tipologías más comunes de los eventos:

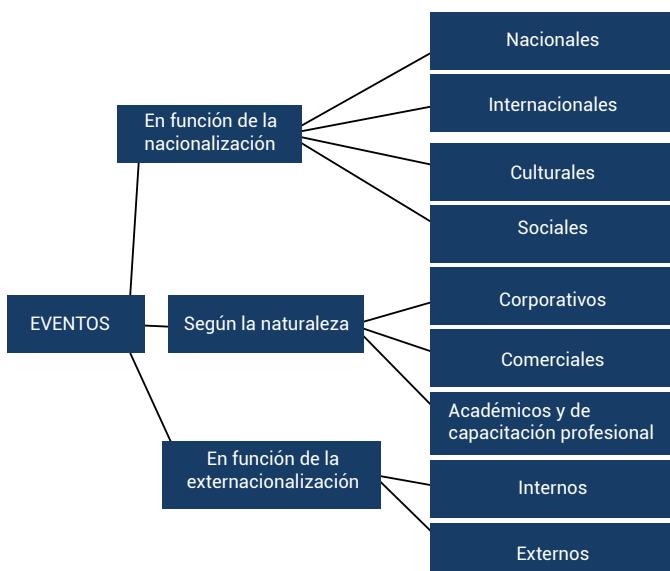


Ilustración4: Clasificación de los eventos

Fuente: Arroyo y Morruco (2013)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Lo invito a revisar el texto básico en el primer capítulo, en el apartado 1.2. correspondiente a la clasificación de los eventos, luego de ello, usted estará en condiciones de identificar los tipos de eventos y determinar las características que los diferencian a cada uno de ellos.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Revise en el siguiente [enlace](#) la clasificación de eventos, por parte de varios autores.
- Luego de ello, realice una clasificación de los eventos culturales que se realizan en su ciudad o provincia.



Semana 12

4.4. Eventos corporativos

Es un acto organizado en función de los intereses comerciales o empresariales de una compañía; a través de los eventos corporativos se toma contacto con diversos públicos y se afianza la imagen institucional.

4.5. Objetivo

Las organizaciones, con el objetivo de mantener latentes sus contactos comerciales, publicitarse...entre otros, organizan eventos

corporativos de muy diversa índole (Arroyo & Morruco, 2013). La idea es ayudar a dar visibilidad y mejorar la reputación de la empresa.

4.6. Clasificación

De acuerdo al objetivo o el enfoque que se quiera dar al evento, encontramos una variedad de eventos corporativos, a continuación, les doy a conocer los eventos desarrollados con mayor frecuencia o de forma general:



Ilustración 5: Eventos corporativos

Fuente: Arroyo y Morruco (2013)

Como pueden observar la clasificación de los eventos corporativos es muy amplia, y aparte de los señalados aquí, usted puede encontrar otras variedades; de acuerdo al grado de complejidad de su organización, decidiremos qué tipo de evento podemos desarrollar.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Para descubrir de qué se trata cada uno de los eventos y cuáles son sus particularidades, lo invito a revisar el apartado 1.4. del texto básico, sobre la clasificación de eventos corporativos.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Diríjase al portal de internet sobre [eventos corporativos](#) y revise como puede organizar un evento para su propia empresa.
- Luego de analizar lo sugerido, plantee un evento sencillo para realizar en la institución donde labora.



Semana 13

4.7. Perfil del organizador de eventos

Según hemos ido avanzando en el desarrollo de los contenidos, se observa que la organización de eventos no es una actividad sencilla, por tanto, se necesita que una persona especialista, se haga cargo de ello.

Tal como lo señalan los autores (Arroyo & Morruco, 2013) un organizador de eventos tendrá que ser una persona capaz de coordinar todos los elementos y acciones que confluyen en la organización de un evento. Se constituye en la figura principal del evento, en quién recaerá el éxito o fracaso del mismo.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Puede analizar estos y otros aspectos en el texto básico (pág.54) a fin de conocer todos los elementos que exige ser un organizador profesional de eventos.

4.8. Etapas de la organización de eventos

Es importante que tenga en cuenta que un evento como todo proceso tiene un inicio, un medio y un final, se hace con un propósito, su realización tiene un costo, alguien debe planificarlo, organizarlo y ejecutarlo.

Por ello, a continuación, se analizarán las etapas de desarrollo de un evento.

4.8.1. Pre – evento

Esta es una de las etapas fundamentales de un evento, se pone en práctica todas las técnicas de planificación y organización, en esta fase trataremos de responder las preguntas de qué, quién, cuándo, dónde, cómo y cuánto, es decir qué tipo de evento vamos a realizar, quién será el público objetivo, cuál será la mejor época del año y en dónde será bueno realizarlo, y cómo lo vamos a hacer y cuánto nos va a costar; en fin, determinar la razón de ser del evento.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Revise el capítulo 2 del texto básico en el apartado 2.1. en donde se describe cómo se organiza un evento corporativo.
- Investigue cuáles son los comités que se conforman en la etapa de pre – evento, apóyese en la bibliografía complementaria.



Semana 14

4.8.2. Evento

Esta etapa concierne a la ejecución de todo lo que se ha organizado y planificado, lo denominamos también como el momento de la verdad, puesto que aquí es donde se desarrollará todo lo previsto en la etapa anterior.

4.8.3. Post – evento

Se ha desarrollado el evento, es necesario entonces, conocer si se han cumplido o no con los objetivos planteados. En esta etapa se recabará la mayor cantidad de información sobre el mismo a fin de hacer una evaluación efectiva, se efectuarán los agradecimientos a sponsor, proveedores, etc., y se realizará la liquidación de obligaciones con el personal de apoyo.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Para comprender mejor las etapas de un evento, lo invito a leer en el siguiente enlace, el recurso sobre Organización de Eventos preparado para ustedes.

[Ir a recursos](#)



Semana 15

4.9. Recursos en la organización de eventos

De acuerdo al tipo de evento que se vaya a desarrollar, se van a necesitar diferentes tipos de recursos. Los recursos van en función de las necesidades del evento y pueden ser humanos, técnicos y materiales.

Para poder analizar todos estos recursos, revise el apartado 2.5. del texto básico, a fin de conocer a profundidad este tema.

4.10. Seguridad en los eventos

Existe un apartado muy importante dentro de la Organización de Eventos, es el tema de la seguridad aplicada a eventos, la cual consiste en analizar e identificar los riesgos, para poder determinar las precauciones necesarias y disminuir la probabilidad de suceso.

Uno de los puntos fundamentales que garantiza la seguridad del evento en su mayor parte, es escoger una sede que preste todas las facilidades y seguridad para el desarrollo del evento, esto ayudará como punto importante en la satisfacción de los participantes.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Revise los blogs referentes a [la importancia de la seguridad en los eventos](#), y sobre las [claves de seguridad en la organización de eventos](#) y prepare un plan de seguridad para un evento público de su localidad.

Hemos llegado al final de las temáticas propuestas para este periodo de estudios, espero que los contenidos que se han desarrollado durante este ciclo aporten en su formación personal y profesional. Sigan adelante...



Autoevaluación 4

Señor estudiante revise y conteste las interrogantes planteadas en las autoevaluaciones, sus resultados constituyen un reflejo del auto aprendizaje de la asignatura.

Elija la respuesta correcta:

1. Para que exista un evento qué se necesita:
 - a. Un auspiciante del evento.
 - b. Reunir personas con un fin determinado.
 - c. Reunir personas que no tengan vinculación entre ellas.
2. Los eventos corporativos se clasifican de acuerdo a:
 - a. La cultura, la sociedad y el país de origen.
 - b. En función de la nacionalización o externalización.
 - c. En función al país de origen.
3. Los eventos culturales se clasifican en:
 - a. Internos y externos.
 - b. Académicos y de capacitación.
 - c. Festivales, espectáculos, entre otros.
4. El objetivo de un evento corporativo es:
 - a. Sacar fondos para mejorar la imagen de la empresa.
 - b. Incrementar las ventas de un determinado producto.
 - c. Reforzar la imagen corporativa.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

5. La reunión en la que participan cientos o miles de personas y gira en torno a un tema en común es:
 - a. Jornada
 - b. Congreso
 - c. Convención
6. El briefing en el mundo de la empresa corresponde a:
 - a. La reunión con los miembros del equipo antes de realizar una tarea o misión determinada.
 - b. El acto en que la empresa conmemora a sus empleados.
 - c. El uso de las nuevas tecnologías para establecer comunicaciones.

Complete según corresponda:

7. Los está formado por un número de personas que se reúnen intercambiar ideas.
8. El tendrá que ser una persona todos los elementos y que confluyen en la de un evento.
9. En el se pone en todas las técnicas de y
10. Los en la organización son técnicos y

Si desea comprobar si sus respuestas fueron o no acertadas, lo animo a revisar las claves de respuesta que están en el solucionario al final de la guía didáctica virtualizada.

[Ir al solucionario](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos



Semana 16



Actividades finales del bimestre

Estimados estudiantes

Luego de revisar las unidades 3 y 4 correspondiente al segundo bimestre, hemos culminado con nuestro estudio; es necesario que se haga un repaso de todo el material estudiado, así como las actividades de aprendizaje desarrolladas, las mismas que ayudarán a reforzar sus conocimientos, y le permitirá estar preparados para rendir su evaluación presencial.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Revise los capítulos 1 y 2 del texto básico.
- Revise el material complementario y las actividades desarrolladas semanalmente.
- Preséntese a rendir sus evaluaciones presenciales, acorde al calendario establecido por la UTPL.

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)[Recursos](#)

4. Solucionario

Señores estudiantes, sírvanse revisar las respuestas a cada una de las autoevaluaciones, utilicen los resultados como parte de su retroalimentación, a continuación, detallo:

Autoevaluación 1		
Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	b	El protocolo público se traslada al entorno empresarial, ya que el conocimiento de las normas básicas protocolarias ayudarán a potenciar la imagen empresarial.
2	c	El principio de armonización trata de solucionar situaciones nuevas y desconocidas, basándose en el respeto.
3	a	El principio de ordenación clasifica a los actos según el tipo o naturaleza del mismo.
4	b	El protocolo de gestión, establece como han de ser las acciones humanas dentro de un determinado acto.
5	c	La clasificación del protocolo atendiendo el tipo de acto puede ser en actos públicos, privados, militares o religiosos.
6	b	El personal de protocolo deben tener conocimientos básicos sobre el manejo de medios audiovisuales.
7	a	El saber ser corresponde a los aspectos que forman parte de nuestra personalidad.
8	b	Las reglas de presentación nos dicen que la persona de menor posición jerárquica, siempre será presentada al mayor.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Autoevaluación 1

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
9	c	Los tratamientos honoríficos, entre otros, se reservan a los funcionarios o autoridades de gobierno.
10	c	El protocolo universitario vela por los actos que se realicen bajo el abrigo de la actividad académica.

Ir a la
autoevaluación

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Autoevaluación 2		
Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	Ceremonial	El ceremonial es relativo al conjunto de formalidades de cualquier acto público y va referido al orden existente en las celebraciones de la corte.
2	Precedencia	La precedencia es el previo establecimiento de un orden entre las personas.
3	Ámbito laboral	La precedencia en el ámbito laboral se establecerá en función de los niveles jerárquicos establecidos.
4	Precedencia en eventos internacionales	En eventos internacionales la precedencia se basará en la fecha de confirmación o asistencia.
5	Eventos militares	En un evento militar la precedencia se determinará en función de los rangos internos establecidos.
6	c	La precedencia se refiere a la antelación en el orden y el lugar.
7	b	La vexilología tiene que ver con el estudio de las banderas.
8	a	En las visitas a nivel corporativo el anfitrión se levanta para recibir y dar la mano.
9	c	En un evento semi protocolizado, los invitados tienen la mesa asignada, pero pueden ubicarse en el asiento que ellos gusten.
10	c	Se denomina presidencia francesa cuando los anfitriones se colocan en el centro de los brazos largos de la mesa.

Ir a la
autoevaluación

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Autoevaluación 3		
Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	b	El tipo de etiqueta que se debe utilizar en un acto social va de acuerdo al tipo de acto, duración, época el año, entre otros.
2	c	La net etiqueta es el conjunto de normas para hacer más efectiva la comunicación a través de la red.
3	b	Para lucir una imagen ejecutiva femenina es suficiente con utilizar un vestido negro y sencillo.
4	b	El smoking es una prenda reservada únicamente para la noche.
5	b	El corte del pantalón del chaqué debe ser de finas rayas y color gris.
6	a	Para la etiqueta femenina se debe considerar que los colores oscuros son recomendados para la noche.
7	a	El mesero es un plano de mesa en con la disposición de los comensales.
8	b	En las comidas de negocios, lo que importa es comer con educación y saber conducir una conversación.
9	c	Para la elección del menú se deben tomar en cuenta aspectos como las alergias o alimentos prohibidos.
10	b	En la etiqueta en el teléfono se debe considerar que se debe responder con cortesía y amabilidad.

Ir a la
autoevaluación

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Autoevaluación 4		
Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	b	Para que exista un evento se necesita reunir con personas con un fin determinado.
2	b	Los eventos corporativos se clasifican en función de la nacionalización o externalización.
3	c	Los eventos culturales se clasifican en festivales, espectáculos, entre otros.
4	c	El objetivo de un evento corporativo es reforzar la imagen corporativa.
5	b	El congreso es la reunión en la que participan cientos o miles de personas y gira en torno a un tema común.
6	a	El briefing en el mundo de la empresa corresponde a la reunión con los miembros del equipo antes de realizar una tarea o misión determinada.
7	Workshop	Los workshop está formado por un número reducido de personas que se reúnen con el fin de intercambiar ideas.
8	Perfil del organizador de eventos.	El organizador de eventos tendrá que ser una persona capaz de coordinar todos los elementos y acciones que confluyen en la organización de un evento.
9	Etapas de un evento.	En el pre – evento se pone en práctica todas las técnicas de planificación y organización.
10	Recursos en la Organización de eventos.	Los recursos en la organización de eventos son humanos, técnicos y materiales.

Ir a la
autoevaluación



5. Referencias bibliográficas

Arroyo, C., & Morruco, R. (2013). *Eventos corporativos y protocolo empresarial*. Bogotá: Ediciones de la U.

Cabero, C. (2012). *Organización de reuniones y eventos*. España: Paraninfo.

Dorado, J. A., & García, M. I. (2010). *Protocolo, relaciones públicas y comunicación*. Madrid: Síntesis S.A.

Fuente Lafuente, C. (2017). *Protocolo para actos oficiales*. Barcelona: Editorial UOC.

Gutiérrez, M., & López, T. (2 de Agosto de 2013). *LinkedInCorporation*. <https://es.slideshare.net/362998GA/etiqueta-y-protocolo-en-la-mesa>

PROTOCOLO IMEP. (21 de 11 de 2016). www.protocoloimep.com.
[https://www.protocoloimep.com/protocolo/simbolos-y-tradiciones-del-protocolo-universitario-el-traje-academico/](http://www.protocoloimep.com/protocolo/simbolos-y-tradiciones-del-protocolo-universitario-el-traje-academico/)

Sánchez, D. (2011). *Fundamentos del ceremonial y protocolo*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos



6. Recursos

Documento 1. Normas para aplicar en protocolo



NORMAS PARA APLICAR EN PROTOCOLO

El personal que maneja el Protocolo en un evento será un profesional formado y preparado en protocolo, organización de congresos, manejo de medios audiovisuales y atención al cliente, es decir, que comprenda todas las etapas de la organización de un evento y de todos los recursos que forman parte.



NORMAS PARA APLICAR EN PROTOCOLO

1. Conocer el día en que se llevará a cabo el evento.
2. Saber la hora exacta en que iniciará el evento.
3. Conocer todo sobre el local en que se desarrollará el evento, servicios que presta (garaje, baños, sala de prensa, traducción simultánea, etc.)
4. Saber si el local cuenta con servicio médico en caso de emergencia.
5. Identificar claramente el tipo de evento en el que ustedes prestarán sus servicios.
6. Conocer la lista de autoridades que se prevé asistirán al evento.
7. Saber el número de personas que asistirán al evento.
8. Realizar la distribución de los sitios de trabajo.



NORMAS PARA APLICAR EN PROTOCOLO

9. Realizar la distribución de las precedencias en la mesa directiva.
10. Si el caso lo requiere realizar un mapa de ubicación.
11. En todo momento estar pendiente de la mesa directiva y de sus requerimientos.
12. Tener listo los materiales que servirán para trabajar en el evento. (puntero láser, copas, agua, etc.)
13. Revisar que todo este conforme a lo planificado en la agenda.
14. Conocer sobre el programa que se desarrollará en el evento.
15. Distribuir el trabajo entre todos los compañeros que asistan en el evento.
16. Ubicarse en la entrada del salón para saludar y recibir cordialmente a las personas invitadas.



NORMAS PARA APLICAR EN PROTOCOLO

17. Acompañar a las personas a los lugares establecidos previamente.
18. Estar pendientes para ubicarse en sus respectivos lugares antes de dar inicio al programa.
19. Estar pendiente en todo momento del desarrollo del evento y las posibles necesidades que se presenten.
- Mientras cumpliendo funciones de Protocolo poner en tono de silencio el celular.
- Sea PUNTUAL.
- No masticar chicle.
- Siempre SALUDAR.



PERSONAL DE PROTOCOLO

Para las personas que harán las funciones protocolares, se debe tener en cuenta:

1. En el caso de las damas maquillaje discreto y elegante.
2. Postura correcta, relajada, soniente



JTPL
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
DECIDE SER más

PERSONAL DE PROTOCOLO

3. En el caso de las damas peinado con cabello recogido o semi- recogido.
4. En el caso de caballeros cabello corto y bien peinado.
5. Para damas y caballeros desodorante sin fragancia.
6. Perfume discreto
7. Uñas cortas, pintadas con brillo o estilo francés.
8. Joyas elegantes y discretas máximo un anillo en cada mano, aretes pequeños, no argollas ni aretes llamativos.

UTPL
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
DECIDE SER más

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

PERSONAL DE PROTOCOLO

9. La parada de las damas en Protocolo es de $\frac{3}{4}$.
10. Los brazos deben estar junto al cuerpo, atrás o adelante, nunca cruzados.
11. No comer, beber, bailar o fumar mientras estén desempeñando funciones de Protocolo.



BIBLIOGRAFÍA

- Sánchez, D. (2011). Fundamentos del ceremonial y protocolo, España: Editorial Síntesis.
- CENTRO DE ESTUDIOS ADAMS, (2009). Manual de Relaciones Públicas y Protocolo, Editorial Valbuena
- Dorado, J y García, M. (2013). Protocolo, relaciones públicas y comunicación, España: Editorial Síntesis.
- www.protocolo.org
- https://issuu.com/abigailestrada10/docs/tipos_de_protocolo



Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos



Gracias por su
Atención.

[Ir al contenido](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Documento 2. Tratamientos protocolares

TRATAMIENTOS PROTOCOLARIOS



Mgs. Verónica Mora Jácome
DOCENTE
HOTELERÍA Y TURISMO

TRATAMIENTOS SOCIALES

Utilice siempre el señor con el apellido:
Señor Pérez, Señora Sánchez.

Utilice siempre el Don con el nombre de
pila: Don Antonio, Don Felipe.

Utilice la formula completa: Señor Don,
con el nombre completo de la persona a
la que se dirige: Señor Don José
Barbosa Corbacho.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos

TRATAMIENTOS NACIONALES

- Excelentísimo al Presidente y Vicepresidente de Gobierno, Ministros, Embajadores y Ex Ministros de Gobierno, entre otros.
- Ilustrísimo a los Congresistas, Consejeros Gobierno, Decanos y Vicedecanos de facultades universitarias, Alcaldesde de capitales, de provincias y Directores institutos de enseñanza.

TRATAMIENTOS MILITARES

Generales y Almirantes:
Excelentísimo Señor.

Coroneles, Comandantes y similares: Ilustrísimo Señor.

De Mayor hasta el resto de graduaciones inferiores: Señor.

TRATAMIENTO RELIGIOSO

- Al Papa: Su Santidad, Santísimo Padre, Sumo Pontífice, Padre Santo.
- A los Cardenales: Eminencia, Eminencia Reverendísima. Al Arzobispo: Excelentísimo o Excelencia Reverendísima. Párroco: Reverendo Párroco.
- Sacerdotes y Monjas: y Hermana Padre respectivamente.

TRATAMIENTOS REALES

- Reyes: Su Majestad, Majestad. Su abreviatura es S.M.
- Príncipes: Su Alteza Real. Su abreviatura es S.A.R.
- También reciben el tratamiento de Alteza Real la familia de los Reyes.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos

Gracias por su
Atención.



UTPL
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Ir al contenido

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Documento 3. Protocolo universitario



PROTOCOLO UNIVERSITARIO

Mgs. Verónica Mora Jácome
DOCENTE
SECCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO



Antecedentes

Viene de antiguo y en él se recogen las más relevantes tradiciones, sus inicios vienen de Europa alrededor del siglo XIII, en donde la mayor manifestación del ceremonial universitario de la época era la entrega de grados.

Hay que esperar al siglo XVI para encontrar normas que regulan y desarrollan los actos que son la expresión del ceremonial y protocolo en la universidad durante estos siglos.

Los elementos más tradicionales que conforman el protocolo y ceremonial universitario actual, hunden sus raíces en las normas que se fijaron en las universidades mayores del Antiguo Régimen, cuya máxima expresión tenía lugar con motivo de la celebración de las colaciones de grados.



PROTOCOLO UNIVERSITARIO

La Universidad es la institución con una trayectoria más prolongada en el mundo occidental, tan sólo superada por la Iglesia Católica. Desde sus orígenes hasta el presente ha desarrollado unos símbolos de identidad y dignidad característicos y esa herencia cultural es actualizada y recreada por las universidades actuales.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

UTPL
DECIDE SER MÁS

Simbología universitaria

El ceremonial universitario es rico en simbología, se considera dentro de estos los emblemas y el traje académico.

En las ceremonias y eventos que se organizan hoy, cada universidad pone de manifiesto sus señas de identidad propias, como reflejo de la riqueza y pluralidad del protocolo universitario.



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos



Simbología universitaria

Es cualquier manifestación externa, figura o divisa que aparezca relacionada con la Universidad. Dentro de la simbología universitaria se considera el orden de las facultades o escuelas por orden de antigüedad, que cada facultad tenga su heráldica propia en alianza con la de la Universidad respectiva y que en actos académicos o solemnidades sea izada la bandera universitaria.



Universidad de Bologna



Universidad de Oxford



Universidad de Harvard



Universidad Complutense de Madrid

SIMBOLOGÍA UNIVERSITARIA EN LA UTPL



[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)[Recursos](#)

SÍMBOLOS UNIVERSITARIOS



TRAJE ACADÉMICO

Está constituido por la toga confeccionada en alpaca o paño negro, la muceta en raso de seda negra. Los rectores y decanos podían usar bastón de mando. Son complementos del traje académico para los doctores la medalla de oro sin esmaltes, la placa, el birrete con borla de seda que lo cubre enteramente, el anillo doctoral y los guantes de piel blanca; bajo el traje académico puede llevarse el traje de diario o de etiqueta.





Normativa

El Rector preside todos los actos organizados por la Universidad, con sola excepción de aquellos que aparezcan regulados por la ley como de competencia estatal.

Entre los actos más representativos de las Universidades se puede citar a:

- ✓ Apertura de curso académico.
- ✓ Toma de posesión de profesores.
- ✓ Investidura de doctores (grado universitario).
- ✓ Investidura de Doctorado Honoris Causa.
- ✓ Firma de Carta Magna.

En la actualidad todavía se practican estas normas y tradiciones centenarias y son las que dan realce a los actos celebrados en las Universidades.



Ceremonia de firma de Carta Magna de Universidades realizada en Bolonia - Italia





El Protocolo Universitario – Realidad ecuatoriana

Según la investigación realizada por expertos en el tema de Protocolo Universitario se puede mencionar que no existe de forma definida las funciones de Protocolo en la Universidad; por ello se han desarrollado varios conversatorios y encuentros de personas involucradas en el tema a fin de intentar establecer un criterio estándar para todas las Universidades.



Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

PROTOCOLO UNIVERSITARIO

- Siendo la Universidad, institución fundamentalmente académica, en su ámbito, la máxima representación y presidencia debe ostentarla en los actos esencialmente oficiales el Rector.
- Las universidades de nueva creación deben tomar como referencia los modelos y tradiciones de las grandes universidades clásicas de raigambre latina, antes de establecer criterios propios.



Ph.D. Santiago
Acosta Aíde
RECTOR



Ph.D. Rosario de Rivas
Manzano
**VICERRECTORA
ACADÉMICA**

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

El Protocolo Universitario – CASO UTPL

La Universidad Técnica Particular de Loja fue creada mediante Decreto No. 646, publicado en registro oficial del 5 de mayo de 1971. Posee constitutivamente las modalidades de estudio presencial y abierta y a distancia.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

UTPL

DECIDE SER MÁS

Protocolo y Ceremonial en la Universidad Técnica Particular de Loja

El tipo de eventos que se desarrollan en la Universidad, así como las ceremonias más destacadas dentro de la misma, han hecho que sea determinante la aplicación correcta del protocolo y ceremonial a fin de añadirles solemnidad a todos los eventos.





Normas generales del uso del traje académico

La indumentaria académica que se utiliza en la Universidad Técnica Particular de Loja, se compone de varias prendas:

El traje académico es sinónimo de solemnidad y está destinado a utilizarse en ciertas ceremonias universitarias. Es la indumentaria tradicional cuyo origen tiene lugar en las tradiciones cléricales.

- **Toga:**
- **Birrete:**
- **Becas:**
- **Medalla**



Uso de los símbolos nacionales en las ceremonias universitarias

- Los símbolos patrios deben ser utilizados adecuadamente y sin excesos. Sólo se colocan los himnos cuando está presente alguna persona con jerarquía, siempre empezando con el de la República y terminando con el de la ciudad donde se está llevando a cabo el evento. Dado el caso de que haya sólo un país invitado, se coloca primero su himno, y si hay más de una nación invitada, no se coloca ninguno.



Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

CEREMONIAL UNIVERSITARIO

Entre las ceremonias más destacadas que se realizan en la Universidad podemos mencionar:

- Incorporaciones
- Entrega de Profesorados Honoris Causa
- Condecoraciones
- Sesión solemne de aniversario
- Eventos especiales (acreditaciones, firmas de convenio, etc.)



BIBLIOGRAFÍA

- Ley de Educación Superior del Ecuador, Ley Nº 2000-16, Capítulo VI
- Estatuto UTPL 2008, Revista UTPL y Guion de recorridos , Unidad de Eventos UTPL
- Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario, Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- www.ugr.es/nri/antiguos/dialto/09-10.htm
- <http://www.protocolouniversitario.ua.es/>

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos



Gracias por su
Atención.

[Ir al contenido](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Documento 4. Normas de precedencia



NORMAS y LEYES

Mgs. Verónica Mora Jácome
DOCENTE
SECCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO UTPL



- Es el derecho a pasar primero u ocupar un lugar más honroso o preferido en las ceremonias oficiales y diplomáticas en atención a las normas fijadas por el ceremonial.
- Orden jerárquico entre iguales, necesario para el desenvolvimiento cortés y cordial de los participantes en algún acto público sea oficial, religioso, corporativo, entre otros.

Precedencia

- **EN SENTIDO ESTRICTO**

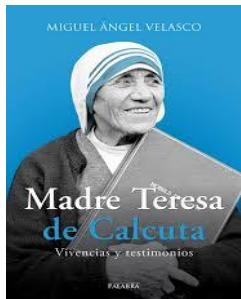
La ordenación de las personas en virtud de su nivel o rango “oficial”, establecido por norma legal, tradición o uso.

- **EN SENTIDO AMPLIO**

La ordenación de las personas en virtud de su importancia real en la sociedad, soporte del Estado.

- J. A. d Urbina.

Precedencia



- Uno de los órdenes de precedencia más relevante y aceptada universalmente en casi todos los estratos sociales, es el de la preeminencia que tiene la mujer, por su papel destacado dentro de todo el ámbito social.

REGLAS DE PRECEDENCIAS

En cualquier tipo de acto o evento, el reconocimiento de las jerarquías para su correcta ubicación en un determinado orden es fundamental para el éxito del mismo y para la satisfacción general de los participantes.

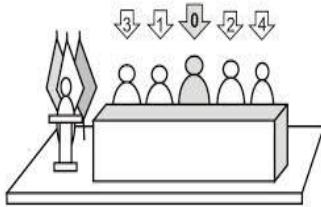


REGLAS DE PRECEDENCIAS

- Ley de la derecha
- Orden Alfabético
- Regla de la Antigüedad
- Orden Lateral
- Orden Lineal
- Regla del Alternado
- Regla de analogía



Ley de la derecha



- Se establece que el sitio de honor o preferente se ubica a la derecha de la persona de más alta jerarquía o importancia, en cualquier acto o evento.
- Se debe tomar como punto “0” a la máxima autoridad presente, al anfitrión o quien presida el acto y como punto “1” su derecha.

Orden Alfabético

- Esta regla de ordenamiento es la más común ya que permite ordenar a personas, instituciones, estados, símbolos patrios, etc. por la inicial del nombre u apellido que portan.

ORDEN ALFABÉTICO	
DATOS:	07/01/01
país A	país B

Regla de la Antigüedad y por Analogía

- Se asigna las precedencias de acuerdo a un criterio de anterioridad temporal; toma como punto de ordenamiento la edad de las personas, fecha de fundación de una institución, fecha de arribo al país de un representante extranjero, fecha de toma de posesión de mando, etc.
- Se aplica comúnmente en el ámbito empresarial, ya que utilizando los organigramas de dos o más empresas permiten ordenar de forma análoga a sus representantes de acuerdo a la función que cumplen dentro de la institución.

Orden Lateral

Se aplica en casos de que haya desplazamientos de personas en línea frontal, o estén paradas o caminando en una misma línea. Por ejemplo en revista de tropas.



[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)[Recursos](#)

Orden Lineal



En este caso las personas se desplazan formando una sola hilera, quedando uno detrás de otro, de esta manera en el ámbito empresarial la máxima autoridad irá primero en la fila, pero, en el ámbito del ceremonial religioso la máxima autoridad en procesión estará ubicada en último término .

Regla del Alternado

Se utiliza para la firma de acuerdos ya sean en el ámbito Oficial, Empresarial o Mixtos y establece un ordenamiento en la firma de los mismos, permite que cada parte involucrada en el acuerdo tenga en su poder un documento en el cual se halla registrada su firma en primer término y de esta manera marcar un orden de precedencia igualitario.



CEREMONIAL PÚBLICO

- Establece el orden de precedencia entre los servidores y funcionarios públicos que deben seguirse en los actos oficiales.
- La nueva Constitución de la República crea una nueva institucionalidad con nuevas funciones y entidades públicas que no se encuentran en el Reglamento de Ceremonial Público y por lo tanto resulta necesario su actualización.

Normas de precedencia del reglamento de Ceremonial Público

El reglamento de ceremonial establece las normas de cortesía y reglas de procedimiento para con las autoridades y personalidades nacionales así como para con los diplomáticos y personalidades extranjeras en el Ecuador.



Lenin Moreno Garcés
Presidente del Ecuador



César Litardo
Presidente de la Asamblea Nacional

PRECEDENCIA PODERES PÚBLICOS

- Ejecutivo
- Legislativo
- Judicial
- Electoral (Consejo Nacional Electoral)
- Consejo de participación ciudadana, transparencia y control social. (Quinto poder)

Precedencias de las autoridades regionales en los actos celebrados en provincias

- Gobernador;
- Asambleístas;
- Alcalde;
- Prefecto;
- Arzobispo, Obispo, Vicario;
- Demás autoridades de acuerdo a su rango.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos

Precedencias de las autoridades regionales en los actos celebrados en provincias

- El gobernador preside las ceremonias oficiales que se celebren en provincias.
- El Gobernador de la provincia del Guayas ocupa el primer lugar de precedencia en las ceremonias a las que asista. En el caso de los Alcaldes, ocupa el primer lugar de precedencia el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito.
- La precedencia entre los demás gobernadores se establecerá con sujeción al orden alfabético de los nombres de las provincias que representan.

APLICACIONES DE PRECEDENCIA

- Precedencias en las banderas
- Precedencia en automóviles
- Precedencia al caminar
- Precedencia en el ascensor

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos

Ir al contenido

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Documento 5. Reglamento de ceremonial público

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL

DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que mediante Decreto Ejecutivo 3432 publicado en el Registro Oficial 727 del 18 de diciembre de 2002, se expidió el Reglamento de Ceremonial Público en virtud del cual se establecieron las normas de cortesía y reglas de procedimiento para con las autoridades y personalidades nacionales así como para con los diplomáticos y personalidades extranjeras que se encuentren en el Ecuador;

Que en el precitado Reglamento se estableció el orden de precedencia entre los servidores y funcionarios públicos que debe seguirse en los actos oficiales;

Que la nueva Constitución de la República crea una nueva institucionalidad con nuevas funciones y entidades públicas que no se encuentran en el Reglamento de Ceremonial Público y por lo tanto resulta necesario su actualización; y,

En uso de la atribución conferida por el Artículo 147.5 de la Constitución de la República,

Decreta:

Expedir la siguiente reforma al **REGLAMENTO DE CEREMONIAL PÚBLICO**.

Art. 1.- Sustitúyase el Artículo 83 por el siguiente:

"Art. 83.- *La precedencia entre los Ministerios de Estado, aún siendo encargados, es la siguiente:*

1. Secretario Nacional de la Administración Pública;
2. Ministro de Coordinación de la Política;
3. Ministro de Coordinación de la Seguridad;
4. Ministro de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad;
5. Ministro de Coordinación de la Política Económica;
6. Ministro de Coordinación de Desarrollo Social;
7. Ministro de Coordinación de Patrimonio;
8. Ministro de Coordinación de los Sectores Estratégicos;
9. Ministro de Gobierno, Cultos, Policía y Municipalidades;
10. Ministro de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.
11. Ministro de Defensa Nacional;
12. Ministro de Finanzas;
13. Ministro de Educación;
14. Ministro de Transporte y Obras Públicas;
15. Ministro de Trabajo y Empleo;
16. Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca;
17. Ministro de Industrias y Competitividad;

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

18. Ministro de Salud Pública;
19. Ministro de Inclusión Económica y Social;
20. Ministro de Desarrollo Urbano y Vivienda;
21. Ministro de Minas y Petróleos;
22. Ministro de Turismo;
23. Ministro del Ambiente
24. Ministro del Deporte;
25. Ministro de Cultura;
26. Ministro de Electricidad y Energía Renovable;
27. Ministro de Justicia y Derechos Humanos;
28. Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo;
29. Secretario Nacional Jurídico;
30. Secretario de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana;
31. Secretario Nacional del Migrante;
32. Secretario Nacional del Agua;
33. Secretaría Nacional de Inteligencia; y,
34. Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología.

En las ceremonias diplomáticas, el Ministro de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración ocupará el primer lugar, en cuya circunstancia el Decano del Cuerpo Diplomático ocupará el sitio inmediato.”

Art. 2.- Sustitúyase el Artículo 98 por el siguiente:

“Art. 98.- El orden general de precedencia de las autoridades nacionales y de los diplomáticos extranjeros en las ceremonias oficiales que se celebren tanto en la capital de la República como en las capitales de provincia es el siguiente:

1. Presidente de la República;
2. Vicepresidente de la República;
3. Presidente de la Asamblea Nacional;
4. Presidente de la Corte Nacional de Justicia;
5. Presidente del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social;
6. Presidente del Consejo Nacional Electoral;
7. Ex-Presidentes de la República;
8. Presidente de la Corte Constitucional;
9. Procurador General del Estado;
10. Contralor General del Estado;
11. Presidente del Consejo de la Judicatura;
12. Fiscal General del Estado;
13. Ex-Vicepresidentes de la República;
14. Secretario Nacional de la Administración Pública;
15. Superintendente de Bancos y Seguros;
16. Superintendente de Compañías;
17. Superintendente de Telecomunicaciones;
18. Ministros y Secretarios de Estado, según prelación del Artículo 83;
19. Decano del H. Cuerpo Diplomático;
20. Embajadores Extranjeros en orden de precedencia;
21. Vicepresidentes de la Asamblea Nacional;
22. Presidente del Tribunal Contencioso Electoral;
23. Presidentes de las Comisiones Legislativas;
24. Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;
25. Comandante General del Ejército;

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Recursos

- 26. Comandante General de la Marina;
- 27. Comandante General de la Fuerza Aérea;
- 28. Comandante General de la Policía Nacional;
- 29. Asambleístas;
- 30. Jueces de la Corte Nacional de Justicia;
- 31. Vocalés del Consejo de Participación Ciudadana;
- 32. Consejeros y Consejeras del Consejo Nacional Electoral;
- 33. Jueces de la Corte Constitucional;
- 34. Vocalés del Consejo de la Judicatura;
- 35. Vocalés del Tribunal Contencioso Electoral;
- 36. Prefectos;
- 37. Alcaldes;
- 38. Presidente del Directorio del Banco Central del Ecuador;
- 39. Presidente del Banco del Estado;
- 40. Presidente de la Corporación Financiera Nacional;
- 41. Presidente del Banco Nacional de Fomento;
- 42. Gerente General del Banco Central del Ecuador;
- 43. Gerente General de la Corporación Financiera Nacional;
- 44. Director General del Servicio de Rentas Internas;
- 45. Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- 46. Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- 47. Vicerrectores y Subsecretarios de Estado, en orden de precedencia de los ministros;
- 48. Gobernadores de la provincia;
- 49. Consejeros Provinciales;
- 50. Concejales Municipales;
- 51. Ministros Nacionales del Servicio Exterior en servicio activo;
- 52. Cónsules Generales;
- 53. Cónsules;
- 54. Vicecónsules; y,
- 55. Presidentes de las Juntas Parroquiales.”.

Art. 3.- En presente Decreto Ejecutivo entrará en vigencia en la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 8 de junio de 2010.

f.) Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República.

[Ir al contenido](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Documento 6. Etiqueta empresarial

ETIQUETA EMPRESARIAL

Mgs. Verónica Mora Jácome

DOCENTE

SECCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO

ETIQUETA EMPRESARIAL

- Tiene que ver con las normas y reglas que nos permiten desenvolverse en diferentes ambientes, principalmente fomenta un adecuado ambiente laboral.
- Toma en cuenta aspectos de imagen y buena conducta.



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

La imagen personal



¿Cómo se transmite la imagen personal?



- *Higiene personal.*- No olvidar los hábitos diarios de limpieza ya que ello nos ayudará a mantener la apariencia óptima.
- *Código de vestir.*- Utilizar siempre el uniforme requerido limpio y bien planchado, zapatos bien lustrados y en buenas condiciones.
- *Equilibrio y postura.*- La postura demuestra que tiene confianza en sí mismo.

ELEMENTOS PARA UNA BUENA CONDUCTA

- Sonrisa
- Cortesía
- Trabajo en equipo
- Confianza
- Honestidad
- Amabilidad



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

IMAGEN PROFESIONAL

- Nuestra carta de presentación fundamental es la imagen.
- Se requiere de aptitudes y actitudes para desarrollar un trabajo y conocer los fundamentos más importantes como son la apariencia personal y la conducta cotidiana.
- Tiene que ver con la imagen física, imagen verbal e imagen no verbal.



Servicio Al Cliente: Buenos Consejos Para Hacerlo Bien En Tu Negocio



Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, se la identifica como si fuera la organización misma.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

ETIQUETA EN LA OFICINA

- Sea puntual y no haga que los demás se vean en la obligación de esperarlo.
- Estableza para las personas a su cargo cronogramas de tiempo razonables para el cumplimiento de las actividades.
- Celebre el buen desempeño de sus empleados.



ETIQUETA EN LA OFICINA

- No se apropie el mérito de otros.
- Si debe corregir o reprobar el comportamiento de alguien, hágalo en privado.
- Evite gritarles a quienes discuten con usted un tema controvertido.
- Respete la privacidad de los demás. Nunca revise el material que se encuentra sobre el escritorio de otra persona.



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

ETIQUETA EN LA OFICINA

- Evite verse involucrado en chismes, o repetir sobre planes confidenciales de la Organización, en especial si pueden afectar de forma particular a algún empleado. Si hay rumores en relación con usted, acuda a su superior y pida que se los confirme o que le explique qué está ocurriendo.
- Procure mantener ordenado su escritorio.



ETIQUETA EN LA OFICINA



- No entre a las oficinas de lo demás sin pedir permiso, así la puerta esté abierta.
- Si tiene poco trabajo, no busque a sus compañeros para distraerse.
- El sonido ambiental es el único adecuado para los sitios de trabajo. Sólo escuche la radio si ello hace parte de su labor diaria.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

INTEGRIDAD Y ÉTICA LABORAL

- Trabaje completas sus horas laborales.
- Llame para informar que está enfermo, sólo si esto es cierto.
- Use los equipos y dotación de oficina con fines laborales únicamente.
- Dígale a sus colegas que no va a mentir por ayudarles.
- Use la papelería de la Organización sólo con fines laborales.
- Sea honesto en los reportes de gastos que presente.
- Haga tan pocas llamadas personales como le sea posible.



Referencias Bibliográficas

- Adams Centro de estudios. (2009). *Manual de Relaciones Públicas y Protocolo*. Madrid, España: Valbuena S.A.
- Sánchez, D. (2011). *Fundamentos del ceremonial y del protocolo*. Madrid: Sintesis.
- Muñoz, M. S. (2016). *Protocolo y Relaciones Públicas* (Vol. Segunda Edición). Madrid, España: Ediciones Paraninfo,SA
- www.protocolo.org

GRACIAS

[Ir al contenido](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Documento 7. Organización de eventos



ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Mgs. Verónica Mora Jácome
DOCENTE
SECCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO

DEFINICIONES

- Origen del latín Eventus: acontecimiento o suceso imprevisto, o eventualidad...
- A pesar de su significado, el uso frecuente hizo que la Real Academia aceptara la palabra “Evento” cuando alguien se refiere a una reunión de naturaleza variada, desde una fiesta, un desfile, una convención o una exposición.



Evento: acontecimiento con previa organización en donde confluyen personas con algo en común.

- Son planificados porque requieren de un orden y pautas para maximizar recursos y minimizar riesgos.
- Un grupo de personas tienen un interés que los une.
- Hay objetivos: cada uno desde su lugar tiene metas por alcanzar basadas en cierta necesidad: el expositor, el organizador, el visitante, etc.



Los eventos se puede clasificar de acuerdo a ciertos criterios

- Gubernamentales, no gubernamentales, corporativos y particulares.
- Internos o Externos.
- Amplio o limitado.
- Temáticas, religiosas, de colectividades, etc.
- Carácter formales, informales, etc.



Los eventos se puede clasificar de acuerdo a ciertos criterios

- De intercambio(mesa redonda, foro, debate)
- De capacitación(seminarios, coloquios, conferencias, etc.)
- De exposición y/o venta(ferias y exposiciones)
- Gastronómicos (desayunos, brunch, cenas, almuerzos, cocteles).
- Sociales (desfiles, entrega de distinciones, etc.)
- Empresariales (ruedas de prensa, workshop, promociones)
- De esparcimiento (espectáculos)
- Culturales (recitales, festivales de música y danza, etc.)



CLASIFICACIÓN

• De acuerdo con la Naturaleza del Evento.

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| * Culturales | * Deportivos | * Políticos |
| * Sociales | * Educativos | * Científicos |
| * Comerciales | * Tecnológicos | * Recreativo |

• De acuerdo con el Grado de Exclusividad

- | | |
|------------|------------|
| * Públicos | * Privados |
|------------|------------|

• De acuerdo con el Alcance y Magnitud del Evento.

- | | | |
|------------|-----------------|------------|
| * Mundial | * Internacional | * Nacional |
| * Regional | * Local | |

OBJETIVO DE LOS EVENTOS



- Generalmente los eventos se desarrollan para celebrar un acontecimiento importante, traer beneficios a los anfitriones o mejorar la imagen de una empresa u organización.

EL EVENTO COMO VARIABLE DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

- Los diferentes tipos de "eventos" o "certámenes" surgen como un reclamo de la sociedad de consumo que necesita reunir por razones de asociacionismo, investigación científica, avances tecnológicos, entre otros y en un determinado entorno geográfico.
- Es una forma de comunicación utilizada para atraer la atención hacia un producto o una organización.





Se debe tomar en cuenta que:

- Como todo proceso tiene un principio, un medio y un final.
- Se hace con un propósito.
- Su realización tiene un costo.
- Alguien debe planificarlo, organizarlo y ejecutarlo.
- Tiempo
- Espacio
- Personas
- Materiales
- Dinero



Lo importante es llenar las expectativas:

1. El “Dueño del evento” es aquella persona u organización que ha generado la idea, decide su realización y genera su trabajo.
2. Los asistentes, aquellas personas que, sin ser un público pasivo, reciben el beneficio que el dueño espera del evento.
3. Los proveedores de productos y servicios relacionados.
4. El OPC, aquella persona o grupo de personas que hacen posible que todos los factores se reunan para alcanzar el objetivo planteado.



ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA EN LOS EVENTOS



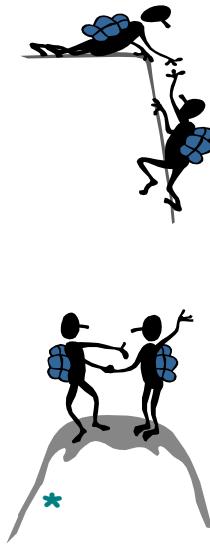
- Tipo de sede
- Alcance
- Capacidad
- Motivación
- Financiamiento
- Categoría
- Intención



PLANIFICACIÓN DE UN EVENTO

- La planificación del evento se realiza en función de la calidad del suceso que quiera darle el protagonista, así como del presupuesto económico que disponga.
- Para que el evento sea todo un éxito es indispensable realizar una buena planificación. Todo evento necesita de una estructura un esquema, un orden establecido, lo que permitirá seguir la secuencia de lo planeado inicialmente.





Etapas de un Evento*

Etapas Evento	Etapas Proceso Administrativo
Pre-Evento	Planificación Organización
Evento	Dirección
Post-Evento	Evaluación

PRE EVENTO

- Definir objetivos y nombre.
- Conformación del comité organizador: coordinador general y comités de trabajo.
- Seleccionar la fecha.
- Determinar los asistentes.
- Seleccionar lugares de realización.
- Elaborar cronograma de actividades.
- Estimación de recursos.
- Presupuesto.
- Difusión.
- Selección y contratación del personal.



SECUENCIA DE PLANIFICACIÓN

- RESERVA DEL EVENTO
- PROPUESTA
- PRESUPUESTO
- CONTRATO
- CRONOGRAMA DE TRABAJO
- PLANIMETRÍA
- DETALLES DEL EVENTO
- REPORTE DE CONSUMOS
- EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN



LA SEDE



- Es el elemento primordial para la realización del evento.
- Debe ser escogida de forma adecuada.
- Debe disponer de las facilidades para el evento y para los asistentes.

CÓMO ESCOGER LA SEDE

- ¿Cuál es el objetivo del evento?
- ¿En qué aspectos ayuda el lugar al logro de objetivos?
- ¿Qué tipo de evento es?
- Tipo de invitados o asistentes.
- Accesibilidad al lugar.
- Facilidades que ofrece: parqueadero, etc.
- **Tomar en cuenta el alcance y magnitud del evento.**

TIPOS DE SEDE

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Centro de convenciones • Hoteles • Salones • Sedes Especiales (Universidades, Hospitales, Centros Culturales, Teatros, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de asistentes prevista • Cantidad de actividades paralelas a realizarse • Cantidad aproximada de asistentes en cada sala (no es bueno que haya gente parada o que no haya gente para escuchar a los oradores) • Accesibilidad • Disponibilidad • Presupuesto |
|---|--|

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Evento



Evento

1.- Recepción de los Participantes y traslado Alojamiento



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Evento



2.- Registro de los Participantes

3.- Realización del Acto de Inauguración

4.- Realización Cóctel de Bienvenida

5.- Implantación del Programa General de Actividades

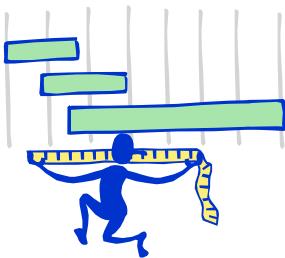
6.- Clausura del Evento

7.- Realización Evento Social de Despedida

8.- Traslado de los participantes a los Terminales de Transporte



Post-Evento



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

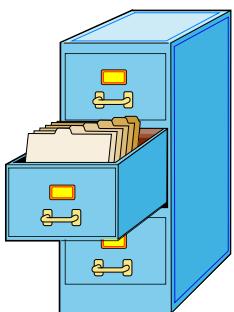
Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

Post-Evento

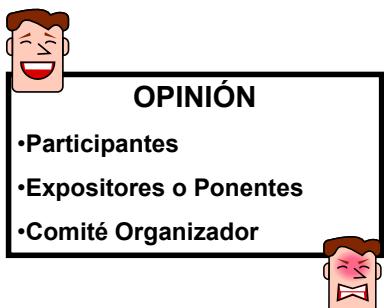
1.- Recopilación y Archivo de la Información Pertinente al Evento.



- Conclusiones
- Elaboración de la Memoria
- Información de Tipo Académica y Administrativa

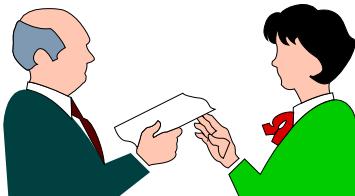
Post-Evento

2.- Evaluación



EVALUACIÓN

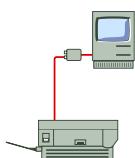
Comparación cualitativa y cuantitativa entre lo programado, lo ejecutado y lo alcanzado

Post-Evento**3.- Agradecimientos**

- Auspiciantes
- Patrocinantes
- Ponentes
- Otros Colaboradores

Post-Evento**4.- Cumplimiento de Compromisos**

- Cancelación de Obligaciones con proveedores.
- Pago recurso humano contratado para trabajar durante el evento.
- Devolución de cualquier material o equipo que se haya solicitado en préstamo.



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Recursos

BIBLIOGRAFÍA

- Arroyo, C. & Morruco, R. (2013). *Eventos corporativos y protocolo empresarial*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Lárez, M. (2010). Los Eventos y sus Etapas, Universidad de Oriente, Venezuela.
- Enríquez Y., (2013). Guía de organización profesional de eventos, UTPL.
- Marcano C. (2009). Eventos – Aspectos generales.

[Ir al contenido](#)