



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
COMUNICACIONES PUBLICITARIAS
TRABAJO DE GRADO

**DISEÑO DE UN MANUAL DE EVENTOS
PARA LA UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO,
SEDE CARACAS**

Trabajo de Investigación presentado por:

Mónica Noemí PINO

y

Yenniris del Carmen SUÁREZ

A la Escuela de Comunicación Social
como requisito parcial para obtener el título de
Licenciado en Comunicación Social

Tutor académico:

Yasmín TRAK

Tutor empresarial:

María VARGAS

Caracas, Septiembre 2009

A mi padre, por amarme y enseñarme
a buscar la felicidad en mi vida.

A mi madre, por amarme y ser mi ejemplo de mujer
luchadora y emprendedora.

A mi hermano, por estar siempre presente
en las buenas y en las malas.

A ti, por darme las fuerzas y la alegría
cuando más lo necesitaba.

A mis amistades, por creer en mí y apoyarme
en el transcurso de mi carrera.

A TODOS LOS AMO
Mónica

A DIOS, que siempre ha estado a mi lado.

A mi papá y mi mamá.
Son el regalo más grande del mundo y mi tesoro.
Jamás sería lo que soy hoy en día sin ustedes.
Mis éxitos son suyos.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional y su amor.

A ti, por llenar de alegría y nuevas experiencias mi vida.

LOS AMO
Yenniris Suárez

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarme en el camino de la vida y llegar hasta aquí.

A mi hermosa familia, por brindarme esta oportunidad de ser una mujer profesional, y por darme todo su apoyo y cariños.

A Willmer Carrasquel y Janis García por brindarme la estabilidad de un hogar donde dormir y vivir durante estos dos años de estudio en Caracas.

Al Lic. Jorge Ezenarro, por su paciencia y dedicación para alcanzar el éxito en la investigación.

A nuestra tutora María A. Vargas, quien nos apoyo y guió en la presente investigación.

A Virginia Carrasquel por ayudarme en los momentos en que no veía luz.

A mi bella compañera por apoyarnos mutuamente en el transcurso de nuestro trabajo. También a mis amigos de Puerto Ordaz y Caracas, Naira, Laura, Mauro, Simón, Victoria, Luis, Lili, Meli y María J. por ser el mejor apoyo incondicional que haya podido tener.

Y un especial agradecimiento a la Lic. Yasmín Trak, quien de una manera muy agradable nos ha guiado en el presente proyecto compartiendo sus valiosos conocimientos.

A todos ellos:
MUCHAS GRACIAS
Mónica

A Dios, por nunca dejarme sola, guiarme y bendecirme.

A mi mamá, por TODO, amarme, apoyarme, tener fe en mí, acompañarme en el camino, darme la vida y ser mi sol.

A mi padre, por TODO, amarme, por sus consejos, por enseñarme valores y humildad, por ser mi ídolo y patrón a seguir.

A Yánise, por ser una de mis mejores amigas, mi confidente, por tu gran apoyo y por escucharme.

A nené, por preocuparte por mí, por quererme y hacerme reír.

A Mauro, por amarme sinceramente y apoyarme cuando más lo necesite, por ser mi príncipe, darme alegría y estar siempre ahí.

A mi tío Noel, mi tía Mary y Norelys, por ofrecerme su hogar y su amor.

A Mónica, por ser mi amiga y compañera de tesis, por hacer esta experiencia más gratificante.

A mis amigas de siempre, Samantha, Zoé y Meche, por estar ahí a pesar de las distancias y obstáculos, por apoyarme incondicionalmente.

A mis amigos de siempre, Álvaro, Chuchú y Luis, por quererme de la forma que lo hacen y alegrarme la vida.

A mis amigas y amigos, Virginia, Melissa, Lili, Pocoyó, por mostrarme lo grande de la amistad, por sus risas y su compañía.

A Yasmín Trak, por ser la mejor tutora, por su paciencia y disposición

A mi padrino de promoción, Jorge Ezenarro, por su tiempo, sentido del humor y ayuda.

A todos ustedes MUCHAS GRACIAS, por formar parte de mi vida y compartir mis éxitos.

Yenniris Suárez

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iv
INTRODUCCIÓN	14
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1. Descripción del problema	16
2. Planteamiento del problema	18
3. Objetivo general	18
3.1. Objetivos específicos	18
4.-Justificación de la investigación	19
5.-Delimitación de la investigación	19
II. MARCO CONCEPTUAL	22
CAPÍTULO I	22
1. Evento	22
1.1. Definición de evento	22
1.2. División de eventos	23
1.2.1. Eventos sociales	23
1.2.2. Eventos corporativos	23
1.2.3. Eventos públicos o populares	24
1.3. Clasificación de eventos	24
1.3.1. Según Ibarra (2007)	24
1.3.1.1. Por su tamaño	24
1.3.1.2. Por el lugar de desarrollo	24
1.3.1.3. Por su tipo	25
1.3.2. Según Eliana Gherardi (2004)	25
1.3.2.1. Educativo	25

1.3.2.2. Social	25
1.3.2.3. Turismo	25
1.3.2.4. Deportivo	26
1.3.2.5. Cultural	26
1.3.2.6. Informativo	26
1.3.2.7. Motivacional	26
1.3.2.8. Religioso	26
1.3.2.9. Político	26
1.4. Tipificación de eventos	27
1.4.1. Según Gómez (2008)	27
1.4.2. Según Eliana Gherardi (2004)	27
1.4.2.1. Congreso	28
1.4.2.2. Jornada	28
1.4.2.3. Convención	29
1.4.2.4. Seminario	29
1.4.2.5. Simposio	29
1.4.2.6. Mesa redonda	30
1.4.2.7. Panel	30
1.4.2.8. Foro	31
1.4.2.9. Coloquio	31
1.4.2.10. Taller	32
1.4.2.11. Curso	32
1.4.2.12. Reunión	32
1.4.2.13. Teleconferencia y videoconferencia	32
1.4.2.14. Charlas	33
1.4.2.15. Conferencia	33
1.4.2.16. Asamblea	34
1.4.2.17. <i>Briefing</i>	34
1.4.2.18. Exposición	34
1.4.2.19. Feria	35

1.4.2.20. Festival	35
1.4.2.21. Concurso	35
1.4.2.22. Viajes de incentivo	36
1.4.2.23. Viajes de familiarización	36
1.4.2.24. Fiestas	36
1.5. Fases de los Eventos	37
1.5.1. Según Gómez (2006)	37
1.5.1.1. Fase pre-evento	37
1.5.1.2. Fase evento	38
1.5.1.3. Fase post-evento	39
1.5.2. Según Eliana Gherardi (2004)	39
1.5.2.1. Primera fase	39
1.5.2.2. Segunda fase	39
1.5.2.3. Tercera fase	40
1.5.2.4. Cuarta fase	40
1.6. Organización general en los eventos	41
1.7. Pasos a cumplir por un comité organizador	43
1.8. Condiciones de un buen gerente de eventos	44
CAPÍTULO II	45
1. Manual	45
1.1. Definición de manual	45
2. El manual como medio de comunicación	46
3. Objetivo de los manuales, según Amador (2003)	47
4. Ventajas y desventajas de los manuales administrativos, según Amador (2003).....	48
4.1. Ventajas	48
4.2. Desventajas	49
5. Clasificación de los manuales administrativos, según Amador (2003)	50
5.1. Por su contenido	50
5.1.1. Manual de historia	50

5.1.2. Manual de organización	51
5.1.3. Manual de políticas	51
5.1.4. Manual de procedimientos	51
5.1.5. Manual de contenido múltiple	52
5.2. Por su función específica	52
5.2.1. Manual de producción	52
5.2.2. Manual de compras	52
5.2.3. Manual de ventas	53
5.2.4. Manual de finanzas	53
5.2.5. Manual de contabilidad	53
5.2.6. Manual de crédito y cobranza	53
5.2.7. Manual de personal	54
5.2.8. Manual técnico	54
5.2.9. Manual de adiestramiento o instructivo	54
5.3. General	55
5.3.1. Manuales generales de organización	55
5.3.2. Manual general de procedimientos	55
5.3.3. Manual general de políticas	55
5.4. Específico	56
5.4.1. Manual específico de reclutamiento y selección	56
5.4.2. Manual específico de auditoría interna	56
5.4.3. Manual específico de políticas personales	56
5.4.4. Manual específico de procedimientos de tesorería	56
6. Contenido de manuales, según Amador (2003)	57
6.1. Manual de organización	57
6.2. Manual de procedimientos	57
7. Clasificación de los manuales, según la guía técnica para la elaboración de manuales del gobierno del Distrito Federal (2009).....	58
7.1. Manual de organización	58
7.2. Manual de procedimientos	59

7.3. Manual específico de operación	59
CAPÍTULO III	60
1. Identidad corporativa	60
2. Imagen corporativa	60
3. Elementos que conforman la identidad visual, según Tejada (1987)	61
4. Elementos que conforman la imagen corporativa según El Manual de Imagen Corporativa (1991)	62
III. MARCO REFERENCIAL	64
CAPÍTULO I	64
1. Universidad Católica Andrés Bello	64
1.1. Historia	64
1.2. Objetivos y misión	66
1.3. Facultades y Escuelas	67
1.4. Unidades de apoyo	68
1.5. Unidades de investigación	69
1.5.1. Dirección de Cultura	69
1.5.1.1. Misión	70
1.5.1.2. Visión	70
1.5.1.3. Valores	71
1.5.1.4. Estructura y servicios	71
1.5.2. Decanato de Desarrollo Estudiantil	72
1.5.2.1. Historia	72
1.5.2.2. Estructura y servicios	73
1.5.2.3. Misión	74
1.5.2.4. Objetivos	74
1.5.3. Secretaría General	74
1.5.3.1. Misión	75
1.5.3.2. Visión	76
1.5.3.3. Estructura y servicios	76

2. Situación general	77
2.1. Eventos para público interno	77
2.2. Eventos para público externo	78
IV. MÉTODO	79
1. Consideraciones generales	79
2. Modalidad de trabajo especial de grado	80
3. Tipo de investigación y diseño	81
4. Variables de la investigación	83
4.1. Operacionalización de las variables	85
5. Población o universo de estudio	89
5.1. Muestra del estudio	89
5.1.1. Unidades de análisis	90
6. Instrumentos de recolección de información	93
6.1. Descripción de los instrumentos y técnicas de recolección de datos	94
6.1.1. Técnicas documentales	94
6.1.2. Observación directa	95
6.1.3. Entrevista	95
6.2. Validación y ajuste	96
7. Descripción de actividades de pasantía	114
V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	117
1. Diario de campo	119
2. Entrevistas	131
3. Manuales	147
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	149
1. Discusión de resultados	149
2. Alcance y limitaciones de la investigación	156

VII. PROPUESTA DEL MANUAL DE EVENTOS	158
CONCLUSIONES	255
RECOMENDACIONES	258
BIBLIOGRAFÍA	261
ANEXOS	265

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipificación de eventos	27
Tabla 2. Medición de variable Evento	86
Tabla 3. Medición de variable Manual	88
Tabla 4. Matriz A: eventos observados (1-4)	120
Tabla 5. Matriz A: eventos observados (5-8)	123
Tabla 6. Matriz A: eventos observados (9-12)	126
Tabla 7. Matriz A: eventos observados (13-15)	129
Tabla 8. Matriz B: entrevistas realizadas a María Alejandra Vargas y Jannabel Hernández	132
Tabla 9. Matriz B: entrevista realizada a Elyln Colmenares y Darío Ramírez	136
Tabla 10. Matriz B: entrevista realizada a Mayerlin Rizo y Ramón Chávez	140
Tabla 11. Matriz B: entrevista realizada a Tiziana Polesel y Rafi Ascanio	144
Tabla 12. Matriz C: manuales estudiados	148

INTRODUCCIÓN

La Universidad Católica Andrés Bello se ha caracterizado por brindar más que conocimientos en las aulas, por ello y en la búsqueda de una formación integral, facilita a los estudiantes su participación en eventos que tengan una doble función: entretenimiento y enseñanza. La recurrente y cada vez más frecuente realización de estas actividades hace inminente la necesidad de lineamientos que definan todos los parámetros que comprende la realización de un evento dentro de la institución. Por ello se plantea el diseño de un Manual de Eventos, donde se estipule desde el proceso para presentar un proyecto de este tipo, hasta las recomendaciones para lograr el éxito del mismo.

Los eventos en la UCAB, sede Caracas, pueden variar significativamente en tamaño y naturaleza, todo va a depender de los objetivos del evento. Considerando esto, es importante para la investigación tomar en cuenta los lugares de los cuales dispone la institución para la realización de eventos, cuáles son las unidades encargadas de los permisos y cuáles son los patrones comunes y no comunes entre unos eventos y otros, a fin de crear un panorama sobre la situación actual de la institución. Por otro lado, es indispensable obtener información sobre la forma correcta de planificar, organizar y ejecutar un evento para comparar de alguna manera un supuesto real con un supuesto ideal.

La investigación de este trabajo de grado, si bien requiere de información conceptual y teórica, se basa en la recolección de datos dentro de la institución, lo que nos permite la elaboración del manual según las necesidades de la Universidad. En este caso, los instrumentos de recolección de información representan una pieza fundamental para el éxito

de la investigación, por ello las entrevistas y los diarios de campo recopilan información sustancial de las dos perspectivas desde donde se ve un evento: el organizador y el espectador o público.

Para la realización del proyecto se llevó a cabo una cronología de actividades que facilitó la fluidez de la investigación, iniciando por identificar el problema y el planteamiento de los objetivos, siguiendo con los aspectos teóricos que engloban desde la definición de evento y manual, hasta los tipos de eventos y las características de un buen organizador, además de la recolección de información referente a la UCAB. Todo esto con el fin de elaborar un Manual de Eventos como resultado de un proceso de discusión y análisis donde se identificaron aciertos, desaciertos, soluciones y recomendaciones para optimizar el uso de los recursos disponibles, aprovechar el capital humano y difundir conocimientos.

La importancia de este proyecto reside en la necesidad de presentar uniformidad en eventos o actividades extracurriculares, incluyendo solicitud, organización y planificación de los mismos, lo cual influye directamente en la eficiencia y éxito de los proyectos planteados, independientemente de su magnitud o naturaleza.

El trabajo se encuentra estructurado en capítulos: Planteamiento del Problema, donde se describe la situación y se establecen objetivos; Marco Conceptual, que expone información referente a eventos, manuales e identidad corporativa; Marco Referencial, que contiene la información institucional de la UCAB; Método, que describe la metodología aplicada para la investigación; Presentación de Resultados, compuesto por matrices producto de la información recolectada; y la Discusión de Resultados, donde se identifican los elementos para la elaboración de la Propuesta del Manual de Eventos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción del problema

La Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, posee un ambiente digno para los estudiantes universitarios, lleno de historia y cultura, por ello son constantes los eventos que se realizan en el transcurso de un año académico dentro de las instalaciones, con la finalidad de complementar la formación integral de sus estudiantes. La UCAB, 1953-1958, (1958):

La U.C.A.B quiere ser un hogar y no sólo una mera actividad académica. El contacto mutuo, la conversación sosegada, la discusión serena, deben completar la labor de las clases. Igualmente la convivencia de los alumnos de las varias facultades debe lograr la armonización en un todo múltiple como la vida misma, de los supremos intereses humanos que cada especialidad atiende en su esfera propia.

Actualmente la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, se caracteriza por la continuidad y constancia en la realización de eventos, producto de cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, lo que ha generado el surgimiento de nuevas actividades de distinta índole. Cada vez son más los interesados en organizar eventos: Facultades, Escuelas, estudiantes, profesores, profesionales y clientes externos, quienes recurren a los servicios de la Universidad para solicitar el uso de los espacios al aire libre, auditorios y aulas, en función de sus objetivos a cumplir. A pesar de esta situación, la Universidad no cuenta con un manual que contemple todo lo relacionado con los procedimientos para la organización, planificación y ejecución de los eventos dentro de la institución.

La responsabilidad de informar a los organizadores de los procedimientos requeridos para la realización de un evento reside en el personal que conforma el Decanato de Desarrollo Estudiantil y la Dirección de Cultura, ambos encargados de aprobar y controlar los eventos a realizarse, así como de la asignación de los espacios. Esta situación genera una brecha en la comunicación pues quienes manejan la información constituyen un grupo selectivo de personas y no existe un documento que respalde esa información, lo que ocasiona desconocimiento de los organizadores con respecto al proceso para realizar un evento en la Universidad, generando un vacío de información. Aparte de ello, otro problema vinculado con la disponibilidad de la información, es la discrepancia en los procedimientos laborales por parte de los entes encargados, quienes no aplican tácticas uniformes para la organización, aprobación y ejecución de los eventos dentro de las instalaciones de la Universidad.

Estos aspectos dejan evidencia la importancia de crear un documento informativo que contemple los lineamientos fundamentales para efectuar los eventos dentro de la universidad, de forma uniforme, tanto para los administradores de los espacios como para los organizadores, el cual sea accesible a los posibles usuarios.

Tomando como base este entorno, la situación ideal se enfoca en delegar funciones, por medio de la implantación del Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, en el cual se recopilan las pautas, pasos, procedimientos e instrucciones para que cualquier persona interesada en la organización y ejecución de eventos en las instalaciones de la Universidad, disponga de las herramientas teóricas y prácticas para llevarlo a cabo con éxito.

2. Planteamiento del problema

Asti (1973) definió el problema como “un enunciado o una fórmula; desde un punto de vista semántico, es una dificultad, todavía sin solución, que es menester determinar con precisión para intentar luego su examen, valoración crítica y solución” (p. 101). Teniendo este término en cuenta, se plantea la interrogante de investigación.

Pregunta de Investigación:

¿Cuáles son los procedimientos que deben seguirse para la planificación de eventos en la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas?

Se aspiró a determinar de forma clara y concisa la manera más eficiente y esencial para realizar eventos en las instalaciones pertenecientes a la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, para facilitar tanto a los administradores de los espacios como a los organizadores de los eventos, los procedimientos que deben llevarse a cabo para la correcta organización y ejecución de los mismos.

3. Objetivo General

Diseñar un Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.

3.1. Objetivos Específicos

1. Analizar el contenido de manuales relacionados con la organización de eventos.

2. Identificar los tipos de eventos que se realizan en la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.
3. Identificar los problemas comunes de los eventos de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.
4. Identificar las necesidades de los responsables de los eventos de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.

4. Justificación de la investigación

La realización de este proyecto es importante pues existe deficiencia de información relacionada con los procedimientos de organización, planificación y ejecución de los eventos dentro de las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas. La ausencia de parámetros que establezcan los procesos para la ejecución de los eventos generó falta de uniformidad en el desarrollo de los mismos, opacando la imagen de excelencia que caracteriza todas las actividades relacionadas con la institución. Con el diseño del Manual de Eventos se aspira contribuir con posibles soluciones que permitan beneficiar a todas las personas relacionadas con esta área, tanto internas como externas, facilitando así el establecimiento de los parámetros uniformes a cumplir tanto por los organizadores como por los administradores de los espacios, y así tener un mejor control formal en los procedimientos y normas para la ejecución de los eventos. El proyecto es realizado por dos personas, considerando el tiempo requerido para las entrevistas a profesionales, el número de eventos a evaluar y el diseño del Manual de Eventos.

5. Delimitación de la investigación

La Universidad Católica Andrés Bello posee actualmente cuatro (4) sedes ubicadas en diferentes partes del territorio nacional: Caracas, Coro,

Guayana y Los Teques. La investigación se enfocó en la sede ubicada en la ciudad de Caracas, Montalbán, por ser la sede principal. Fue importante considerar que las Escuelas, Unidades de Apoyo y Departamentos, en busca de integración con los estudiantes, son generadores de eventos de diferente índole, ya sea de entretenimiento o netamente académico. Considerando esto y los objetivos planteados, el estudio estuvo basado en la Dirección de Cultura, el Decanato de Desarrollo Estudiantil y Secretaría General.

El especial interés en la Dirección de Cultura radica en su vinculación y utilidad con la investigación, pues es uno de los principales responsables y generador de eventos culturales, por lo cual tiene contacto constante y directo con parte de los organizadores de los eventos en la Universidad, pues estos deben acudir a sus servicios para la solicitud de los permisos de uso de los auditorios, del protocolo y aprobación de los mismos. Esta Dirección cuenta actualmente con un departamento llamado “Servicio de espacios y asistencia protocolar”, dirigido a mejorar la calidad de la comunidad a través de la asistencia protocolar y de asegurar los espacios disponibles para la realización de diversos eventos.

Por otro lado se incluyó en la investigación al Decanato de Desarrollo Estudiantil, unidad relacionada con eventos de otra índole. Esta instancia actúa como puente entre los estudiantes generadores de eventos, el proyecto preliminar del evento que desean realizar y la ejecución del mismo, además de apadrinar eventos (de diversos organizadores) que respeten y promuevan los valores, metas, misión y visión de la Universidad.

En el caso de Secretaría General, su relación con el objeto de investigación se basó en la organización y ejecución de los eventos académicos, en esencia los actos de grado, los cuales son realizados en fechas específicas dentro de las instalaciones de la Universidad.

Este proyecto tuvo un tiempo estimado de elaboración de 11 meses, comprendiendo su inicio desde el 1 de Octubre del 2008, hasta el 1 de Septiembre de 2009.

II. MARCO CONCEPTUAL

CAPÍTULO I

1. Evento

Para efectos de esta investigación todo el tema relacionado con los eventos resulta relevante, pues este contenido será base para conocer lo concerniente a una correcta y eficaz planificación, organización y ejecución de un evento.

1.1. Definición de evento

El vocablo evento puede adquirir diferentes cualidades según el autor que lo defina. En el portal Web *backstageservice* (2007), en la sección de *reportajes*, Ibarra señala que “la palabra evento proviene del latín, *eventus*, que significa suceso, acontecimiento, eventualidad, de concepción única e irrepetible” (www.backstageservice.com. Recuperado enero 21, 2009).

También existen definiciones concretas y breves como la expuesta por el Diccionario Real de la Academia Española (1992), el cual define el término evento como una “eventualidad, hecho imprevisto o que puede acaecer. En previsión de todo lo que pueda suceder” (p. 654).

Asimismo, en el portal Web *organizar eventos* (2004), en la sección de *organización de eventos*, se define que:

En el ámbito empresarial / profesional un evento es un acto que sirve a su empresa para presentar o potenciar un determinado

producto/servicio o una determinada marca, o para poder dar a sus clientes la oportunidad de un acercamiento directo a su empresa, lo que facilita en todo caso nuestros objetivos de fidelización frente a la competencia del mercado actual (www.organizareventos.com. Recuperado julio 1, 2009).

Por otro lado, Guerrero, en el portal Web rppnet (2005), en la sección *eventos*, se define este término como un “suceso importante y programado de índole social, académico, artístico, deportivo, ya sea en forma de seminario, jornada, talleres, conferencia, inauguraciones, lanzamientos, visitas guiadas, desayunos de trabajo, exposiciones, ferias, muestras (...)” (www.rppnet.com. Recuperado agosto 2, 2009).

1.2. División de eventos

Ibarra (2007), plantea tres divisiones de los eventos: eventos sociales, eventos corporativos y los eventos públicos y/o sociales.

1.2.1. Eventos sociales

Los eventos sociales son los actos que tienen la finalidad de entretener a los asistentes y se caracterizan por ser sencillos y encontrarse al alcance de cualquier tipo de anfitrión. No es requisito indispensable tener aptitudes profesionales con respecto al tema.

1.2.2. Eventos corporativos

Son más complejos y por ende requieren un mayor despliegue de colaboración humana y técnica, que en conjunto deberán proporcionar la comunicación clara y efectiva entre la empresa y sus receptores (personal, clientes, socios, etc.). El fin último de estos eventos debe ser la comunicación

y el vínculo que se desea generar o fortalecer entre los anfitriones y los asistentes al evento.

1.2.3. Eventos públicos y/o populares

Tienen cierto grado de complejidad pero más por la magnitud y la logística del evento que por el protocolo. En esta división entran los conciertos, las ferias, los eventos culturales, etc.

1.3. Clasificación de eventos

1.3.1. Según Ibarra (2007)

Ibarra (2007), también expone los eventos según su clasificación, la cual resulta más específica que la división anteriormente planteada por el mismo autor.

1.3.1.1. Por su tamaño

Ibarra (2007), determina que los eventos pueden clasificarse de acuerdo con la cantidad de personas estipuladas a asistir a la actividad, y subdivide a los eventos en: pequeños eventos, medianos eventos, grandes eventos y mega eventos.

1.3.1.2. Por el lugar de desarrollo

Ibarra (2007), hace referencia a la localidad donde se efectuará el evento y establece que pueden ser: En lugares al aire libre, en lugares cerrados y en establecimientos.

1.3.1.3. Por su tipo

Es la clasificación más variada compuesta por eventos sociales, masivos y/o populares, religiosos, culturales, deportivos, populares y empresariales o corporativos.

1.3.2. Según Gherardi (2004)

Para Eliana Gherardi (2004), un evento comprende una gama extensa de actividades que adoptan formas muy variadas, por ello realiza una clasificación basada en los objetivos de las mismas.

1.3.2.1. Educativo

Comprende las actividades como: congresos, cursos, simposios, seminarios, mesas redondas, talleres, foros, conferencias, exposiciones, convenciones y campamentos.

1.3.2.2. Social

Hace referencia a los aniversarios, homenajes y fiestas en general (día de la secretaria, fin de año).

1.3.2.3. Turismo

Viajes de familiarización, *tours*, campamentos.

1.3.2.4. Deportivo

Campeonatos y/o juegos, olimpiada.

1.3.2.5. Cultural

Festival, concurso, salón, exposición.

1.3.2.6. Informativo

Reunión, convención, asamblea.

1.3.2.7. Motivacional

Viaje de incentivo.

1.3.2.8. Religioso

Peregrinaciones.

1.3.2.9. Político

Asambleas, mítines.

1.4. Tipificación de evento

1.4.1. Según Gómez (2008)

Gómez (2008) en su libro *Gerencia de Eventos Especiales*, hace una tipificación según su naturaleza, donde clasifica a los eventos en 9 categorías, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. *Tipificación de Eventos*

Tipificación de eventos según su naturaleza	
Educación	Simposio, seminario, taller, comisión, <i>brainstorming</i> , graduación
Entretenimiento	Banquete, <i>coctel</i> , encuentro, fiesta, juegos deportivos, <i>tour</i> .
Economía	Ferias, exposición, campaña.
Gremial	Campaña, pleno, asamblea, convención.
Cultural	Concurso, festival, premio, salón.
Información	Foro, coloquio, panel, mesa redonda, rueda de prensa, conferencia, congreso presentación, jornada.
Política	Mítin, debate, campaña.
Social	Recaudación de fondos, campañas.
Laboral	Juramentación, inauguración, reconocimientos, reuniones de junta directiva, reunión general, aniversario.

Fuente: *La Gerencia de Eventos Especiales*. p. 92.

1.4.2. Según Gherardi (2004)

Con respecto a la tipificación de los eventos, Eliana Gherardi (2004), plantea que no existen definiciones unívocas, pero efectúa una recopilación

de diversas fuentes de información para determinar dicho análisis bajo un “sentido convencional”.

1.4.2.1. Congreso

Se realiza con el fin de deliberar o informar sobre un tema en particular. Su tiempo de duración es habitualmente entre 3 y 7 días, en los cuales se ejecutan diferentes actividades (foros, mesa redonda, talleres, etc.) donde se reúnen cientos de personas que forman parte de un grupo ya sea científico, cultural, religioso u otro.

Gómez (2008), también define este evento, y lo concibe como una reunión en gran escala, realizada con el propósito de actualizar o perfeccionar conocimientos, intercambiar experiencias entre personas especialistas o calificados en el tema que algún ponente exponga. Puede ser de tipo informativo o deliberativo, en el segundo caso deben existir reglas para el debate. El objetivo del congreso es intercambiar ideas, información y conocimiento técnico sobre un tema de interés general.

1.4.2.2. Jornada

Se realiza con la finalidad de desarrollar un tema monográfico en uno o más días. Es menos formal y se requiere menor despliegue que en un congreso.

Gómez (2008), define jornada como las actividades realizadas con el fin de impartir información o instrucciones sobre un sector en particular, y es utilizada para analizar y resolver problemas, además de brindar información actualizada.

1.4.2.3. Convención

Este tipo de eventos se realiza para hacer público y dar a conocer algún método, proceso o sistema nuevo en cualquier área. Es de carácter formal y su tiempo de duración varía según los objetivos a alcanzar.

Gómez (2008), define convención como un evento formal en el cual sólo pueden participar aquellas personas que tengan derecho adquirido para asistir. Su objetivo es analizar problemas y tomar decisiones sobre temas o asuntos que conciernan a los miembros. Se utiliza principalmente para dar información y establecer consensos sobre estrategias o acciones. Es usado frecuentemente por partidos políticos, gremios, y para reuniones de negocio.

1.4.2.4. Seminario

Su finalidad es el estudio e investigación de un tema que será tratado en reuniones compuestas por un grupo de personas con diferentes aspectos en común como nivel de conocimiento e intereses. Al final se realiza una reunión donde se discuten resultados, se analizan conclusiones y se evalúa el trabajo realizado. El seminario puede durar varios días.

Gómez (2008), también destaca que un seminario se caracteriza por la máxima participación de los asistentes.

1.4.2.5. Simposio

Es un tipo de reunión donde un grupo reducido de expertos explican un tema. La exposición de ideas es 15 ó 20 minutos por cada ponente. Se pueden realizar preguntas sin entrar en polémica o discusiones. Al final del

evento, el coordinador realiza una síntesis de las ideas expuestas y concluye.

Gómez (2008), también define este evento como una reunión de carácter formal donde los expertos analizan nuevos aportes científicos y tecnológicos relacionados con su área, sustentándose en investigaciones novedosas.

1.4.2.6. Mesa redonda

Se refiere a la exposición de diferentes puntos de vista, realizada por un grupo de expertos, dando inicio a una confrontación de ideas. Este tipo de actividad debe contar con un coordinador que fije el tiempo de cada expositor, realice un resumen de cada ponencia e inicie las preguntas por parte del auditorio. La figura del coordinador es importante para el desarrollo de las actividades, por ello es indispensable que deba ser imparcial y experto en el tema a tratar.

Gómez (2008), se refiere a la mesa redonda como una reunión donde los expertos analizan un tema, cada uno con enfoques diferentes, ante especialistas y un público que conoce el tema. La idea principal es el análisis objetivo del tema.

1.4.2.7. Panel

Se refiere a la discusión de un tema, ya sea a través del diálogo o la conversación. Cuenta con la presencia de un coordinador que tendrá como función canalizar la información cuando se desvíe, realizar preguntas para ser debatidas y orientar el tema para discutir aspectos no mencionados. El

tamaño de la audiencia es variado y ésta puede intervenir a través de preguntas al finalizar la discusión.

Gómez (2008), también sustenta la intervención de un moderador, y explica que la dinámica consiste en el análisis y discusión de un tema por parte de especialistas, en forma de conversación o diálogo.

1.4.2.8. Foro

Se realiza con el fin de tratar un tema libremente, donde se presentan expresiones abiertas de opiniones e ideas. Es de carácter informal y es necesaria la presencia de un coordinador para controlar la espontaneidad del evento. La idea principal es obtener opiniones del tema o actividad a tratar, llegar a conclusiones o establecer diferentes puntos de vista.

Gómez (2008), expone que un foro es un evento pequeño donde se discute sobre un tema de interés, tiene un ambiente informal y se realiza bajo la coordinación de un moderador. La finalidad es analizar un tema y profundizar en su conocimiento, utilizando elementos que permitan enriquecer la discusión.

1.4.2.9. Coloquio

Es una actividad de carácter semiformal donde el objetivo es intercambiar y analizar ideas sobre un tema específico. Los participantes son personas especialistas de un área determinada.

Gómez (2008), define el coloquio como un intercambio de ideas sobre un tema determinado, sin la necesidad de llegar a un acuerdo final y es

realizado por un número limitado de especialistas. La finalidad reside en profundizar en el conocimiento.

1.4.2.10. Taller

Son actividades de carácter práctico o manual con un tiempo limitado y sobre un tema concreto. Estas actividades se realizan, la mayoría de las veces, a través de un instructor que las guíe.

Gómez (2008), expone que un taller es un evento realizado con la finalidad de desarrollar habilidades y crear destrezas, mediante cooperación, tanto de los participantes como de los facilitadores.

1.4.2.11. Curso

Se caracteriza por ser una actividad netamente didáctica con un programa que debe ser desarrollado en un tiempo establecido. Los participantes son guiados por un instructor o facilitador.

1.4.2.12. Reunión

Es el término utilizado cuando se junta un número de personas con la finalidad de tratar aspectos de interés o actividades a programar.

1.4.2.13. Teleconferencia y videoconferencia

Son reuniones realizadas a larga distancia, que se llevan a cabo gracias a la tecnología. El principal beneficio es el ahorro de tiempo y dinero. La dinámica consiste en impartir conferencias, cursos u opiniones de expertos

ubicados en diferentes sitios a través de una línea telefónica en el caso de la teleconferencia, o utilizando imagen y audio en el caso de la videoconferencia.

1.4.2.14. Charla

Es una reunión de carácter informal donde un experto o profesional conversa con la audiencia sobre un tema en particular.

Gómez (2008), agrega que esta explicación informal debe realizarse en un tiempo no mayor a media hora.

1.4.2.15. Conferencia

Es una técnica expositiva donde un instructor, generalmente especializado, expone información o contenidos teóricos. La conferencia debe ser estructurada en tres partes: una introducción al tema, el desarrollo del mismo apoyado con ejemplos, demostraciones e ilustraciones, y para concluir se debe hacer una síntesis de lo expuesto.

Gómez (2008), define conferencia como un discurso sobre un tema específico, el cual es realizado por un experto quien lo expone, agregando conocimientos e información original de su propio esfuerzo investigativo. La idea principal es presentar el tema con profundidad de conceptos y sin interrupciones.

1.4.2.16. Asamblea

Es una actividad cuyo objetivo es decidir sobre políticas a seguir, elegir comités, aprobar balances y presupuestos. Es organizada por asociaciones, clubes u otra clase de instituciones u organizaciones. Su frecuencia, hora y lugar se establecen según la necesidad.

Gómez (2008), expone que una asamblea es un evento formal en el cuál solo pueden participar aquellas personas que tengan derecho adquirido para asistir, así como ocurre en las reuniones de condominio, por ejemplo. Se realiza con la finalidad de resolver problemas que afecten a los miembros de una organización o para atender requerimientos de orden mayor.

1.4.2.17. Briefing

Reunión muy corta con la finalidad de impartir nuevos lineamientos a seguir o dar a conocer alguna información a un grupo de trabajo.

1.4.2.18. Exposición

Es una actividad donde se muestran productos y/o servicios. Hay diferentes tipos de exposición según la duración de las mismas: permanentes, temporales y ambulantes. Es considerada un medio de comunicación social y de suma importancia para establecer contactos.

Gómez (2008), define exposición como una presentación técnica y pública de servicios o bienes para darlos a conocer. Su función es promover una organización y mercadear los objetos expuestos.

1.4.2.19. Feria

Al igual que la exposición, las ferias exhiben productos y/o servicios de un tema en particular, la diferencia es que en esta ocasión el visitante puede adquirir los productos en venta.

Gómez (2008), también define este evento destacando las actividades de promoción de mercadeo que se realizan en él, utilizando técnicas de venta, publicidad y relaciones públicas. La idea principal es promover la economía de actividades.

1.4.2.20. Festival

Es un evento realizado con la finalidad de promover una determinada actividad. La mayoría de las veces son abiertos al público y congregan gran cantidad de personas.

Gómez (2008), caracteriza el festival como un evento realizado especialmente para actividades relacionadas con las artes escénicas y lleva un reconocimiento (premio) al final. La idea principal es promover estas actividades.

1.4.2.21. Concurso

Es una actividad que tiene como finalidad estimular la participación del público en particular, cuyos pasos fundamentales son la creación de un reglamento y la selección de un jurado calificador.

Gómez (2008) expone que un concurso es un evento que se realiza con la participación de un público específico, con la finalidad de premiar la excelencia, estimular la creatividad u obtener un resultado de interés para la organización.

1.4.2.22. Viajes de incentivo

Son viajes organizados por una empresa u organización, los cuales pueden tener dos objetivos: premiar a un empleado o varios empleados, o inducirlos a realizar un esfuerzo adicional.

1.4.2.23. Viajes de familiarización

Es la actividad que consiste en invitar a operadores de turismo, agencias de viajes o empresas organizadoras de eventos, para que asistan a un hotel, complejo turístico, centro de congresos o utilicen líneas aéreas, con la finalidad de promocionar el lugar y los servicios.

Gómez (2008), nombra este término como “Visita de familiarización” y lo define como una visita que se realiza a una organización por tres motivos principales: por previa invitación de la organización, por necesidad propia o para conocer las facilidades de la misma. Se utiliza para dar a conocer las instalaciones de la organización donde se realice la visita.

1.4.2.24. Fiestas

Son actos sociales que tienen como objetivo principal realizar una celebración. Son de gran importancia, ya que facilitan la socialización,

permiten retomar contacto entre las personas y formular nuevos proyectos. En general en las fiestas ocurren cosas inusuales, divertidas y constructivas.

Gómez (2008), expone que una fiesta es una celebración de algún acontecimiento y pueden ser informales y de gala. Se realiza al finalizar un gran evento o en algún acontecimiento importante en cualquier sector social.

1.5. Fases de los eventos

Gómez (2008), estableció un proceso de diferentes fases para la realización de un evento, relacionando cada una de ellas con funciones del proceso gerencial. Las fases establecidas son: fase pre-evento, fase evento y fase post-evento.

1.5.1. Según Gómez (2008)

1.5.1.1. Fase pre-evento

Esta fase es un plan previo en el que se formulan las preguntas base para la elaboración de un evento. “Se debe establecer: qué se va a efectuar (objetivo), por qué debe hacerse (justificación), cuánto costará (presupuesto aproximado y plan de financiamiento). A esto hay que añadir el cronograma tentativo y el posible lugar en el que se realizará el evento” (Gómez, 2008, p.96).

De acuerdo con Gómez (2008), posterior a estas preguntas se realiza una investigación, planificación e implementación del evento, lo que se traduce en funciones del proceso gerencial:

- Investigación: se deben establecer las necesidades y expectativas tanto del cliente, como de la comunidad o grupos. Lo ideal es recopilar información suficiente para lograr el éxito. Luego se realiza un análisis de la información obtenida y a partir de estos datos se pasará a la etapa de planificación.
- Planificación: en este proceso se introducen dos variables, la primera es definir el perfil del público que asistirá al evento, y la segunda es establecer el objetivo. A partir de estos elementos se precisa el tipo, justificación, cronograma de actividades, lugar y fecha del evento.
Con respecto al cronograma, éste debe contemplar las limitaciones y los riesgos para que, con base en esos elementos, se proceda a efectuar el resto de las tareas y fases de la organización.
- Organización: en términos generales, es la ejecución de la planificación. Gira alrededor de la formación de un comité organizador que tendrá como función tomar decisiones, elaborar un programa, establecer los recursos y promocionar el evento.

En esta fase es de suma importancia la conformación del comité organizador y tener en cuenta el objetivo del evento, pues esto definirá todos los elementos siguientes para la realización del mismo.

1.5.1.2. Fase evento

Generalmente esta fase tiene inicio días antes del evento, y se caracteriza por la interacción y dinamismo entre los comités para controlar los detalles restantes. Se toman en cuenta detalles considerables previamente acordados en la planificación, como información disponible para los asistentes, la atención a ponentes, conferencistas, invitados protocolares, entre otros elementos que varían según el evento. Esta etapa es equivalente a la función gerencial de ejecución/dirección.

1.5.1.3. Fase post-evento

Tiene como finalidad la evaluación de varios aspectos del evento, y se lleva a cabo a través de la reunión post evento del comité organizador. La idea es realizar un informe final que compare los objetivos que se plantearon con los resultados obtenidos para evaluar la efectividad del evento.

1.5.2. Según Eliana Gherardi (2004)

Todos los eventos independientemente de su tamaño o complejidad deben tener cierta preparación con algún tiempo de anticipación a la realización del mismo. Según Eliana Gherardi, en el libro *Cómo hacer eventos exitosos* (2004), la organización de los eventos es realizada en cuatro fases.

1.5.2.1. Primera fase

Surge después de la necesidad de realizar un evento y en ella se plantean diferentes actividades: conformar el comité organizador, seleccionar el tipo de evento considerando el objetivo básico del mismo, darle nombre, escoger una fecha, comenzar a estructurar el programa, elegir el lugar, decidir de qué manera y quién va a realizar el trabajo de organización y coordinación, determinar quién va a auspiciar y patrocinar el evento y formular el primer presupuesto.

1.5.2.2. Segunda fase

Se realiza la organización, planificación y promoción del evento. En ella se determinan los aspectos fundamentales y culmina cuando se inicia la

parte práctica de las actividades. Esta etapa es esencial para definir la mayor parte del éxito del evento.

1.5.2.3. Tercera fase

Se inicia cuando se efectúa el evento. En ella se ejecutan todas las actividades programadas y planificadas en la etapa anterior, y se verifica la efectividad de la organización. Se debe evitar al máximo todo elemento de improvisación y se debe mantener el control de los detalles y las actividades.

1.5.2.4. Cuarta fase

Se relaciona con la finalización del evento y se denomina post-evento, donde se desarrollan las siguientes actividades:

- La cancelación de pagos pendientes a proveedores, personal y cierre de cuentas con el centro de convenciones.
- Agradecimientos: enviar carta o nota de cortesía a todas aquellas personas que hicieron posible que la reunión se desarrollara conforme estaba previsto (auspiciantes, patrocinadores, ponentes, directivos del centro de convenciones, entre otros).
- Evaluación: de los objetivos, así como el lugar escogido y el servicio prestado por parte de las empresas proveedoras.
- Conclusiones: que puedan ser reflejadas en un acta, en un informe, en un *dossier*, una nota de prensa o un libro de interés general para los participantes o directivos de la organización promotora.

1.6. Organización general en los eventos

Se refiere a la estructura relacionada con el personal responsable de investigar, planificar, organizar y ejecutar el evento. Según Gómez y Visla (1989), está constituida por:

1. C
 omisión organizadora
 La comisión organizadora es la máxima autoridad ejecutiva del evento y sobre ella recae en última instancia la responsabilidad del éxito de las tres etapas que componen: pre-evento, evento y post-evento.
 La comisión organizadora está constituida por las personas que designe la Institución o Empresa responsable de evento. Es norma general en Relaciones Públicas que coordine el evento o parte de él.
2. C
 omité asesor
 El comité asesor reúne a los representantes de las diversas Instituciones que tienen nexos con los temas del evento. El comité asesor se reúne de acuerdo a convocatoria escrita elaborada por la Comisión Organizadora y deberá ser hecha con la suficiente anticipación y con el planteamiento claro de los asuntos que se desean discutir y a la vez una sugerencia de soluciones concretas. La comisión asesora está constituida por los organismos que se consideren necesarios.
3. C
 oordinación ejecutiva
 Tiene la responsabilidad coordinadora y ejecutora del evento. En ella se centraliza la mayoría de las actividades y se le debe proporcionar toda la información posible para el mejor cumplimiento de sus funciones.
4. C
 omisiones de trabajo
 Las unidades más importantes en la organización del evento, las constituyen las comisiones de trabajo. Los coordinadores son designados por la comisión organizadora. La coordinación ejecutiva se encarga de suministrar la logística para su operación.

Esta comisión integra su trabajo junto con el de la coordinación ejecutiva, hasta la celebración del evento. La coordinación ejecutiva es la coordinadora de trabajo de las comisiones.

5. Control y evaluación formativa

5.1. La coordinación organizadora

A los efectos de control, la comisión organizadora se reunirá cada quince días con por lo menos seis meses de anticipación cuando se trate de un evento grande (congreso, seminario) y un mes cuando se trate de un evento pequeño, con agenda preparada por la coordinación ejecutiva. Los resultados de las reuniones son recogidos por escrito por la coordinación ejecutiva y entregada copada a cada uno de los miembros posteriormente.

5.2. La coordinación ejecutiva

El cumplimiento de las responsabilidades asignadas cada uno de los miembros debe ser participado a la Coordinación Ejecutiva en el momento oportuno para que este lleve un control y pueda elaborar las agendas claramente. Por tanto, cada miembro de la Comisión recibe en cada reunión responsabilidades concretas, utiliza los medios disponibles para cumplirlas en el periodo establecido y notifica a la coordinación de la Comisión ejecutiva su cumplimiento. De todas maneras, la Coordinación Ejecutiva recordará constantemente a los miembros de la Comisión Organizadora las actividades que aún no hayan cumplido.

5.3. Las comisiones de trabajo

El control del proceso lo podrá llevar cada miembro en base de las actividades cumplidas del programa general de trabajo que le será suministrado por secretaría y por la información constante de ésta a través de las reuniones ordinarias. Existen formas de memos rápidos y algunos formularios sencillos para la comunicación. La política es optar por la máxima flexibilidad, la mínima complicación y la máxima eficiencia.

6. Personal de apoyo

Las actividades de organización deberán ser cumplidas en la mejor forma. De ser necesario se asignarán asistentes en la coordinación Ejecutiva que puedan sustituir a los miembros de cualesquiera de las comisiones o en caso de que el trabajo así lo amerite. Los asistentes serán supervisados directamente por el Coordinador Ejecutivo.

7. Servicios generales

La coordinación ejecutiva contratará los servicios que sean

necesarios y dependiendo de su monto serán consultados por la Comisión Organizadora.

Cada coordinador de grupo recibirá sus programas de trabajo de la Coordinación Ejecutiva, estos programas funcionarán con responsabilidad a tiempo. De todas formas, estas actividades de manera general serán indicadas en un diagrama de barras.

8. Grupos de trabajo de eventos. El área de trabajo de eventos se divide en:

- Área ejecutiva. En esta área están ubicadas todas las actividades ejecutivas correspondientes a la Comisión Organizadora, Comité asesor y Coordinación Ejecutiva.
- GRUPO I. En este grupo están ubicadas las actividades INSCRIPCIONES; ASISTENCIA; REGISTRO CONTROL.
- GRUPO II. Comprende logística en general de servicios a los conferencistas, hoteles, Publicaciones, Transporte, Excursiones, Viajes, Teatro, Cines y otras recreaciones.
- GRUPO III. Comprende trabajos de Base, Programa, Temario, Trabajos Libres, Invitación a Personalidades, Participación de Instituciones (p. 131-133).

1.7. Pasos a cumplir por un comité organizador

El Comité Organizador es indispensable en todas y cada una de las fases del evento, por ello sus funciones deben estar bien definidas. Gómez y Visla (1989), plantean ocho pasos que debe cumplir el comité de empleados responsables de la celebración del evento:

1. Darle nombre.
2. Seleccionar la fecha.
3. Los invitados.
4. Transportación y estacionamiento.
5. Recepción.
6. Preparación de visitas a la sede.
7. Refrigerios y recuerdos.
8. Publicidad anterior al evento.

Estas funciones se aplican principalmente a los eventos de aniversario de instituciones y organizaciones, pero pueden ser adaptados y aplicados a otros tipos de actividades.

1.8. Condiciones de un buen gerente de eventos

Un buen gerente de eventos debe poseer ciertas cualidades particulares que le faciliten cumplir las funciones de gerenciar cada una de las fases del evento. Gómez (2008), fijó veinte condiciones características de un buen gerente de eventos, a saber: creativo, sinérgico, capaz, proactivo, productivo, motivador, entusiasta, democrático, respetuoso, participativo, ejemplar, comunicativo, amistoso, responsable, amable, honesto, eficaz, eficiente, efectivo y trabajador.

CAPÍTULO II

1. Manual

Para efectos de este trabajo de grado es necesario tener conocimiento del significado de manual, pues este elemento será el producto final de la investigación.

1.1. Definición de manual

Las definiciones del vocablo varían de un autor a otro, caracterizándolo de diferentes formas. Según Terry (1971), un manual "es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa" (p. 879).

Coincidiendo en ciertos aspectos con el autor anterior, Kellog (1962), establece que:

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo (p. 252).

En el portal Web elprisma, en la sección *manuales administrativos*,

Reyes (1981), define a un manual como:

Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentra en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa (www.elprisma.com. Recuperado julio 1, 2009).

Existe otra definición presentada en el portal Web eubca (2000), en la sección *letras*, que se relaciona con el enunciado aportado por Reyes (1981). Éste portal precisa que un manual es una:

Guía de uso de un sistema de clasificación u otro tipo de lenguaje documental, que proporciona instrucciones, procedimientos, criterios de aplicación, glosarios y ejemplos. Los manuales o guías de uso de los sistemas de clasificación siguen la ordenación de símbolos de éstos, y proporcionan instrucciones y criterios específicos para resolver situaciones dudosas o que ofrecen más de una solución posible (www.eubca.edu.uy. Recuperado julio 2, 2009).

2. El manual como medio de comunicación

(Amador, 2003, para. 1) Establece que:

La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente (www.elprisma.com. Recuperado julio 2, 2009).

Los manuales tienen gran valor como instrumento administrativo siempre y cuando estén correctamente redactados. (Amador, 2003, para. 2) “en esencia, los manuales administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello tienen como

propósito señalar en forma sistemática la información administrativa” (www.elprisma.com. Recuperado julio 2, 2009).

3. Objetivos de los manuales

Amador (2003), determinó una serie de objetivos que deben cumplir los manuales administrativos:

1. Formar e informar a los usuarios, sobre: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas de la organización.
2. Determinar las funciones de cada unidad administrativa para asignar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
3. Colaborar con la correcta realización de las labores asignadas y propiciar la uniformidad.
4. Actuar como medio para integrar y orientar al personal de nuevos ingresos, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
5. Facilitar información fundamental para la planeación e implementación de reformas administrativas.
6. Dar a conocer el funcionamiento interno de la organización: ubicación, requerimientos descripción de tareas y puestos responsables de la ejecución.
7. Ayudar en el proceso de inducción del puesto, instrucción y capacitación del personal debido a que informan en forma detallada las actividades de cada puesto.
8. Permitir el análisis y revisión de los procedimientos.
9. Intervenir en la consulta de todos los usuarios.
10. Simplificar el trabajo por medio del análisis de tiempos, delegación de autoridad y aportar información básica.
11. Establecer un medio de información, o bien transformar el existente.

12. Uniformar y controlar la obediencia de las normas de trabajo y evitar su alteración impropia.
13. Determinar de forma simple los compromisos por fallas o errores.
14. Facilitar los trabajos de auditoría, análisis del control interno y su evaluación.
15. Aumentar la eficiencia de los trabajadores, indicando lo que deben hacer y cómo hacerlo.
16. Coordinar actividades y evitar duplicidades.
17. Establecer la base para una evaluación posterior del trabajo, progreso de los sistemas, procedimientos y métodos.

4. Ventajas y desventajas de los manuales administrativos

Según Amador (2003), los manuales administrativos tienen diferentes ventajas y desventajas, factores que pueden afectar o beneficiar la eficiencia del manual.

4.1. Ventajas

Un manual administrativo correctamente redactado ofrece las siguientes ventajas:

1. Logra establecer y mantener un concreto plan de organización.
2. Cerciora que todos los usuarios tengan una adecuada comprensión de la información contenida en el manual.
3. Facilita el estudio y análisis de los problemas de organización.
4. Ordena los procesos de iniciación, aprobación y publicación de los cambios necesarios en la organización.
5. Actúa como guía efectiva para la preparación, clasificación y compensación del usuario.

6. Establece responsabilidades a cada persona y su relación con otros en la organización.
7. Impide conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de tareas.
8. Expone las fuentes de aprobación y las autoridades de la organización.
9. Contiene información valiosa de las experiencias administrativas de los empleados más antiguos.
10. Ofrece una guía para el entrenamiento de novatos.
11. Es un medio permanente de información de los procedimientos a ejecutar.
12. Institucionaliza y hace posible el logro de los objetivos, políticas, procedimientos, funciones y normas.
13. Impide discusiones y desacuerdos en relación con las operaciones.
14. Cerciora continuidad y coherencia en los procedimientos y normas durante lapsos de tiempo.
15. Es un instrumento efectivo para la capacitación del personal.
16. Aumenta la coordinación en la realización del trabajo.
17. Viabiliza una correcta delegación de tareas, debido al planteamiento de instrucciones escritas

4.2. Desventajas

Amador (2003), determinó que el uso de los manuales puede acarrear las siguientes desventajas:

1. Las compañías pequeñas consideran innecesario el uso de un manual que describa los procedimientos y aspectos de la empresa que son conocidos por sus trabajadores.
2. Las empresas consideran que los manuales tienen un alto costo monetario, limitativo, además de considerar un trabajo difícil elaborar un manual y mantenerlo al día.

3. Temor a que pueda acarrear una estricta reglamentación y rigidez.
4. Su ineficiente elaboración ocasiona inconvenientes relevantes en relación al desarrollo de las operaciones.
5. La producción y actualización del manual pueden tener alto valor monetario.
6. Si no se actualiza constantemente, pierde efectividad.
7. Contiene sólo aspectos formales de la organización, omitiendo aspectos los informales los cuales son de importancia notoria para la misma.
8. Los manuales muy simples carecen de utilidad y los manuales muy detallados se hacen complicados.

5. Clasificación de los Manuales administrativos

Amador (2003), establece que los manuales administrativos cumplen dos funciones, brindar la información necesaria para orientar las acciones humanas y facilitar el aprendizaje, tanto en el ámbito ejecutivo como en el ámbito operativo de la organización. El contenido de los manuales depende de la información demandada por cada institución, y con base en ello, se determina con qué tipo de manual debe trabajar cada empresa. El autor establece una clasificación de manuales basada en el propósito de los mismos, dividiéndolos en los siguientes grupos:

5.1. Por su contenido

El contenido del manual es la pauta que rige esta clasificación, y existen cinco tipos:

5.1.1. Manual de historia

Se caracteriza por contener la historia de la organización (creación, crecimiento, logros, administración y posición actual). Su finalidad es informar al empleado sobre las tradiciones, filosofía y panorama introspectivo de la empresa. Su correcta elaboración mejora el proceso de comprensión de los empleados y enfatiza el sentido de pertenencia con la organización.

5.1.2. Manual de organización

Se caracteriza por describir de forma detallada los objetivos, funciones, autoridades y responsabilidades de los diversos cargos dentro de la organización y las relaciones existentes. Su función principal es brindar la información referente a la estructura organizacional de la institución.

5.1.3. Manual de políticas

Determina y describe detalladamente los parámetros a seguir en los procesos de toma de decisiones, tomando como base los objetivos de la organización. Generalmente son empleados en el área de: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc., y representa la guía de las acciones a ejecutar en estos procesos. Son necesarios porque:

1. Agilizan el proceso de toma de decisiones.
2. Facilitan la descentralización de la información, estableciendo los lineamientos a niveles intermedios.
3. Sirven como base para realizar constante y efectivamente una revisión.

5.1.4. Manual de procedimientos

Contiene la información referente a los lineamientos administrativos que rigen la actividad operativa de la organización. Se caracteriza por actuar

como guía para los empleados y nuevos ingresos, en relación con la dinámica de trabajo de la empresa. Este manual permite incrementar la seguridad que los empleados ejecuten correctamente los sistemas y procedimientos exigidos.

5.1.5. Manual de contenido múltiple

Su particularidad reside en combinar dos o más categorías de los procesos administrativos, con la finalidad de disminuir la utilización de distintos manuales, es decir, independientemente de la estructura que pueda tener la organización se emplean para abordar temas con relación a las actividades, al personal, procesos, etc.

5.2. Por su función específica

Amador (2003), también desarrolla otro tipo de clasificación de los manuales en función a una operación específica a tratar. Dentro de esta clasificación se encuentran los siguientes manuales:

5.2.1. Manual de producción

Se crea por la necesidad de coordinar el proceso de fabricación, y en él se expone la interpretación de instrucciones a seguir para la pronta solución de los problemas cotidianos. Este tipo de manuales generalmente son aceptados y usados constantemente por las organizaciones.

5.2.2. Manual de compras

Se caracteriza por definir y pautar los métodos, alcances y funciones

del proceso de compras de las organizaciones, las cuales determinan que dichos lineamientos deben estar expuestos en un material impreso.

5.2.3. Manual de ventas

Su objetivo principal es informar al personal de ventas sobre los aspectos fundamentales para desempeñar las rutinas de trabajo con relación a esta área (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Permite establecer un punto de referencia para la toma de decisiones.

5.2.4. Manual de finanzas

En él se pautan las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración. Contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal encargado del manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera de la organización.

5.2.5. Manual de contabilidad

Enmarca los principios y técnicas de la contabilidad. Su cualidad reside en actuar como referencia para el personal involucrado en esta actividad. Este manual puede contener generalmente la siguiente información: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros y control de la elaboración de información financiera.

5.2.6. Manual de crédito y cobranzas

Contiene los procedimientos y normas relacionadas con el proceso de

crédito y cobranza. Los aspectos importantes que caracterizan el contenido de este manual son: las operaciones de crédito y cobranzas aplicadas por la organización, las técnicas de control y cobro de las operaciones establecidas por la empresa, entre otros.

5.2.7. Manual de personal

Se caracteriza por contener las pautas necesarias para la dirección del personal de una institución y las políticas referentes a esta actividad.

Los manuales de personal abarcan aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones y capacitación de los empleados.

5.2.8. Manual técnico

Expone los principios y prácticas referentes a una función operacional específica. Su objetivo es brindar información fundamental al personal y unidades administrativas responsables de ejecutar tales actividades. Este manual actúa como punto de referencia para los interesados y contribuye en el proceso de formación de los nuevos miembros del personal.

5.2.9. Manual de adiestramiento o instructivo

Su función principal es pautar labores, procesos y rutinas que conciernen a un cargo en específico, se caracterizan por ser detallados. El manual de adiestramiento emplea técnicas programadas de aprendizaje y cuestionarios de autoevaluación para evidenciar el nivel de comprensión del

contenido del manual por parte del usuario.

5.3. General

Es aquel manual que contiene la información relacionada con la organización en su totalidad. Dentro de esta clasificación Amador (2003) ubica a los siguientes manuales:

5.3.1. Manuales generales de organización

Se elaboran con la finalidad de planificar todo lo referente a la organización, hacer relevancia a la formalidad de la institución y a su estructura funcional.

5.3.2. Manual general de procedimientos

Describe los procedimientos de las diversas unidades que conforman a la organización. Su objetivo principal es uniformar los procesos para el desarrollo de las actividades.

5.3.3. Manual general de políticas

Establece las políticas fundamentales que deben ser cumplidas por todo el personal de la organización y define el marco en el cual pueden actuar. Dichas políticas son definidas y pautadas por la dirección superior.

5.4. Específico

5.4.1. Manual específico de reclutamiento y selección

Su finalidad reside en establecer de forma uniforme las pautas relacionadas con los procesos de reclutamiento y selección del personal de una empresa. Se basa en su totalidad en el personal organizacional.

5.4.2. Manual específico de auditoría interna

Está destinado a establecer los lineamientos e instrucciones para el desarrollo de las actividades referentes a la elaboración de una auditoría interna.

5.4.3. Manual específico de políticas de personal

Contiene las políticas particulares de una organización para determinar y orientar al usuario en relación con los procesos de: contratación, permisos, promociones y prestaciones.

5.4.4. Manual específico de procedimientos de tesorería

Contiene de forma jerárquica los procedimientos aplicados en un área específica. Su objetivo es capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo.

6. Contenido de manuales

Amador (2003), propone dos estructuras, una para el manual de organización y otra para el manual de procedimientos, con la finalidad de comunicar de forma coherente y ordenada la información contenida en estos documentos.

6.1. Manual de organización

1. Identificación.
2. Índice.
3. Introducción.
 - 3.1. Objetivo del manual.
 - 3.2. Ámbito de aplicación.
 - 3.3. Autoridad.
 - 3.4. Cómo usar el manual.
4. Directorio.
5. Antecedentes históricos.
6. Base legal (en caso de organismo público).
7. Organigrama.
8. Estructura funcional.
9. Objetivos de cada unidad orgánica.

6.2. Manual de procedimientos

1. Índice.

2. Introducción

2.1. Objetivos del manual.

2.2. Alcance.

2.3. Cómo usar el manual.

2.4. Revisiones y Recomendaciones.

3. Organigrama.

3.1. Interpretación de la estructura orgánica.

-Sistemas de organización (línea, funcional, etc.)

-Tipo de departamentalización (geográfica, por producto, etc.).

-Amplitud de la descentralización y centralización.

-Relación entre el personal con autoridad de línea y asesoría.

4. Gráficas.

4.1. Diagramas de flujo.

5. Estructura procedimental.

5.1. Descripción narrativa de los procedimientos.

6. Formas.

6.2. Empleadas (por lo general planeadas y rediseñadas).

6.3. Instructivos de las formas empleadas.

7. Clasificación de los manuales, según la guía técnica para la elaboración de manuales del gobierno del Distrito Federal (2009)

La Guía Técnica para la Elaboración de Manuales del Gobierno del Distrito Federal, en la sección de *manuales* (www.transparencia.df.gob.mx. Recuperado enero 21, 2009), realiza una clasificación más general de los manuales, dividiéndolos en tres tipos:

7.1. Manual de organización

Documento que comprende la información detallada relacionada con las unidades administrativas y de apoyo técnico operativo que integran una organización. Es elaborado y aprobado por dichos entes y generalmente contiene: antecedentes, marco legal, atribuciones, estructura y funciones de las mismas.

7.2. Manual de procedimientos

Documento que contiene las diversas operaciones y actividades que deben ser cumplidas para la correcta ejecución de las funciones referentes a las unidades administrativas y de apoyo técnico operativo que integran una organización.

7.3. Manual específico de operación

Documento que describe detalladamente y de forma específica a la organización y/o los procedimientos referentes a las comisiones, comités y órganos administrativos. Se caracterizan por contener los procesos operacionales en conformidad con las normas y políticas de carácter especial de las entidades responsables.

CAPÍTULO III

1. Identidad corporativa

El Manual de Imagen Corporativa (1991), establece que: “el término frecuentemente usado de identidad corporativa se refiere a la imagen que la empresa pugna por conseguir, a fin de crear una buena reputación entre sus clientes” (p. 13).

Por otro lado Tejada en su libro *Gestión de la Imagen Corporativa* (1987), realiza estudios sobre este tema y expone lo siguiente:

El concepto central de identidad corporativa es que se trata de una personalidad construida por la empresa. O sea, la identidad no es una dimensión o cualidad que la empresa posee *per se*, sino más bien el resultado de un esfuerzo que consiste en descubrir sus potencialidades mediante operaciones de autoevaluación y definición de la singularidad empresarial (p. 3).

Con base en ello Tejada (1987), determina que:

(...) la identidad exige una manifestación visual o física, que es el rasgo externo más visible de la empresa en el proceso de diferenciación al entrar en la concurrencia del mercado o en el sistema social. La identidad visual es, junto con los patrones de conducta, la personalidad reconocible de una empresa (p. 3).

2. Imagen Corporativa

Tejada en su libro *Gestión de la Imagen Corporativa* (1987), determina que:

La empresa debe aprender a comunicarse mediante el uso de su imagen. Una vez posicionada una imagen en la mente del público, entra a operar un mecanismo psicosocial por el que se constituyen estereotipos de imagen, es decir, expresiones mentales asociadas a los tributos comunes de reconocimiento para una empresa, tales como si la empresa es confiable o no, si sus productos son caros o baratos, si la atención que presta es buena o mala, si es una empresa con buena o mala reputación, etc. (p. 13).

El *Manual de Imagen Corporativa* (1991), al igual que Tejada, establece la importancia de la Imagen Corporativa:

La imagen corporativa, que es un proceso complejo, se desarrolla como algo natural y queda determinada por la actitud general de los directivos y empleados de una empresa. Ricardo Musatti, consejero de Olivetti, escribió en una ocasión que las empresas que son más concientes de sus propias responsabilidades y objetivos ponen a contribución una gran cantidad de medios en su empeño por lograr la expresión más clara posible de una identidad corporativa (p. 13).

3. Elementos que conforman el sistema de identidad visual

Tejada (1987), expone que la Identidad Visual está conformada por seis (6) elementos, los cuales son:

- a. El símbolo. Podemos definir de una manera sencilla al símbolo como la marca visual que representa a la empresa. El símbolo es el rasgo visual más definido que posee una empresa. Es, por decirlo de alguna manera, la expresión de la identidad física a través de una marca visual.
- b. El logotipo. Es el nombre de la empresa, tanto en iniciales como deletreado. El logotipo es otra marca visual de la empresa. Como elementos de la personalidad corporativa, el símbolo y el logotipo constituyen el identificador de la empresa, pero no

- pueden existir sin ciertas condiciones de color y de tipología.
- c. El nombre comunicativo. Podemos definirlo como el nombre a través del cual se efectúa el proceso de reconocimiento de la empresa. El nombre comunicativo de la empresa es aquel que logra imponerse entre grandes sectores de la audiencia.
 - d. El color es otro de los elementos componentes de la personalidad física de una compañía. Por eso, su selección no es un trabajo secundario sino que constituye una operación de primer orden.
El color cumple una función distintiva. Con el uso de unos determinados símbolos difundidos por los medios de comunicación, las empresas logran imponer a veces una identidad cromática.
 - e. La tipografía. La manera como una empresa escribe su propio nombre en el logotipo, o como imprime los nombres de sus principales directivos, o como utiliza en la papelería la denominación de ciertas funciones, constituye otra marca de identidad, otra aplicación del llamado estilo propio de la empresa.
 - f. La señalética. Comprende la señalización de sus fachadas externas, la señalización interna de sus unidades de producción y oficinas, etc. Especialmente en las entidades de servicios al público, como bancos, se requiere utilizar una señalización muy precisa desde que el cliente entra en la instalación física de atención al público (p. 36).

4. Elementos que conforman la Imagen Corporativa

El Manual de Imagen Corporativa (1991), expone que la Imagen Corporativa está conformada por los siguientes componentes:

El diseño corporativo (DC) consiste tan sólo en la comunicación visual de una organización, desde el logotipo a los sistemas de señales y el diseño del entorno.

La Identidad Corporativa (ID) o Imagen Corporativa, por otra parte incluye tanto manifestaciones visuales como expresiones no visuales: formas de comportamiento en relación con los asuntos sociales, empresariales y políticos, que se pueden hacer patentes, por ejemplo, en el comportamiento de la planilla, en el estilo de escribir en la publicaciones o en la forma en que se trata a los proveedores.

La estrategia corporativa es la política de desplazamiento de una imagen corporativa en términos de relaciones con los empleados y los clientes, de relaciones públicas, promoción, desarrollo del producto, publicaciones de embalaje y, por supuesto, marketing. Las Comunicaciones Corporativas son los medios de hacer llegar esta estrategia a los grupos respectivos a los que va destinada (p. 41-42).

El Manual de Imagen Corporativa (1991), establece que la Identidad Corporativa, Estrategia Corporativa y Comunicaciones Corporativas son componentes interdependientes, es decir, que cada uno influye en los demás.

III. MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO I

1. *Universidad Católica Andrés Bello*

El Estatuto Orgánico de la Universidad Católica Andrés Bello (2001), en su Título I, De la Naturaleza y Fines de la Universidad, plantea en su artículo 1º que:

La Universidad Católica Andrés Bello es una institución de educación superior de la Compañía de Jesús. Su fundación fue decretada por el Episcopado Venezolano en el año de 1951 y realizada en Caracas el año de 1953 por la Compañía de Jesús, a quien pertenece a perpetuidad (p. 5).

1.1. *Historia*

La Universidad Católica Andrés Bello tiene más de cinco décadas impartiendo educación y valores. En el portal Web de la UCAB (2003), en la sección *Historia*, se narra la historia de esta institución desde el momento de su fundación hasta sus logros y nuevas sedes:

La Universidad Católica de Venezuela fue fundada el 24 de octubre de 1953, bajo el amparo de una nueva ley de educación promulgada por Marcos Pérez Jiménez ese mismo año. Este era el fin de un proceso que se inició durante el gobierno de Antonio Guzmán Blanco y que prohibió el funcionamiento de las universidades privadas católicas. Su primer rector, Carlos Guillermo Plaza, instó al gobierno a autorizar el cambio de nombre, que fue adoptado un año después, el 7 de julio de 1954.

La finalidad de la misma era compartir “los nobles y comunes anhelos de las otras ilustres universidades del país”. Además, “se dirige particularmente a consolidar, de modo eficaz, la educación moral y espiritual de nuestra juventud, destacando para ello el valor y la dignidad de la persona humana, ennoblecido aún más por su condición cristiana; todo lo cual exige cuantiosa dotación de medios apropiados junto con exquisita y firme dirección, en el sentido de que tal esfuerzo combinado conduzca racional y convenientemente al desarrollo justo de las profesiones ciudadanas”.

Mucho ha cambiado el país y mucho también ha aportado al mismo la Universidad Católica Andrés Bello. Con las vicisitudes propias de todo ente vivo, su crecimiento no ha estado exento de momentos difíciles. Pero su impronta está bien definida y su fama bien ganada en el universo plural de Venezuela. Sus rectores han sido eximias figuras: los Padres jesuitas Carlos Guillermo Plaza (1953-1955), Pedro Pablo Barnola (1955-1959), Carlos Reyna (1959-1969) y Pío Bello (1969-1972), el ingeniero Guido Arnal (1972-1990), y desde 1990 el R.P. Luis Ugalde s.j. Detrás de ellos, la rica y fecunda experiencia de la Compañía de Jesús en la conducción de universidades en todo el mundo, centenares de hombres y mujeres que a distintos niveles han dado lo mejor de sí en la construcción de una universidad de excelencia, y su vinculación con la Iglesia institucional a través del Gran Canciller, ocupado siempre por el Arzobispo de Caracas.

Los profesores actuales y jubilados, los egresados, sus numerosas publicaciones de libros y revistas, las facultades y centros de investigación que aportan al país ideas, propuestas y análisis de reconocida vigencia son el mejor aval de su trayectoria. A ello se une, la atención personalizada en diversos campos en los que sobresale la pastoral universitaria, hablan por sí solas de la misión educativa, ética y responsable que ha tenido la Universidad Católica Andrés Bello.

Si bien tiene su sede en Caracas, desde un comienzo, la Universidad Católica estuvo abierta al país. De ello, tiene hoy día, extensiones de diversas facultades en los cuatro puntos cardinales. Hija directa fue la extensión del Táchira, hoy Universidad Católica del Táchira. Y se abrió el camino para los otros centros de educación superior de inspiración cristiana que existen en Venezuela.

La supervivencia de cualquier universidad, máxime de una católica, pasa por entender el contexto geopolítico, el tiempo histórico y las exigencias de la Iglesia contemporánea. Asumir la competitividad, la complementariedad y la calidad en un permanente reto de estar atento a los signos de los tiempos y a los signos de Dios ha caracterizado el camino trillado por la UCAB (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

Actualmente la Universidad Católica Andrés Bello cuenta con tres (3) sedes además de su sede principal, las cuales son: Guayana, Coro y Los Teques.

1.2. Objetivos y misión

La Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) tiene diferentes objetivos que le permiten definir el perfil de la institución, con objetivos, misión y valores que son reflejos de excelencia, perseverancia y progreso, así se plantea en El Estatuto Orgánico de la Universidad Católica Andrés Bello (2001), donde expone:

Artículo 6º.- La Universidad Católica Andrés Bello proclama como suyos los fines y objetivos siguientes:

1º. La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a autoridades, profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.

2º. La Universidad es una Institución al servicio de la Nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales.

3º. La Universidad debe realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores, y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso.

4º. La enseñanza universitaria se inspirará en un definido espíritu

de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, las

cuales se expondrán y analizarán de manera rigurosamente científica.

5º. La Universidad Católica Andrés Bello considera como misión específica suya:

- a) Contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida.
- b) Esforzarse por acelerar el proceso de desarrollo nacional, creando conciencia de su problemática y promoviendo la voluntad de desarrollo. Por lo mismo, concederá especial importancia a la promoción de los recursos humanos y particularmente de la juventud, a fin de lograr la promoción de todo el hombre y de todos los hombres.
- c) Trabajar por la integración de América Latina y por salvaguardar y enriquecer su común patrimonio histórico-cultural; por la mutua comprensión y acercamiento de los pueblos de nuestro Continente; por la implantación de la justicia social; por la superación de los prejuicios y contrastes que dividen y separan a las naciones, y por el establecimiento de la paz, fundada en hondo humanismo ecuménico.
- d) Irradiar su acción, especialmente a los sectores más marginados de la comunidad nacional.
- e) Promover el diálogo de las Ciencias entre sí y de éstas con la Filosofía y la Teología, a fin de lograr un saber superior, universal y comprensivo, que llene de sentido el quehacer universitario (p.6-7).

1.3. Facultades y Escuelas

Según el sitio Web de la Universidad Católica Andrés Bello, en la sección *Facultades y Escuelas*, la institución está conformada por 5 facultades, cada una con diferentes escuelas que la componen, las son:

- Facultad Ciencias Económicas y Sociales.
 - Escuela de Administración y Contaduría.
 - Escuela de Economía.

- Escuela de Ciencias Sociales.

- Facultad de Derecho.
 - Escuela de Derecho.

- Facultad de Humanidades y Educación.
 - Escuela de Letras.
 - Escuela de Psicología.
 - Escuela de Comunicación Social.
 - Escuela de Educación.
 - Escuela de Filosofía.

- Facultad de Ingeniería.
 - Escuela de Ingeniería Industrial.
 - Escuela de Ingeniería Informática.
 - Escuela de Ingeniería en Telecomunicaciones.
 - Escuela de Ingeniería Civil.

- Facultad de Teología.
 - Escuela de Teología.

(www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.4. Unidades de apoyo

Son dependencias encargadas del servicio a la comunidad ucabista, cada una de ellas cubre necesidades y requerimientos específicos de su público, comprendido no sólo por estudiantes sino también por profesores y empleados de la institución. Según el sitio Web de la Universidad Católica Andrés Bello, en el apartado *Unidades de Apoyo*, estas se conforman por:

- Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH).
- Dirección de Tecnología de Información.
- Dirección de Cultura.
- Cooperación Interinstitucional.
- Dirección de Deportes.
- Dirección de Promoción.
- Centro Internacional de Actualización Profesional.
- Parroquia Universitaria.
- Dirección de Pastoral.
- Proyección a la Comunidad.

(www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5. Unidades de investigación

Para fines de esta investigación sólo se tomaron en cuenta tres (3) unidades que forman parte de la Universidad Católica Andrés Bello: Dirección de Cultura, Decanato de Desarrollo Estudiantil y Secretaría General, seleccionadas por ser consideradas las unidades que organizan eventos en mayor proporción en las instalaciones de la Universidad.

1.5.1. Dirección de Cultura

El sitio Web de la Universidad Católica Andrés Bello, en la sección de *Dirección de Cultura*, expone que:

La Dirección de Cultura es una unidad que se encarga de desarrollar, apoyar y difundir las diferentes manifestaciones culturales que surgen en nuestra comunidad y el entorno. De igual

forma gestiona eventos y actividades para integrar a otras instituciones culturales y así fomentar el enriquecimiento de nuestra identidad sociocultural (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

La Dirección de Cultura es una de las unidades de apoyo con las que cuenta la Universidad Católica Andrés Bello, y su principal función hace referencia al desarrollo de actividades culturales que enriquezcan la vida universitaria de la institución.

De igual manera existen grupos que conforman la Dirección de Cultura, dentro de los cuales se encuentra el grupo de protocolo, conformado por estudiantes pertenecientes a la comunidad ucabista. Estos jóvenes son “entrenados” con el fin de apoyar los actos y eventos que se realicen en la Universidad y mantener el perfil de la UCAB.

1.5.1.1. Misión

“Promover, apoyar y gestionar actividades culturales y académicas como contribución a la formación integral de los miembros de la comunidad ucabista” (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.1.2. Visión

Ser la unidad de eje por excelencia en apoyo y desarrollo de iniciativas culturales y artísticas, tanto para la comunidad ucabista como para las comunidades que la circundan, que fortalezcan nuestra identidad sociocultural y generen opciones de esparcimiento cultural participativo, cercano y de calidad (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.1.3. Valores

Según el sitio Web de la Universidad Católica Andrés Bello, en la sección *Valores*, la Dirección de Cultura desarrolla sus actividades teniendo como pilar seis (6) valores, los cuales son:

- Compromiso integral.
- Creatividad.
- Eficiencia.
- Excelencia en el servicio.
- Honestidad.
- Responsabilidad.

(www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.1.4. Estructura y servicios

Según el organigrama presente en la página Web de la Universidad Católica Andrés Bello, en el apartado *Cultura*, esta Dirección se estructura en tres (3) coordinaciones:

- Coordinación Cultural.
- Coordinación Musical.
- Coordinación de Logística y Protocolo.

(www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

Además está compuesta por diferentes grupos, los cuales son: coro infantil, América ensamble, coral, danza, grupo de cámara, grupo vocal,

narracuentos, protocolo y teatro.

Jannabel H. (comunicación personal, mayo 20, 2009). Los principales servicios que ofrece la Dirección de Cultura son: protocolo para los eventos que lo soliciten y la administración de auditorios y salas que se encuentran en las instalaciones de la Universidad. Además funciona de unidad guía para aquellos organizadores que requieran apoyo en la organización y planificación del evento a efectuar.

1.5.2. Decanato de Desarrollo Estudiantil

El Decanato de Desarrollo Estudiantil, “surge por la necesidad de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, de tener un ente que se encargara de guiar y coordinar las Unidades de Apoyo para crear mayor cohesión de objetivos” (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

En el portal Web del Decanato de Desarrollo Estudiantil, en la sección *Historia*, se reseña la historia, estructura y misión de esta unidad, describiendo su función y razón de ser.

1.5.2.1. Historia

Desde sus inicios la Universidad se planteó como misión contribuir con la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida. Sin embargo, es hasta finales de los años ochenta cuando el entonces vicerrector académico, Luis Ugalde, para fortalecer las actividades de extensión, promovió la creación de la Dirección de Bienestar y Relaciones Estudiantiles, cuya primera directora fue Thaís Valero de Aguerrevere. Luego, esta Dirección se transformó en la Dirección General de Servicios Estudiantiles, cuya primera directora fue la Lic. Thairí Ramos, y desde el 2003 se convirtió en el Decanato de Desarrollo Estudiantil.

En 1998 surgió la idea de conformar una instancia integradora que coordinara las actividades de las distintas unidades de apoyo. Luego en el año 2000, ante la solicitud del Vice-Rectorado Académico, se realiza un análisis de las unidades que prestan servicios a los estudiantes, donde queda demostrada la necesidad de contar con una institución coordinadora, que facilitara los procesos comunes. Es entonces cuando se desarrolla la propuesta de la creación del nuevo Decanato. Finalizando el año 2000, se nombra una comisión para que elabore el Reglamento de esta nueva instancia. El 31-10 -2001, el Rector eleva la solicitud de creación del Decanato ante la OPSU. Su Director le da el visto bueno, siempre y cuando dependa del Vice-Rectorado Académico y esté aprobado por el Consejo Universitario.

Finalmente, luego de seguir los procedimientos de rigor, el Consejo Universitario, en su sesión ordinaria del 06 de mayo de 2003, aprueba la creación del Decanato de Desarrollo Estudiantil. (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009)

1.5.2.2. Estructura y servicios

En el portal Web de la Universidad Católica Andrés Bello, en la sección *Decanato de Desarrollo Estudiantil*, se establece lo siguiente:

El Decanato de Desarrollo Estudiantil está integrado por las unidades de Cultura, Deportes, Pastoral, Proyección a la Comunidad y Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH). Entre los servicios que ofrece se encuentran:

- Gestión a través de la Oficina de Cooperación Económica de los programas de ayuda económica que la Universidad ofrece a los estudiantes, tales como: pensión proporcional y diferida, becas – trabajo y créditos educativos.
- Seguro estudiantil.
- Recepción y entrega de los estados de cuenta del Banco Mercantil a los estudiantes.
- Autorización y supervisión del uso de los espacios de la Universidad.
- Coordinación de los servicios vinculados al bienestar de la comunidad universitaria como enfermería, servicios de

cafetería, fotocopiado y librería. (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009)

1.5.2.3. Misión

“Promover, junto con las unidades académicas y de investigación, la formación” (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.2.4. Objetivos

En el portal Web del Decanato de Desarrollo Estudiantil, se establecen los siguientes objetivos:

- Animar el diálogo entre los miembros de la comunidad universitaria en torno a la formación integral y los valores éticos universales.
- Contribuir con la formación personal, comunitaria y profesional del estudiante y de la comunidad universitaria.
- Acompañar al estudiante en su proceso de identificación, formación y desarrollo de la misión y los fines de la Universidad.
- Gestionar los servicios de bienestar estudiantil y los programas de ayuda económica para los estudiantes que presta la Universidad (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.3. Secretaría General

La Secretaría General de la Universidad Católica Andrés Bello tiene funciones indispensables dentro de la institución que facilitan y agilizan ciertos procesos inherentes a la Universidad. Esta unidad sirve como puente entre las diferentes Escuelas de la institución y realiza en gran escala las actividades de carácter administrativo. Esto se refleja en la misión, visión y definición que se encuentra en el portal Web de Secretaría General, sección *Secretaría General*, donde se expone que:

La Universidad Católica Andrés Bello fue fundada en 1953. Paralela a su inauguración, empezó un proceso paulatino respecto al inicio de las actividades administrativas.

La Secretaría General se ha encargado, desde su apertura, de hacer conexión con las Escuelas a nivel académico. De esta manera, prevalece la organización a la hora de realizar los trámites que a esta dependencia corresponden, como lo son la emisión de documentos certificados constancia de los estudiantes y egresados de esta Institución. Por otra parte, la Secretaría custodia el patrimonio documental de la Universidad, tramita los retiros de los estudiantes, procesa las decisiones del Consejo Universitario, organiza los procesos de ingreso, inscripción y reinscripción de los estudiantes (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.3.1. Misión

En la página Web la UCAB, en la sección de *Secretaría General*, se establece la siguiente misión:

La Secretaría General de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) como parte del Equipo Rectoral de la Institución tiene como misión funcionar como un sistema de apoyo académico-administrativo al ejercer la Secretaría del Consejo Universitario y comunicar sobre sus decisiones. Vela, además, por la organización y registro de la vida académica de los estudiantes y profesores; expide, supervisa y certifica los documentos emanados de la Universidad, refrenda los títulos, diplomas, decretos y resoluciones, siendo responsable del patrimonio documental institucional, sirviendo así a la comunidad en general, y, especialmente, a la comunidad ucabista, con la cual está comprometida y, apoyando, a la vez, al cumplimiento de los objetivos de la UCAB y su compromiso con el país y la sociedad (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.3.2. Visión

En la página Web la UCAB, en la sección de *Secretaría General*, se establece la siguiente visión:

Hacer de la Secretaría General de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) una instancia de autoridad que sea garante de equidad, pertinencia y transparencia en los procesos y políticas de la Administración Académica, utilizando las tecnologías de avanzada en las áreas de la información y la comunicación. Además, la Secretaría General de la UCAB se distinguirá por la innovación, la proactividad y el trabajo en equipo de su personal, así como también por su capacidad como sistema de información integral y eficiente en la Institución (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

1.5.3.3. Estructura y servicios

En el portal Web de Secretaría General, en la sección de *Estructura*, se especifican las diferentes labores de esta unidad:

- Verificar el cumplimiento de los reglamentos que rigen la inscripción de los alumnos nuevos, la reinscripción de los estudiantes y su permanencia en la UCAB.
- Administrar el proceso de Reconocimiento de Estudios para los estudiantes de la UCAB.
- Auditar y custodiar las Actas de Exámenes Parciales, Finales, Diferidos y de Reparación de todas las unidades académicas y sedes de la UCAB.
- Programar, organizar y coordinar los actos de grado a nivel de pregrado y postgrado en todas las sedes de la Universidad.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y legales para el otorgamiento de los títulos.
- Validar y custodiar los Libros de Actas de Otorgamiento de Títulos.
- Validar y ajustar la información académica de los estudiantes.

- Procesar solicitudes y emitir constancias y certificaciones de los estudiantes y egresados para la firma de la Secretaria General y/o el Rector.
- Procesar las solicitudes de declaración de materias comunes de los Estudios de Postgrado.
- Proveer a la Asociación de Egresados de la UCAB los datos de los egresados.
- Proveer a UCAB Servicios las listas de graduandos para cada acto de grado para ejercer el control sobre los financiamientos educativos.
- Emitir constancias a las instituciones externas sobre información de los estudiantes y/o egresados de la UCAB, previa solicitud de las mismas.
- Emitir informes para refrendación de los títulos académicos de la UCAB y su correspondiente envío al Ministerio Popular para la Educación Superior.
- Colaborar con las unidades académicas en los casos que éstas lo requieran en cuanto a los procesos académicos (www.ucab.edu.ve. Recuperado enero 21, 2009).

2. Situación general

La Universidad Católica Andrés Bello no sólo utiliza sus espacios para eventos propios de la institución, sino también para actividades que incluyan al público externo, permitiendo el intercambio de ideas a través de foros, congresos, jornadas y eventos de diversa índole.

2.1. Eventos para público interno

Según Gómez (2006), el público interno está integrado por los diferentes factores humanos que conviven en el seno de la organización a nivel central y descentralizado. Considerando esto, se señala como público interno al personal gerencial, profesional, técnico, administrativo y obrero de la organización.

En este sentido se consideran eventos para público interno, todas aquellas actividades realizadas en función de las necesidades de la comunidad ucabista, conformada por estudiantes, profesores y personal administrativo de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.

2.2. Eventos para público externo

Gómez (2006), señala que el público externo lo conforman los diferentes sectores ajenos a la organización, pero que por su naturaleza y fines están vinculados con las funciones esenciales de ésta.

La Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, realiza eventos que incluyen como audiencia públicos externos en actividades donde generalmente se fomenta el intercambio de ideas y adquisición de conocimientos.

IV. MÉTODO

1. *Consideraciones generales*

El marco metodológico representó la base y el punto de partida para el desarrollo y cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos planteados. El proyecto se caracterizó por ser una investigación de campo exploratoria.

Salinas y Pérez (1985) denominan el sitio o espacio físico “al lugar donde se realiza la investigación y se describen sólo las características más importantes” (p. 33). El interés de la investigación se enfocó en los eventos realizados en las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas (auditorios y espacios al aire libre), entendiéndose éstos como el sitio o espacio físico en el cual se ejecutó el estudio del problema.

Anexo a ello, fue relevante el estudio de la comunidad y/o población ucabista vinculada con la participación en estas actividades, ya sea como organizadores de los eventos o como administradores de los espacios. Esto con la finalidad de detectar las necesidades y deficiencias en los procesos de planificación, ejecución y control de los mismos.

El levantamiento de información del proyecto se realizó por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que permitieron recopilar lo fundamental para el análisis y diseño del Manual de Eventos. Los instrumentos aplicados fueron: la observación directa de una muestra de eventos efectuados en la Universidad, técnicas documentales (libros, trabajos de grado, diccionarios, enciclopedias y páginas Web) y entrevistas

(a expertos en el proceso de organización de eventos, internos y externos a la UCAB, sede Caracas), los cuales aportaron de manera simple y concisa, la información básica para el logro de los objetivos de la investigación. Cabe acotar que las técnicas de recolección de datos mencionadas fueron validadas previamente por tres profesores de la Universidad Católica Andrés Bello, quienes emitieron los ajustes pertinentes para mejorar la efectividad de los mismos.

La población estuvo compuesta por el personal perteneciente a la Universidad católica Andrés Bello, sede Caracas, relacionado con el proceso de organización y ejecución de eventos dentro de la Universidad y la muestra se clasificó en cuatro (4) unidades de análisis: los eventos, los miembros de las dependencias de estudio (la Dirección de Cultura, Decanato de Desarrollo Estudiantil y Secretaría General), los manuales relacionados con la organización de eventos y los expertos en el área de gerencia y organización de eventos.

La modalidad seleccionada para el proyecto fue tesis-pasantía, como está estipulado en el Manual de Trabajo Especial de Grado de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello para los trabajos de grado. Es por ello que se realizó un cronograma y descripción de actividades que contempla las tareas y tiempo invertido en el desarrollo de la presente investigación.

2. Modalidad de trabajo especial de grado

La modalidad del presente proyecto es tesis-pasantía, según la definición que presenta el Manual de Trabajos de Grado de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello (2008), el cual expone que:

Esta modalidad pretende involucrar al estudiante con el campo laboral y de servicio social a través de un compromiso temporal con una empresa que le permita el logro de una serie de objetivos específicos en un área relacionada con la comunicación. El alumno deberá tener un Tutor Empresarial dentro de la compañía seleccionada y un Tutor Académico en la Universidad. El Tutor Empresarial deberá poseer un título universitario, y fungirá como jurado en la defensa del trabajo (p. 79).

El proyecto se enfocó en la búsqueda de una solución al problema comunicacional referente a los procedimientos para la realización de eventos dentro de las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas. Se realizó una propuesta de un Manual de Eventos para la institución, el cual contiene la información de relevancia que facilita el proceso de realización de un evento dentro de la Universidad. Cumpliendo con los requerimientos para este tipo de modalidad contamos con la representación de dos tutores: el tutor académico es la Lic. Yasmín Trak y el tutor empresarial es la Abogada María Vargas, seleccionada por tener experiencia en relación con los eventos realizados en la Universidad.

3. Tipo de investigación y diseño

La presente investigación es exploratoria pues “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Sampieri, 2001, p. 58). La Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, no cuenta con la existencia de un Manual de Eventos que contenga las pautas y procedimientos para la organización y ejecución de los eventos dentro de sus instalaciones. A pesar de existir procedimientos formales por parte de las entidades responsables, no hay uniformidad ni fácil acceso a toda la información. Un aspecto importante que hace de esta investigación un estudio exploratorio, es que no existen numerosos libros que aborden el

tema relacionado con la organización de eventos ni con los manuales de procedimientos, por ello este estudio permite obtener información que no ha sido recopilada con anterioridad, la cual puede ser utilizada posteriormente por investigadores para futuras indagaciones en esta área.

El diseño de la investigación es de campo. Con respecto a este término Arias (2006), establece que una investigación de este tipo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p. 31).

Por otro lado, el tipo investigación es no experimental. Diferentes autores definen este término entre los cuales se encuentra Kerlinger (1988), quien establece que:

La investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes (p. 394).

Hernández (1996) también define el diseño de la investigación no experimental como “el tipo de investigación en la cual no se manipulan deliberadamente las variables. Consiste en observar a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 189).

Considerando los objetivos de investigación y los conceptos anteriores, la recolección de datos se realizó principalmente en las instalaciones de la

Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, donde se observaron los fenómenos relacionados con la ejecución de eventos tal y como se efectuaron en su desarrollo natural para ser analizados con posterioridad, mientras que los sujetos objetos de estudio fueron observados en la realidad.

Se estudiaron los procedimientos y elementos que intervienen en la organización, planificación y ejecución de los eventos dentro de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, tanto los efectuados en los auditorios como en los espacios al aire libre, con el objetivo de identificar elementos de mejora y proponer acciones para conseguir un proceso de organización de eventos cada vez más eficiente y efectivo.

4. Variables de la investigación

Salinas y Pérez (1985), exponen que “por variable se entiende generalmente, una característica o cualidad de un sujeto, objeto, hecho o fenómeno, susceptible de ser modificada en su magnitud y que dicha modificación o variación pueda ser cuantificada o medida” (p. 30).

Por otro lado, según Tamayo M. y Tamayo (1997), una variable es el “aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores” (p. 224).

Relacionando estos conceptos con los objetivos específicos de la investigación, se determinaron dos variables a considerar:

1. Eventos: Definición conceptual.

- a. Guerrero, en el portal Web rppnet (2005), en la sección de *eventos*, define este término como un “suceso importante y programado de

índole social, académico, artístico, deportivo, ya sea en forma de seminario, jornada, talleres, conferencia, inauguraciones, lanzamientos, visitas guiadas, desayunos de trabajo, exposiciones, ferias, muestras (...)" (www.rppnet.com.ar. Recuperado agosto 2, 2009).

- b. Según el portal Web organizar eventos (2004), en la sección de *organización de eventos*, se define que:

En el ámbito empresarial / profesional un evento es un acto que sirve a su empresa para presentar o potenciar un determinado producto/servicio o una determinada marca, o para poder dar a sus clientes la oportunidad de un acercamiento directo a su empresa, lo que facilita en todo caso nuestros objetivos de fidelización frente a la competencia del mercado actual (<http://www.organizareventos.com>. Recuperado julio 1, 2009).

Teniendo como base estos dos conceptos y para objeto de esta investigación, la definición operacional de un evento puede resumirse como: todo aquel suceso importante, programado y efectuado dentro de las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, de distinta naturaleza y tipo, con la finalidad de educar, entretener, informar, etc.

2. Manuales: Definición conceptual.

- a. El portal Web eubca (2000), en la sección *letras*, precisa que un manual es una:

Guía de uso de un sistema de clasificación u otro tipo de lenguaje documental, que proporciona instrucciones, procedimientos, criterios de aplicación, glosarios y ejemplos. Los manuales o guías de uso de los sistemas de clasificación siguen la ordenación de símbolos de éstos, y proporcionan instrucciones y criterios específicos para resolver situaciones dudosas o que ofrecen más de una solución posible (www.eubca.edu.uy. Recuperado julio 2, 2009).

b. Por otro lado, Kellog (1962), establece que:

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo (p. 252).

La definición operacional de manuales para este proyecto se expone a continuación: todo documento que concentra, orienta y proporciona, de forma sistemática, la información referente a las instrucciones, procedimientos administrativos y criterios para la ejecución de actividades específicas dentro de una organización determinada.

4.1. Operacionalización de variables

Objetivo General: Diseñar un Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.

Variable: Evento (ver tabla 2).

Objetivo Específico: Analizar el contenido de manuales relacionados con la organización de eventos.

Variable: Manual (ver tabla 3).

Tabla 2. Medición de variable Evento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Instrumentos y técnicas de recolección de datos	Fuente
Evento	Finalidad.	- Sociales. - Corporativos. - Públicos y/o populares.	¿Cuáles la finalidad del evento?	Observación directa / Diario de campo / Entrevistas.	Eventos efectuados en la UCAB, sede Caracas. Profesionales en el área de organización de eventos (dentro o fuera de la UCAB)
	Tamaño.	- Pequeños. - Medianos. - Grandes. - Mega eventos.	¿Cuáles el tamaño del evento?	Observación directa / Diario de campo.	Eventos efectuados en la UCAB, sede Caracas.
	Lugar de desarrollo.	- Al aire libre. - Cerrados. - Establecimientos	¿Dónde se realiza el evento? ¿Cuáles son los espacios destinados para la elaboración de eventos dentro de la UCAB, sede Caracas?	Observación directa / Diario de campo / Entrevistas/ Técnicas documentales.	Eventos efectuados en la UCAB, sede Caracas. Profesionales en el área de organización de eventos dentro de la UCAB. Documentos.
	Tipo.	- Tipo: educativo, social, deportivo, cultural, informativo, religioso, político, laboral. - Naturaleza: congreso, simposio, jornada, panel,	¿Cuáles el tipo y naturaleza del evento? ¿La naturaleza y el tipo de evento condicionan el mismo?	Observación directa / Diario de campo / Entrevistas/ Técnicas documentales.	Eventos efectuados en la UCAB, sede Caracas. Profesionales en el área de organización de eventos dentro de la UCAB. Documentos.

	<p>mesa redonda, foro, coloquio, charla.</p> <p>-Presencia.</p> <p>-Participación.</p>	<p>¿Quiénes son los organizadores del evento?</p> <p>¿Cuáles son las cualidades del organizador del evento?</p>	<p>Observación directa</p> <p>/Diarrio de campo</p> <p>/Entrevistas /Técnicas documentales.</p>	<p>Eventos efectuados en la UCAB, sede Caracas.</p> <p>Profesionales en el área de organización de eventos dentro de la UCAB.</p> <p>Documentos.</p>
Organizadores.	<p>-Niños.</p> <p>-Adolescentes.</p> <p>-Adultos.</p>	<p>¿A que tipo de público está dirigido el evento?</p> <p>¿Cuáles son las características de un evento para cubrir las expectativas del público?</p>	<p>Observación directa</p> <p>/Diarrio de campo</p> <p>/Entrevista.</p>	<p>Eventos efectuados en la UCAB, sede Caracas.</p> <p>Profesionales en el área de organización de eventos dentro de la UCAB.</p>
Elementos.	<p>-Aspectos técnicos: sonidos, luces, video beam] micrófonos, equipo de filmación, fotografo, proyector de transparencias.</p> <p>-Componentes: protocolo, apoyo de material impreso, mesas, tarimas, toldos, sillas.</p>	<p>¿Que aspectos técnicos se utiliza en el evento?</p> <p>¿Cuáles son los componentes del evento?</p>	<p>Observación directa</p> <p>/Diarrio de campo</p> <p>/Técnicas documentales.</p>	<p>Eventos efectuados en la UCAB, sede Caracas.</p> <p>Documentos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Medición de variable Manual

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Instrumentos y técnicas de recolección de datos	Fuente
Manual	Tipo.	-Contenido: historia, organización, políticas, procedimientos, múltiple. -Función: producción, compra, ventas, finanzas, contabilidad, crédito y cobranzas, personal, técnico, adiestramiento. -General: de organización, de procedimientos, de políticas.	¿Cuales es la tipología del manual?	Técnicas documentales (análisis de documentos).	Documentos.
	Público.	-Interno. -Externo.	¿A quien esta dirigido el manual?	Técnicas documentales (análisis de documentos).	Documentos (manuales).
	Estructura.	-Identificación. -Índice. -Introducción. -Organigrama. -Gráficos. -Objetivos. -Formas.	¿Como esta estructurado el contenido del manual?	Técnicas documentales (análisis de documentos).	Documentos (manuales).

Fuente: Elaboración propia.

5. Población o universo de estudio

“Estadísticamente hablando, por Población se entiende un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (Gabaldón, 1969, p. 7). Partiendo de este concepto, la población de estudio de este proyecto estuvo compuesta por el personal relacionado con el proceso de organización de los eventos en la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, sin distinción de cargo, comprendiendo profesores, personal administrativo y estudiantes, además de los profesionales tanto internos como externos a la institución vinculados con la realización de eventos de cualquier índole.

5.1. Muestra de Estudio

Para Asti (1973), “Se denomina muestra a un conjunto de elementos seleccionados y extraídos de una población con el objeto de descubrir alguna característica de dicha población (...)” (p.56). Mientras que Tamayo (1997), define a la muestra como:

Una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquél. // parte representativa de la población que se investiga. // parte de las entidades o personas cuyas situación de dificultad se está investigando. // grupo de individuos que se toma de una población para estudiar un fenómeno estadístico (p. 218).

Por otro lado, el Diccionario Esencial Santillana (1996), define a la muestra como la “parte que se separa de un conjunto y que se considera representativa del mismo” (p. 803).

El muestreo intencional u opinático fue el método aplicado para la selección de las unidades de análisis debido a que “en este caso los

elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador” (Arias F., p. 83). Los criterios considerados para la selección de la muestra se basaron en: el proceso de planificación y ejecución de eventos dentro de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, los manuales relacionados con el tema de la organización de eventos, los eventos de distinta índole efectuados en la Universidad y las necesidades de los responsables de la planificación de eventos pertenecientes a la institución. En función de ello, la muestra estuvo compuesta por cuatro (4) unidades de análisis que arrojaron los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

5.1.1 Unidades de análisis

Las unidades de análisis fueron todos aquellas que arrojaron a la investigación la información fundamental para la elaboración del Manual de Eventos, divididos de la siguiente forma: los eventos efectuados y observados dentro de las instalaciones de la UCAB, los departamentos de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, las personas con experiencia en la organización de eventos y los manuales de distinta índole relacionados a la planificación y organización de eventos.

Reconociendo la importancia de estos elementos para la investigación, se definieron las siguientes unidades de análisis:

Unidad de análisis 1: Departamentos de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas

Estuvo compuesta por las personas vinculadas con el proceso de realización, supervisión y ejecución de eventos pertenecientes a las

siguientes dependencias: Dirección de Cultura, Decanato de Desarrollo Estudiantil y Secretaría General de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas. Fueron unidades importantes pues aportaron información esencial para determinar la situación actual de la institución en relación con el proceso de organización de eventos y administración de los espacios y auditorios de la Universidad.

Unidad de análisis 2: Expertos

La Nueva Enciclopedia Sopena (1958), define a un experto como: “práctico, ducho, experimentado” (p. 1029). Por otro lado, el Diccionario de la Lengua Española (1992), define a un experto como alguien “práctico, hábil, experimentado. Perito, persona que tiene especial conocimiento de una materia” (p. 520).

Tomando en cuenta estos conceptos, la muestra de estudio de los expertos estuvo conformada por profesionales en el área de organización y planificación de eventos. Fueron una pieza clave en la investigación, pues en combinación con la información documental recolectada, permitieron establecer las pautas y requerimientos fundamentales para la realización de los eventos exitosos.

Esta unidad de análisis se subdividió en dos tipos de expertos: expertos internos y expertos externos. Considerando un experto interno a toda aquella persona vinculada con la administración, control y organización de los eventos dentro de la Universidad, se realizaron entrevistas a:

- María Alejandra Vargas. Asistente del Decanato de Desarrollo Estudiantil-UCAB.
- Jannabel Hernández. Directora del Departamento de Cultura-UCAB.

- Elyln Colmenares. Empleada de Secretaría General.
- Darío Ramírez. Presidente del Centro de Estudiantes de la Escuela de Comunicación Social.

Por otro lado, a fines de esta investigación, los expertos externos son aquellos profesionales que han tenido experiencia en la planificación, organización y ejecución de eventos fuera de la institución. Considerando esta definición, se realizaron entrevistas a:

- Mayerlin Rizo. Organizadora de eventos de la emisora Rumba 98.1 FM, sede Puerto Ordaz.
- Ramón Chávez. Coordinador del Departamento de Comunicaciones de empresas Nestlé.
- Tiziana Polesel. Directora de la Escuela de Comunicación Social, UCAB, sede Caracas.
- Rafi Ascanio. Consultor Organizacional y Articulista en Economía.

Unidad de análisis 3: Eventos

Otra muestra de estudio fueron los eventos observados en las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 14 de Mayo hasta el 16 de Junio del año 2009, lapso en el cual se efectuaron en la institución un total de 26 eventos de distinta índole y ubicación dentro de la Universidad, de los cuales se observaron 15 para su posterior análisis.

Para la evaluación de los eventos se realizó una lista de las actividades que se efectuaron en las instalaciones de la institución en un mes, contado desde el 14 de Mayo del 2009. Se pretendió evaluar eventos organizados por

las diferentes unidades (Dirección de Cultura, Decanato de Desarrollo Estudiantil, Escuelas, Facultades) para lograr una muestra variada. Por esta razón se decidió descartar de la evaluación algunos eventos (jornadas), pues resultaron repetitivos para la investigación.

Unidad de análisis 4: Manuales de organización y planificación de eventos

Estuvo compuesta por los manuales relacionados con el tema de organización y planificación de eventos, consultados durante la investigación para la recolección de datos que posteriormente fueron considerados en el proceso de elaboración del manual. Esta unidad de análisis permitió estudiar la estructura, modelo, redacción, organización y contenido de estos documentos, lo cual fue necesario para determinar los aspectos que debían ser tomados en cuenta para la elaboración de un manual eficiente.

6. Instrumentos de recolección de información

Tamayo, M. (1997) define el término instrumento como una “ayuda o elemento que el investigador construye para la recolección de datos a fin de facilitar la medición de los mismos” (p. 215). Mientras que, para Salinas y Pérez (1985) “se considera como instrumento de investigación cualquier material u objeto que sirva para realizar observaciones y experiencias o para recolectar datos” (p. 32).

En función de ello, se emplearon instrumentos y técnicas de recolección de información orientadas a recopilar los datos necesarios para la elaboración del Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.

Dada la naturaleza del estudio, se utilizaron las técnicas documentales, observación directa y las entrevistas semi-estructuradas, ya que permitieron en su ejecución la interacción entre los investigadores y la muestra, obteniendo información proveniente de los encargados de la ejecución de eventos en la institución y expertos en el área, lo que facilitó el posterior análisis y elaboración del manual.

6.1. Descripción de técnicas de recolección de datos

Tamayo (1997), señala que las “técnicas de recolección de datos: es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos” (p.180).

6.1.1. Técnicas Documentales

A pesar de no existir suficiente información documental acerca de cómo realizar los eventos de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, la revisión de fuentes aportó definiciones clave del tema como: el concepto de evento, elementos para un evento exitoso, tipos eventos según su naturaleza, pasos para la organización y realización de un evento, concepto de manual, tipos de manuales, identidad corporativa y los elemento de la identidad visual corporativa. Esta información fue recopilada en la biblioteca de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, la biblioteca de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Guayana, la biblioteca de la Universidad Central de Venezuela, sede Caracas, Internet y libros de diversas bibliotecas personales. Además fue necesaria la consulta bibliográfica de autores relacionados con el proceso metodológico de una investigación, como Tamayo M. y Tamayo (1997), Sampieri (2001), Kerlinger (1988) y Salinas y Pérez (1985).

Esta documentación fue básica para identificar las características, fortalezas y aspectos a mejorar de los eventos analizados en cuestión. Para procesar la información se realizó un análisis documental de libros, manuales, artículos de Internet y trabajos de grado relacionados con los temas. La información relevante fue seleccionada y aplicada al estudio. De igual forma se elaboraron dos matrices para analizar la variable manual y la variable evento.

6.1.2. Observación Directa

Permite ver la realidad en el desarrollo de los eventos, más allá de los planteamientos previstos por los organizadores. Tamayo, M. y Tamayo (1997), define esta técnica como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p. 122).

Para este estudio, la observación directa se aplicó a través de la asistencia a eventos de cualquier índole (culturales, académicos, etc.) realizando anotaciones paralelas sobre los aspectos considerados importantes y de relevancia para la investigación, utilizando fichas de observación o un diario de campo para los apuntes. La finalidad de esta técnica es comprobar la efectividad de la organización, los elementos presentes en el evento, fortalezas y debilidades de las actividades.

6.1.3. Entrevista

Tamayo, M. y Tamayo (1997), definen que “(...) la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales” (p.123). La entrevista seleccionada para la investigación fue la semi-estructurada, pues “aun cuando existe una guía de preguntas, el

entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria. Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad” (Arias F. 2006, p. 74).

Este instrumento permitió conocer detalladamente las técnicas y procedimientos que utilizan las personas encargadas de organizar eventos en la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas. También permitió indagar en los aspectos considerados para efectuar las actividades en cuestión. Las entrevistas fueron realizadas de manera individual, utilizando una grabadora digital.

La función de la entrevista fue recolectar información tanto de los eventos en sí como de los procesos para la realización de los mismos, para así identificar fortalezas y necesidades. Por ello se planteó un modelo de entrevista pero con dos (2) enfoques diferentes:

- Modelo A: diseñado para recolectar información de expertos relacionados con los eventos realizados dentro de las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.
- Modelo B: diseñado para recolectar información de expertos relacionados con el tema.

6.2. Validación y ajuste

La validación de los instrumentos diseñados para el presente proyecto titulado “Diseño de un Manual de Eventos para la Universidad Andrés Bello, sede Caracas”, se efectuó por tres (3) profesionales de la Escuela de Comunicación Social de la UCAB: Jorge Ezenarro, Carla Marcano y Pedro Navarro, contando con el apoyo simultáneo de la tutora metodológica del proyecto, con la finalidad de lograr eficacia y precisión en la recolección de

información.

Inicialmente se presentó un modelo de diario de campo y un modelo de entrevista. Analizando la muestra de estudio se decidió realizar un solo modelo de entrevista pero con dos enfoques diferentes considerando las unidades de análisis. De esta manera se recolectó información desde tres aspectos:

- A través del diario de campo se recolectó información de los eventos realizados en la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.
- El primer modelo de entrevista estuvo dirigido a expertos y las preguntas se relacionaron con la realización de eventos en general.
- El segundo modelo de entrevista estuvo dirigido a expertos internos, es decir, aquellos encargados de la realización o supervisión de eventos realizados dentro de la Universidad Católica Andrés Bello. Las preguntas se relacionaron con los procesos y requerimientos para realizar un evento en la institución.

A continuación los instrumentos diseñados para la investigación antes de ser sometidos a validación.

Diario de campo

- Nombre del evento: título utilizado para la promoción o realización del evento.
- Ubicación del evento: Lugar(es) donde se desarrolló el evento.
- Horario: hora pautada para dar inicio al evento y hora de finalización del mismo.
- Puntualidad: aproximación entre la hora pautada para iniciar el evento y la hora real en la cual se inició el mismo.
- Asistencia: afluencia de personas al evento, considerando el espacio donde fue realizado.
- Tipo de evento: se refiere a la índole del evento, si son culturales, sociales deportivos u otros, considerando la teoría expuesta en el marco conceptual.
- Tamaño del evento: magnitud del evento medido según los metros cuadrados del lugar donde se desarrolle el mismo.
- Tipo de público: clasificado en tres (3) grandes grupos o bloques: niños, jóvenes o adolescentes y adultos.
- Organizadores: presencia y participación de los organizadores antes y durante el transcurso de las actividades.
- Fluidez de actividades: se refiere a la ejecución continua y sin interrupciones de las actividades a realizarse durante el evento (ponencias, dinámica de las actividades, etc.).
- Componentes del evento: elementos que facilitaron la fluidez del evento, como la presencia de protocolo.
- Deficiencias: aspectos de cualquier índole que fallaron o faltaron en el transcurso del evento.

Entrevista a experto

1. ¿Cuáles son los principales elementos considerados para la organización de un evento?
2. ¿Cuáles son las fallas más comunes en relación con la ejecución de un evento?
3. ¿Cómo se maneja el proceso de producción de un evento? Ejemplo: Pre-evento, evento y post-evento.
4. ¿Con qué criterio son organizados los eventos?, Según su magnitud, tipo (cultural, deportivo, etc.), o el tipo de audiencia.
5. ¿Cuáles son los aspectos principales que debe tener un evento para cubrir las expectativas del público?
6. ¿Qué actividades no se permiten en la realización de un evento?
7. ¿Cuáles son las autoridades encargadas de otorgar los permisos para la realización de los eventos? Estadales, gubernamentales, privadas, etc.
8. ¿Con cuánto tiempo de anticipación debe ser notificada la realización de un evento?
9. ¿Cuáles son las medidas utilizadas cuando se presenta una crisis en la producción de un evento?
10. ¿Cuáles son las principales cualidades que debe tener el organizador de un evento?

Los instrumentos fueron validados por tres profesores de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, expertos en el área de la Comunicación Social:

- Jorge Ezenarro. Lic. en Educación y profesor de la cátedra Seminario de Trabajo de Grado.
- Carla Marcano. Lic. en Comunicación Social, Mención Publicidad y profesora de la cátedra Publicidad II.
- Pedro Navarro. Lic. en Educación, quien ocupa el cargo de Coordinador Académico de la Escuela de Comunicación Social.

Los licenciados, basados en su experiencia laboral y conocimientos, hicieron sus aportes para la corrección y mejoramiento de los instrumentos, recomendando:

A) Para el diario de campo:

- Elaborar una estructura más precisa para facilitar el trabajo del investigador.
- Cerrar los ítems para obtener resultados específicos y concisos.
- Agregar definición, dentro del trabajo de grado, de todos los ítems que conforman el diario de campo para evitar ambigüedades.
- En el ítem “tamaño”, realizar la evaluación por la capacidad del lugar donde se realice el evento.

B) Para las entrevistas:

- Ajustes en el orden de las preguntas.
- Anexo de dos preguntas.
- Modificar la redacción del contenido en algunas interrogantes.

Después del proceso de validación se efectuaron las modificaciones pertinentes propuestas por los expertos teniendo como resultado los instrumentos definitivos a ser aplicados para el levantamiento de información de la investigación.

Los ajustes realizados a la entrevista fueron los siguientes:

- Anexo de Ítems en la pregunta 2.
¿Cómo se maneja el proceso en las etapas de producción y ejecución de un evento? ¿Cuál es el procedimiento para cada una?
 - a) Pre-evento
 - b) Evento
 - c) Post-evento
- Se eliminó una pregunta sólo en el modelo A de las entrevistas, pues era ambigua y general considerando los entrevistados.
¿Qué actividades no se permiten en la realización de un evento?
- Anexo de una pregunta.
¿Cuáles son los criterios considerados para la evaluación de un evento?
- Reestructuración del orden de las preguntas para facilitar la fluidez de la entrevista.
- Se anexaron algunas preguntas al modelo de entrevista dirigido a los expertos internos, con el fin de recolectar información sobre el proceso para la realización de eventos dentro de la institución.

Los ajustes realizados en el diario de campo fueron los siguientes:

- Reestructuración de preguntas: algunas preguntas se cerraron para realizar una evaluación de resultados a través de patrones comunes.
- La valoración del ítem “tamaño” se definió considerando la clasificación de los eventos según Ibarra (2007), quien determina que pueden clasificarse (con respecto al tamaño) de acuerdo a la cantidad de

personas estipuladas a asistir a la actividad, y subdivide a los eventos en: pequeños eventos, medianos eventos, grandes eventos y mega eventos. Para aplicar este concepto se tomó en cuenta la capacidad de los auditorios y salas de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.

- Para la elaboración del diario de campo se seleccionaron elementos básicos y característicos de un evento, considerando aspectos que mencionan autores como Gherardi (2004) y Gómez (2008) en la fase pre-evento y de planificación. Cada uno de estos elementos se definió, evitando ambigüedades y reduciendo subjetividad en cuanto a la interpretación de los vocablos o ítems.

Definición de términos

- **Abundancia:** gran cantidad de cualquier cosa (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 8).
- **Adolescencia:** periodo de la vida humana comprendido aproximadamente entre los 12 y 20 años, desde que aparecen los primeros indicios de la pubertad hasta llegar al estado adulto (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 24).
- **Adolescente:** que está en la adolescencia o es propio de ella. Joven, muchacho, púber; juvenil (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 24).
- **Adulto:** una persona o animal que ha llegado a su total desarrollo y de las cosas relacionada con ellos: *ya que tienen opiniones verdaderamente adultas* (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 25).

- **Bueno:** se aplica a lo que es como debe ser de acuerdo con su naturaleza o función. Bien hecho, valioso, de calidad (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 159).
- **Charla:** disertación oral sobre algún tema, menos solemne que la conferencia. Conversación, plática” (Diccionario Esencial Santillana de la Lengua Española, 1996, p. 225).
- **Componentes:** de componer. Que compone o entra en la composición de un todo (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 370).
- **Concurso:** reunión simultánea de sucesos, circunstancias o cosas diferentes. Competición, prueba, entre varios participantes para conseguir un premio (Diccionario Manual e Ilustrado de la Lengua Española, 1989, p. 398).
- **Congreso:** junta de varias personas para deliberar sobre algún negocio, y más comúnmente la que se hace para tratar asuntos de gobierno y ajustar las paces entre naciones. Conferencia generalmente periódica en que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc., se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas (Diccionario Manual e Ilustrado de la Lengua Española, 1989, p. 404).
- **Cultura:** conjunto de conocimientos científicos, literarios, artísticos, económicos, etc., de un pueblo o de una época tomados globalmente o bien en cada una de las materias (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 325).
- **Cultural:** perteneciente o relativo a la cultura (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 440).

- **Deficiencia:** defecto o imperfección (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 475).
- **Deficiente:** que tiene algún defecto o que no alcanza el nivel considerado normal (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 475).
- **Deporte:** recreación, pasatiempo, placer, diversión, o ejercicio físico, por lo común al aire libre. Actividad física ejercida como un juego o competición, cuya práctica supone entrenamiento y sujeción a normas (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 482).
- **Deportivo:** perteneciente o relativo al deporte (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 482).
- **Educación:** formación dirigida a la adquisición de conocimientos o al desarrollo intelectual, social, moral, cívico, etc., de las personas (Diccionario Esencial Santillana de la Lengua Española, 1996, p.406).
- **Educar:** desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales del niño o del joven por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc. (Diccionario Manual e Ilustrado de la Lengua Española, 1996, p. 593).
- **Entretenido:** chistoso, divertido, de genio y humor festivo y alegre (Diccionario Manual e Ilustrado de la Lengua Española, 1996, p. 639).
- **Entretenimiento:** acción y efecto de entretener y entretenerse. Cosa que entretiene o divierte. Distracción, diversión, pasa tiempo (Diccionario Esencial Santillana de la Lengua Española, 1996, p.455).

- **Informar:** proporcionar a alguien noticias, datos, etc., sobre alguna cosa. Comunicar, enterar (Diccionario Esencial Santillana de la Lengua Española, 1996, p.649).
- **Informativo:** dicese de lo que informa o sirve para dar noticia de una cosa (Diccionario Manual e Ilustrado de la Lengua Española, 1996, p. 872).
- **Equipo:** conjunto de prendas, útiles, instalaciones, etc., con que se equipa a alguien o algo para un fin determinado. Conjunto de amplificador, plato, pletina y altavoces para oír y grabar música (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 461).
- **Excelente:** que sobresale por sus buenas cualidades. Superior, extraordinario, excepcional (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 504).
- **Fluidez:** cualidad de fluido (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 691).
- **Fluido:** aplicado al lenguaje o forma de expresarse, claro y espontáneo. Que marcha o se desarrolla con facilidad” (Diccionario Esencial Santillana (1996)pág. 357).
- **Fotografía:** técnica para obtener imágenes permanentes sobre materias sensibles a la luz (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 543).
- **Fotógrafo:** persona que hace fotografía. Persona que tiene por oficio hacer fotografías (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 698).

- **Infancia:** periodo de la vida del hombre que comprende desde su nacimiento hasta la adolescencia (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 648).
- **Infantil:** perteneciente y relativo a los niños y propio o parecido a ellos y sus cosas (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 648).
- **Instrumento:** conjunto de diversas piezas combinadas adecuadamente para que sirva con determinado objeto en el ejercicio de las artes y oficios. Aquello de que nos servimos para hacer una cosa (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 830).
- **Luz:** forma de energía que ilumina las cosas y las hace visibles (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 725).
- **Micrófono:** aparato que transforma las ondas sonoras en vibraciones de corriente eléctrica, para transmitir las o registrarlas (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 773).
- **Musical:** perteneciente o relativo a la música. Que tiene o produce música (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 808).
- **Observación:** acción y efecto de observar (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1036).
- **Observar:** mirar o examinar atentamente a alguien o algo. Estudiar, contemplar, analizar (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 832).
- **Organización:** acción o efecto de organizar u organizarse. Manera de estar organizado algo (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 850).

- **Organizador:** que organiza o tiene especial aptitud para organizar (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1053).
- **Organizar:** establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando los medios y las personas adecuados. Disponer y preparar un conjunto de personas, con los medios adecuados, para lograr un fin determinado (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1053).
- **Participar:** hacer algo, u obtener algún beneficio o perjuicio, en alguna acción, suceso, reparto, etc. (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 879).
- **Poco o poca:** escaso, limitado y corto en cantidad o calidad. Escasez, en corto grado, en reducido número o cantidad, menos de lo regular, ordinario o preciso (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1154).
- **Ponencia:** comunicación o propuesta sobre un tema concreto que se somete al examen y resolución de una asamblea (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1161)
- **Presentadores:** persona que presenta, especialmente en televisión (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 957).
- **Presentar:** comentar o conducir un programa de radio o televisión, un espectáculo, etc. (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 957).
- **Protocolo:** conjunto de reglas o ceremonias establecidas para actos oficiales o solmenes. Conjunto de reglas de cortesía o usos que establece la costumbre entre personas distinguidas o en ocasiones determinadas (Diccionario Esencial Santillana, 1996, p. 976).

- **Puntualidad:** cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo. Certidumbre y conveniencia precisa de las cosas, para el fin a que se destinan (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1204).
- **Regular:** uniforme, sin cambios grandes o bruscos. De tamaño o condición media o inferior a ella (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1246).
- **Sonido:** conjunto de aparatos y sistemas que sirven para producir, grabar y reproducir voces, música, ruidos, etc.” (Diccionario Esencial Santillana (1996), pág.1148).
- **Tamaño:** mayor o menor volumen de dimensión de una cosa (Diccionario de la Lengua Española, 1991, p. 1373).

Estas definiciones fueron adaptadas al diario de campo según los objetivos y la información que se deseó recopilar con la aplicación de este instrumento.

A continuación se presentan los instrumentos de recolección de datos, después de realizados los ajustes recomendados por los expertos consultados.

Diario de campo

- Nombre del evento

- Ubicación del evento

- Fecha y Hora

- Puntualidad

Sí		No		Hora de Inicio	
----	--	----	--	----------------	--

- Tipo y naturaleza del evento

Cultural		Jornada	
Educativo		Ponencia	
Deportivo		Charla	
Musical		Congreso	
Informativo		Concurso	
De entretenimiento		Otro:	

- Tamaño del evento

- Tipo de público

Adulto	
Adolescente	
Infantil	

- Asistencia

Abundante	
Buena	
Regular	
Poca	

- Organizadores

--

- Aspectos técnicos

	Si	No	UCAB	Particular
Sonido				
Luces				
Video Beam				
Micrófonos				
Equipo de filmación				
Fotógrafos				
Proyector de transparencias				

- Fluidez de actividades

Sí	
No	

- Componentes del evento

	Sí	No	UCAB	Particular
Protocolo				
Apoyo de material impreso				
Mesas				
Tarima				
Toldo				
Sillas				

- Valores agregados del evento

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Contenido de interés				
Presentadores				
Participantes				
Organización				
Atención al público				

- Deficiencias

- Observaciones generales

Entrevista a experto interno de la UCAB, sede Caracas

1. ¿Cuáles son los principales elementos considerados para la organización de un evento?
2. ¿Cómo se maneja el proceso en las etapas de producción y ejecución de un evento? ¿Cuál es el procedimiento para cada una?
 - a) Pre-evento
 - b) Evento
 - c) Post-evento
3. ¿Con qué criterio son organizados los eventos?, Según su magnitud, tipo (cultural, deportivo, etc.), o el tipo de audiencia.
4. ¿Cuáles son las características principales que debe tener un evento para cubrir las expectativas del público? ¿Por qué?
5. ¿Cuáles son las autoridades encargadas de otorgar los permisos para la realización de los eventos?
6. ¿Con cuánto tiempo de anticipación debe ser notificada la realización de un evento?
7. ¿Cuáles son los pasos para la realización de un evento en las instalaciones de la UCAB?
8. ¿Los clientes externos a la UCAB deben realizar un proceso en especial para la organización de un evento en estas instalaciones?
9. ¿Existe alguna norma o reglamento que rija los eventos realizados en las instalaciones de la UCAB?
10. ¿Cuáles son las fallas más comunes en relación con la ejecución de un evento?
11. ¿Cuáles son las principales cualidades que debe tener el organizador de un evento?
12. ¿Considera usted de utilidad el uso de un *checklist* para controlar el desarrollo del evento?

Entrevista a experto externo a la UCAB

- 1) ¿Cuáles son los principales elementos considerados para la organización de un evento?
- 2) ¿Cómo se maneja el proceso en las etapas de producción y ejecución de un evento? ¿Cuál es el procedimiento en cada una?
 - a) Pre-evento
 - b) Evento
 - c) Post-evento
- 3) ¿Con qué criterio son organizados los eventos?, Según su magnitud, tipo (cultural, deportivo, etc.), o el tipo de audiencia.
- 4) ¿Cuáles son las características principales que debe tener un evento para cubrir las expectativas del público? ¿Por qué?
- 5) ¿Cuáles son las autoridades encargadas de otorgar los permisos para la realización de los eventos? Estadales, gubernamentales, privadas, etc.
- 6) ¿Con cuánto tiempo de anticipación debe ser notificada la realización de un evento?
- 7) ¿Cuáles son las fallas más comunes en relación con la ejecución de un evento?
- 8) ¿Cuáles son las medidas utilizadas cuando se presenta una crisis en la producción de un evento?
- 9) ¿Cuáles son las principales cualidades que debe tener el organizador de un evento?
- 10) ¿Cuáles son los criterios considerados para la evaluación de un evento?
- 11) ¿Considera usted de utilidad el uso de un *checklist* para controlar el desarrollo del evento?

7. Descripción de actividades de pasantía

El tema del presente trabajo de grado surgió como una propuesta de la Escuela de Comunicación Social, sede Caracas, como respuesta a la petición de algún contenido que abarcara 2 funciones: servir de aporte a la Universidad y ser el tema de investigación para la elaboración del trabajo de grado. Este primer paso se realizó durante el mes de marzo del año 2008. Luego de la revisión, evaluación y análisis de la propuesta por parte de los tesisistas, se inició el proceso de elaboración del anteproyecto, donde se definieron aspectos metodológicos para dar base a la investigación, como el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y el cronograma donde se describió el proceso de realización del trabajo, considerando intervalos de tiempo para cada tarea. El anteproyecto fue entregado el 16 de Junio del 2008 y posteriormente aprobado por el Comité de Trabajos de Grado.

A partir de la aprobación del proyecto, se inició el levantamiento de la información bibliográfica entre el mes de Noviembre del 2008 y Enero del 2009 a través de libros ubicados en la biblioteca de la Universidad Católica Andrés Bello (sede Caracas y Guayana), diferentes páginas Web, bibliotecas personales e información contenida en la página oficial de la institución.

Luego de la redacción del marco conceptual y del marco referencial, se inició la elaboración del método con apoyo en la tutora del proyecto Yasmín Trak y el profesor Jorge Ezenarro, utilizando como guía otros trabajos de grado ubicados en las bibliotecas mencionadas.

A finales del mes de Abril se realizó el diseño y formato de los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron validados por tres profesores de la Universidad: Jorge Ezenarro, Lic. en Educación y profesor

de la cátedra Seminario de Trabajo de Grado; Carla Marcano, Lic. en Comunicación Social, mención Publicidad y profesora de la cátedra Publicidad II; y Pedro Navarro, Lic. en Educación, quien ocupa el cargo de Coordinador Académico de la Escuela de Comunicación Social. Los instrumentos también fueron sujetos a revisiones y correcciones por parte de la tutora metodológica del proyecto.

Se realizaron los ajustes pertinentes, considerando las recomendaciones y los objetivos del trabajo. Como instrumentos finales se seleccionó: un diario de campo para la observación de eventos; un modelo de entrevista para los expertos en eventos; y otra entrevista utilizando el mismo modelo anterior, pero enfocada en aquellas personas encargadas de aprobar y supervisar eventos dentro de las instalaciones de la Universidad.

Luego de realizar los ajustes pertinentes a los instrumentos, se inició la recolección de información a partir del 14 de Mayo del 2009 hasta el 16 de Junio del 2009, fecha que comprende tanto la realización de entrevistas como la evaluación de los eventos a través del diario de campo.

Durante el proceso de validación y recolección de información, se realizó simultáneamente revisión y corrección de los capítulos I, II y III del trabajo de grado, básicamente las correcciones consistían en agregar un capítulo referente a los manuales y modificar la organización de algunos ítems.

A partir del 16 de Junio se inició el análisis de la información recolectada y previamente vaciada en las matrices de resultados. El proceso de selección de información para las matrices se realizó del 14 Junio al 16 de Junio del 2009.

Posterior al análisis, se diseñó la propuesta de índice y contenido del manual, la cual fue presentada y discutida por la tutora y tesisistas el 18 de Junio. Luego de las recomendaciones y sugerencias, se realizó la redacción del manual en 2 semanas, comprendidas desde el 23 de Junio hasta el 7 de Julio del 2009. Simultáneamente a estas actividades se realizaba la introducción y recomendaciones de la tesis, para no perder detalle alguno de la discusión de resultados.

El 6 de Julio se pactó una cita con la tutora del trabajo de grado para realizar algunas modificaciones de redacción y contenido. El 16 de Julio se entregó (a la tutora metodológica) el proyecto finalizado, con el objetivo de realizar una revisión completa del mismo, hacer correcciones durante el mes de agosto y realizar la entrega final el 7 de Septiembre de 2009.

V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que se presentan a continuación fueron producto de la aplicación de técnicas de recolección de datos, las cuales permitieron recopilar información para lograr el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación.

Se utilizaron tres (3) técnicas de recolección de datos:

- Técnicas documentales: además de la información recopilada sobre los eventos, tipos y fases, fue necesaria la revisión de manuales (Organización de eventos y protocolo, Manual para la organización de evento y Cómo realizar eventos exitosos), para examinar los aspectos básicos con los que debe contar un manual y los aspectos que varían de un documento a otro. Esto con la finalidad de obtener un patrón base para la estructura del Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.
- Observación directa: se efectuó en eventos realizados en las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas. Para reseñar la información arrojada se utilizó un diario de campo, diseñado con diferentes ítems comunes en los eventos y de importancia para la investigación.
- Entrevista: se realizó un modelo de entrevista pero con dos (2) enfoques: el modelo A estuvo dirigido a expertos en eventos dentro de las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, es decir los expertos internos, y el modelo B estuvo dirigido a las entrevistas realizadas a los expertos en el tema de eventos.

Para el análisis de los resultados obtenidos se realizó la compilación de la información en matrices, que permitieron identificar más claramente los elementos necesarios y de importancia para la investigación. Cada técnica de recolección de datos posee una matriz diferente, pero en cada una de ellas se seleccionó los datos según su relevancia y precisión.

La matriz del diario de campo está compuesta por las variables de investigación, que son todos aquellos ítems que conformaron el instrumento, y la fecha, nombre y características del evento observado. Por otro lado, la matriz de las entrevistas contiene las respuestas concretas y precisas de cada pregunta elaborada a los expertos, mientras que la matriz de los manuales compila la finalidad y el *target* de estos documentos.

1. *Diario de campo*

Evento 1: La Voz Ucabista.

Evento 2: Protagonistas o Nadie. *Happening* 2009.

Evento 3: Jornada de Derecho.

Innovaciones en materia de arrendamientos inmobiliarios.

Evento 4: IV *Walking Around*. Movimiento, expresión, cultura urbana.

Evento 5: Concierto de Jazz.

Evento 6: Celebración N°100 del Ucabista.

Evento 7: Econorifa 2009.

Evento 8: Un Imposible en la UCAB.

Evento 9: VII Jornadas de Ingeniería en Telecomunicaciones.

Evento 10: José Levy. Testigo de la Historia.

20 años del periodismo CNN.

Evento 11: II Jornada Interuniversitaria de Ciencias de la Computación.

Evento 12: Edith Stein.

Evento 13: 14va Jornadas de Ingeniería Industrial.

Evento 14: Ahora me toca a mí. Monólogo de Luis Chataing.

Evento 15: Rockalecta.

Tabla 4. Matriz A: eventos observados (1-4)

Variables de Investigación	EVENTOS OBSERVADOS			
	Evento 1	Evento 2	Evento 3	Evento 4
Ubicación del evento	Aula Magna.	Plaza del Estudiante. Entre modulo 1 y 2	Aula Magna.	Auditorio Hermano Lainz.
Puntualidad	Si.	Si.	Si.	Si.
Tipo y naturaleza de evento	Concurso/cultural.	Ponencia/informativo.	Jornada/educativo /informativo.	Musical (concierto) /cultural
Tamaño del evento	Grande.	Pequeno.	Grande.	Mediano.
Asistencia	Buena.	Buena.	Regular.	Abundante.
Deficiencias	Falta de identificación del evento. Problemas técnicos con el aire acondicionado.	Un ponente tenía el celular encendido y causaba interferencia con el micrófono. El viento causaba interferencia con el sonido. Se recogieron las sillas aun cuando	El aula resulto muy grande para la audiencia, lo que dispersaba la atención a los ponentes No habia protocolo disponible para ese horario.	El auditorio fue insuficiente para la cantidad de audiencia que asistió. La consola de sonido y equipo de video se ubicaron en un sitio que interfería con la circulación del publico.

		había público, lo que ocasiono que la audiencia no se quedara para la exposicion del material.			
Tipo de publico	Adulto.	Adulto.	Adulto.	Adulto.	Adulto.
Organizadores	Direccion de Cultura. UCAB.	Leticia Manus y Leonardo Manus, profesores de la cátedra de Estudio del Hombre (evento particular de los profesores).	Profesora Madyon Angarita. Escuela de Derecho.	Profesores de la UCAB.	
Aspectos tecnicos	UCAB: microfones/ totograto. Particular: sonido/ iluminacion / equipo de filmacion/ totograto.	Particular: sonido/ microfones/ totograto.	UCAB: sonido/video beam/microfonos.	UCAB: video beam /totografos. Particular: sonido/luces /microfonos/equipo de filmacion/fotografos.	
Fluidez de actividades	Si.	Si.	Si.	Si.	
Componentes del evento	UCAB: protocolo.	Particular: protocolo /apoyo de material impreso/mesas/ tarima/ toldo/silla.	UCAB: mesas.	UCAB: mesas. Particular: apoyo de material impreso.	

Valores agregados del evento.	<p>Excelente: contenido de interés, organización, atención al público.</p> <p>Buena: presentadores y participantes.</p>	<p>Excelente: atención al público.</p> <p>Buena: contenido de interés, organización, presentadores y participantes.</p>	<p>Buena: presentadores, participantes y organización.</p> <p>Regular: contenido de interés y atención al público.</p>	<p>Buena: contenido de interés y participantes.</p> <p>Regular: presentadores y organización.</p> <p>Deficiente: atención al público.</p>
Observaciones generales	<p>Participación de Danzas UCAI.</p> <p>Para el tipo de evento, el ayudante técnico debió tener mejor presencia.</p> <p>Excelente comunicación de la logística, por medio del uso de <i>Walkie-talkie</i>.</p>	<p>Excelente publicidad del evento. Buena identificación del nombre y sus actividades.</p> <p>Buena ambientación.</p> <p>Los organizadores desconocían los servicios que ofrece la Universidad (protocolo, sonido, etc.)</p> <p>Evento al aire libre: excelente la utilización del toldo debido a la época de lluvias.</p>	<p>El aula resultó muy grande para la audiencia, lo que dispersaba la atención a los ponentes</p> <p>No había protocolo disponible para ese horario.</p>	<p>Los eventos musicales atraen la atención del público universitario.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Matriz A: eventos observados (5-8)

Variables de Investigación	EVENTOS OBSERVADOS			
	Evento 5 Concierto de Jazz Fecha: 19/05/09	Evento 6 Celebración N° 100 del Ucabista. Fecha: 19/05/09	Evento 7 Economía 2009. Fecha: 20/05/09	Evento 8 Un Imposible en la UCAB Fecha: 20/05/09
Ubicación del evento	Auditorio Hermano Lanz.	Área común del Edificio Cincuentenario.	Auditorio de Biblioteca.	Auditorio Hermano Lanz.
Puntualidad	No.	Si.	No.	Si.
Tipo y naturaleza de evento	Musical /entretención.	Presentación cultural /entretención.	Concurso /entretención. (Voluntariado de Economía).	Ponencia informativa.
Tamaño del evento	Mediano.	Pequeño.	Mediano.	Mediano.
Asistencia	Poca.	Buena.	Buena.	Regular.
Deficiencias	A raíz de la realización de un evento en el Edificio Cincuentenario de la misma categoría, la audiencia esperada no asistió. No tenían los equipos necesarios	El público no tenía donde sentarse, se sentaban en el suelo. La audiencia no permanecía mucho tiempo en el evento.	Falta de atención al cliente en la entrada del auditorio para informar del retraso del evento y para la venta de la rifa. Retraso del evento a causa de problemas con el funcionamiento	Falta de micrófonos. Había un solo micrófono y eran cuatro exponentes. No hubo Protocolo. Se organizó el evento sin considerar que ese día se realizaba la marcha estudiantil, lo que tuvo como consecuencia la

	para el evento pues estaban siendo usados en el evento realizado en el Edificio Cincuentenario. No tenían los implementos técnicos listos a la hora.			de la cantina del auditorio.	poca asistencia de la audiencia.
Tipo de público	Adulto.	Adulto.	Adulto.	Adulto.	Adulto.
Organizadores	Dirección de Cultura. UCAB.	Dirección de Prensa. UCAB.	Voluntariado de la Escuela de Economía. UCAB.	Escuela de Letras de la UCAB.	Escuela de Letras de la UCAB.
Aspectos técnicos	UCAB: sonido/ micrófonos.	UCAB: sonido/ micrófonos/ fotografías. Particular: micrófonos.	UCAB: sonido/ video beam/ micrófonos. Particular: sonido/luces /micrófonos/ fotografías.	UCAB: sonido/micrófonos /fotografos.	UCAB: sonido/micrófonos /fotografos.
Fluidez de actividades	No.	Si.	Si.	Si.	Si.
Componentes del evento	Ninguno.	UCAB: apoyo de material impreso.	Particular: protocolo.	UCAB: mesas y sillas.	UCAB: mesas y sillas.
Valores agregados del evento.	Bueno: contenido de interes y	Excelente: contenido de interes.	Bueno: presentadores, participantes y	Excelente: participantes. Bueno: contenido de	Excelente: participantes. Bueno: contenido de

	participantes.	Bueno: participantes.	organización.	interés, organización y atención al público.
	Regular: presentadores. Deficiente: organización y atención al público.	Regular: presentadores y organización. Deficiente: atención al público.	Regular: contenido de interés y atención al público.	Regular: presentadores.
Observaciones generales.	Las personas interesadas asistieron a partir de las 2:00pm. El evento se pospuso para las 3:00pm, debido a que no estaban listos los aspectos técnicos. (Prueba de sonido).	La ubicación del evento es ideal para captar la atención de público.	Buena publicidad en la Universidad. Buena identificación de los organizadores del evento. Excelente ambientación y decoración.	El contenido del evento, fue de interés pero faltó mayor ambientación y animación por parte de los organizadores. Falto énfasis en la calidad del ponente -Leonardo Padrón- en la publicidad del evento y en la calidad general de la actividad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Matriz A: eventos observados (9-12)

		EVENTOS OBSERVADOS			
Variables de Investigación		Evento 9	Evento 10	Evento 11	Evento 12
Ubicación del evento		VII Jornadas de Ingeniería en Telecomunicaciones Fecha: 21/05/09 Aula Magna.	José Levy. Testigo de la Historia. 20 años del periodismo CNN Fecha: 28/05/09 Auditorio de biblioteca.	II Jornada Interuniversitarias de Ciencias de la Computación Fecha: 08/06/09 Aula Magna.	Edith Stein Fecha: 13/06/09 Auditorio Teatro. Módulo 4.
Puntualidad		Si.	Si.	Si.	Si.
Tipo y naturaleza de evento		Jornada educativa /informativo.	Ponencia/informativo.	Jornada educativa /informativo.	Obra teatral/cultural /entretenimiento.
Tamaño del evento		Grande.	Mediano.	Grande.	Pequeno.
Asistencia		Buena.	Abundante.	Regular.	Abundante.
Deficiencias		No se presentaron deficiencias en el desarrollo de la jornada.	Asientos insuficientes para la cantidad de personas asistentes. Hubo "lista de espera" para entrar a la presentación.	No hubo deficiencias relevantes en el evento.	La capacidad del auditorio fue insuficiente con respecto al número de personas que asistieron.
Tipo de público		Adulto.	Adulto.	Adulto.	Adulto.
Organizadores		Facultad de Ingeniería en Telecomunicaciones	Alfredo Cornejo. DIB Group. Escuela de	Ingeniería Informática-UCAB, Ingeniería en Computación-	AGO – Teatro.

			Comunicación Social.	Universidad Simón Bolívar y UC.V, Ingeniería en Sistemas- Universidad Metropolitana.	
Aspectos técnicos	UCAB: sonido/video beam/ micrófonos/ fotografías.	Particular: sonido /equipo de filmación. UCAB: luces/video beam/micrófonos/ fotografías.	Particular: sonido /equipo de filmación. UCAB: luces/video beam/micrófonos/ fotografías.	UCAB: video beam/ micrófonos. Particular: sonido y micrófonos.	UCAB: sonido/luces /video beam /micrófonos /fotografías.
Fluidez de actividades	Si.	Si.	Si.	Si.	Si.
Componentes del evento	UCAB: mesas y sillas. Particular: protocolo y material impreso.	UCAB: sillas. Particular: protocolo y mesas.	UCAB: sillas. Particular: protocolo y mesas.	UCAB: sillas, apoyo de material impreso y mesas. Particular: protocolo.	UCAB: apoyo de material impreso. Particular: protocolo.
Valores agregados del evento.	Excelente: participantes, organización y atención al público. Bueno: contenido de interés y presentadores.	Excelente: contenido de interés, organización, participantes y Presentadores. Bueno: atención al público.	Excelente: contenido de interés, organización, participantes y Presentadores. Bueno: atención al público.	Excelente: organización y atención al público Bueno: contenido de interés, participantes y presentadores.	Excelente: participantes y atención al público. Bueno: contenido de interés, presentadores y organización.
Observaciones	Stands de los patrocinantes en la	Las luces y las sillas son propias del	Excelente	Excelente	Participación del grupo de

<p>generales.</p>	<p>planta baja del Aula Magna. El protocolo estaba conformado por el voluntariado de la escuela de Ingeniería en Telecomunicaciones Excelente organización. Excelente comunicación a través del uso de Walkie-talkie. Buena presencia. Uniforme formal. Abundante publicidad dentro y afuera del Aula Magna.</p>	<p>auditorio. Las mesas se ubicaban en el podio.</p>	<p>organización. La planificación inicio en diciembre del 2008. Presencia de Stand de publicidad en la planta baja del Aula Magna. El evento no era solo académico, incluyó cultura y entretenimiento.</p>	<p>Teatro UCAB.</p>
-------------------	--	--	--	---------------------

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Matriz A: eventos observados (13-15)

Variables de Investigación	EVENTOS OBSERVADOS		
	Evento 13	Evento 14	Evento 15
Ubicación del evento	14va Jornadas de Ingeniería Industrial. Fecha: 13/05/09 Aula Magna.	Ahora me toca a mí. Monólogo de Luis Chataing. Fecha: 15/06/09 Aula Magna.	Rockalecta. Fecha: 16/06/09 Auditorio Hermano Lanz.
Puntualidad	Si.	Si.	No.
Tipo y naturaleza de evento	Jornada/educativo/informativo.	Monólogo/entretención.	Musical (concierto)/entretención.
Tamaño del evento	Grande.	Grande.	Mediano.
Asistencia	Regular.	Abundante.	Buena.
Deficiencias	No hubo deficiencias relevantes en el evento.	Fallas con el aire acondicionado luego de iniciar el evento.	El evento tuvo un retraso de 40 minutos. La prueba de sonido no se realizó a tiempo e incluso se finalizó mientras la audiencia entraba al auditorio.
Tipo de público	Adulto.	Adulto.	Adulto.
Organizadores	Facultad de Ingeniería Industrial.	La Mega 99.5 FM.	Alumnos de la Escuela de Administración y Contaduría.
Aspectos técnicos	UCAB: sonido/video beam/	UCAB: sonido/luces/video	UCAB: sonido/video beam/

	micrófonos.	beam/ micrófonos/fotografos.	micrófonos.
Fluidez de actividades	Si.	Si.	Particular: micrófonos/Sonido Si.
Componentes del evento	UCAB: apoyo de material impreso. Particular: sillas, protocolo y mesas.	UCAB: apoyo de material impreso. Particular: protocolo.	UCAB: mesasisillas.
Valores agregados del evento.	Excelente: organización y atención al público Bueno: contenido de interés, participantes y presentadores.	Excelente: participantes y atención al público. Bueno: contenido de interés, presentadores y organización.	Bueno: contenido de interés y presentadores. Regular: atención al público, organización y participantes.
Observaciones generales.	Buena organización del evento. Buena función del protocolo conformado por el voluntariado de Ingeniería.	Buena organización del protocolo. Se entregó material impreso de buena calidad.	Buena identificación del evento a través de afiches y pendones, tanto en la entrada del auditorio como en la Universidad. Venta de tickets en la entrada del auditorio. Evento realizado con la finalidad de recolectar fondos para la graduación.

Fuente: Elaboración propia

2. Entrevistas

Entrevista a experto interno de la UCAB, sede Caracas:

- María Alejandra Vargas. Asistente del Decanato de Desarrollo Estudiantil-UCAB.
- Jannabel Hernández. Directora del Departamento de Cultura-UCAB.
- Elyln Colmenares. Empleada de Secretaría General.
- Darío Ramírez. Presidente del Centro de Estudiantes de la Escuela de Comunicación Social.

Entrevista a experto externo a la UCAB:

- Mayerlin Rizo. Organizadora de eventos de la emisora Rumba 98.1 FM, sede Puerto Ordaz.
- Ramón Chávez. Coordinador del Departamento de Comunicaciones de empresas Nestlé.
- Tiziana Polesel. Directora de la Escuela de Comunicación Social, UCAB, sede Caracas.
- Rafi Ascanio. Consultor Organizacional y Articulista en Economía.

Entrevista a experto interno de la UCAB, sede Caracas

Tabla 8. *Matriz B: entrevista realizada a María Alejandra Vargas y Jannabel Hernández*

Preguntas de Entrevista	Entrevistados	
	María Alejandra Vargas Cargo: Asistente del Decanato de Desarrollo Estudiantil-UCAB.	Jannabel Hernández Cargo: Directora del Departamento de Cultura-UCAB.
1) ¿Cuáles son los principales elementos considerados para la organización de un evento?	“Dependiendo de la naturaleza del evento importante son los espacios porque tenemos muy pocos, segundo la convocatoria y trabajar apegados a un presupuesto.”	“Saber qué es lo que tú vas hacer, qué es lo que quieres hacer y con cuánto cuentas para hacerlo (...)” Plantear los objetivos del evento y considerar con qué se cuenta para cumplirlo.
2) ¿Cómo se maneja el proceso en las etapas de producción y ejecución de un evento? ¿Cuál es el procedimiento para cada una? a) Pre-evento b) Evento c) Post-evento	“(…) tener una propuesta bien completa de lo que se quiere hacer (...) hay que tomar en cuenta el ruido, el horario, los espacios, a qué instancias tienes que avisar para que se dé el evento.”	“Lo primero que hacemos es pensar en todo el pre-evento (...) y hacemos una lista de chequeo.” “Luego de tener toda la parte de pre-evento organizada, saber con cuánto dinero contamos (...) una vez que hacemos eso ya empezamos a la producción del evento.” Reuniones regulares para monitorear el avance del evento.
3) ¿Con qué criterio son organizados los eventos?, Según su magnitud, tipo (cultural, deportivo, etc.), o el tipo de audiencia.	“¿A qué público va dirigido?, la parte administrativa y el dinero, cómo se maneja ese dinero (...)”	“Nuestro eventos son culturales, netamente (...) tenemos como 2 vertientes: lo que es la razón de ser de nosotros y esos eventos que tienen que ver con esa razón de ser.” “(…) en función de encuestas y entrevistas o escuchar a la gente qué es lo que se quiere.”

<p>4) ¿Cuáles son las características principales con que debe contar un evento para cubrir las expectativas del público? ¿Por qué?</p>	<p>“Llenar las expectativas de todo el mundo es complicado (...), que la calidad del evento sea la mejor (...), que comience a tiempo, que lleguen los ponentes que promocionaron, que el contenido se ajuste a lo que se vendió, que sea interesante, concreto, la puntualidad.”</p>	<p>“Para mí es indispensable (...) cuánto va a costar ese evento.” Se trabaja en función de las necesidades del público.</p>
<p>5) ¿Cuáles son las autoridades encargadas de otorgar los permisos para la realización de los eventos?</p>	<p>“Nos mandan un correo con las especificaciones de los objetivos del evento, qué fecha, naturaleza, cuáles son los invitados, magnitud (...)” “nosotros lo que hacemos es dar el visto bueno para que Cultura preste el auditorio.” “Para la gente externa existe un costo y es directamente con Cultura.”</p>	<p>“Directamente nosotros dependemos del Decanato de Desarrollo Estudiantil.”</p>
<p>6) ¿Con cuánto tiempo de anticipación debe ser notificada la realización de un evento?</p>	<p>“si es un evento sencillo con un mes está listo (...)”</p>	<p>“Hacemos una planificación trimestral de todos los eventos.”</p>
<p>7) ¿Cuáles son los pasos para la realización de un evento en las instalaciones de la UCAB?</p>	<p>“Es necesario que los interesados vayan al Decanato a solicitar el uso de los espacios y se conversa con ellos directamente. Es un proceso informal.”</p>	<p>“Por ejemplo en el caso estudiante (...) tiene dos opciones, la Dirección de Cultura no autoriza el evento a menos que lo esté organizando junto con el estudiante, siempre tiene que haber una dirección de la Universidad que se haga responsable del evento que está organizando el estudiante.” Las facultades son las encargadas de enviar la</p>

		<p>solicitud del estudiante firmada y sellada.</p> <p>“Si un estudiante quiere realizar un evento que no tiene nada que ver con su Facultad, se hace responsable su escuela o el Decanato de Desarrollo Estudiantil (...), una vez que esto ocurre ellos traen la solicitud y yo otorgo el espacio. Por lo general nosotros no tenemos nada que ver con la organización del evento, ellos organizan su evento.”</p> <p>“Si un profesor quiere realizar un evento, ese profesor envía un correo a la Dirección de Cultura, pidiendo y solicitando el espacio.”</p> <p>El organizador puede solicitar ayuda a la Dirección de Cultura para la organización del evento.</p>
<p>8) ¿Los clientes externos a la UCAB deben realizar un proceso en especial para la organización de un evento en estas instalaciones?</p>	<p>“Entra en juego el buen criterio, tenemos que evaluar, por ejemplo, si esa persona tiene la maravillosa iniciativa de dar una charla para los alumnos de la Universidad (...) nosotros actuamos en estos casos de manera reactiva (...) ellos vienen con la propuesta, nosotros la evaluamos, te aconsejamos y ahí lo llevamos a cabo.”</p>	<p>“El cliente externo tiene que mandar una carta, tiene que decir qué es lo quiere, porque ahí sí es verdad que nosotros no tenemos nada que hacer con un evento que se haga aquí que sea de afuera, lo único que hacemos es toda la parte logística: auditorios, seguridad, si necesitan protocolo, que por lo general traen todo.”</p> <p>“Los eventos grandes no se hacen con la gente de afuera. Generalmente son graduaciones, eventos académicos e</p>

		institucionales.”
9) ¿Existe alguna norma o reglamento que rija los eventos realizados en las instalaciones de la UCAB?	<p>“Sí, bueno nosotros somos una Universidad muy pequeña, cuando para los eventos se utilizan espacios al aire libre el punto de quiebre es el tema del sonido porque aquí hay clases a todas horas, en mayor medida en las mañanas, en menor medida al mediodía y un poco menos en la tarde. En estos casos buscamos realizarlos en el horario del mediodía. Esto no está por escrito, nosotros conversamos con la persona que está utilizándolo (el espacio), porque necesariamente tiene que venir a conversar con nosotros para el uso de los espacios.”</p>	<p>“Sí, el cliente la puede utilizar, está publicada en la página web de la Universidad.”</p> <p>“Es (...) una norma de uso de espacios, porque nosotros no organizamos los eventos de los demás.”</p>
10) ¿Qué actividades no se permiten en la realización de un evento?	<p>“No podemos promocionar aquí eventos que impliquen el uso de bebidas alcohólicas o cigarrillos (...) la Universidad tiene una visión, una misión una manera de ser y todos los ucabistas saben lo que está bien y lo que está mal.”</p>	<p>“Hay que tener en cuenta dónde estamos, que es una Universidad. Hay que tener respeto y cuidar.”</p>
11) ¿Cuáles son las fallas más comunes en relación con la ejecución de un evento?	<p>“Hay muchas fallas con el tiempo y los horarios (...) intrínsecas de los venezolanos, eso es grave, se hace una programación en función a las horas y se sigue sería mucho mejor.”</p> <p>“(...) en los eventos que organizamos falta muchísimo por recorrer</p>	<p>“Hay que tener cuidado en la comunicación, para mí, entre el que esté organizando el evento y el que esté administrando los espacios.”</p> <p>“(...) aquí hace muchísima falta que exista un verdadero procedimiento parejo</p>

	para que la parte académica se sensibilice acerca de la importancia que tienen esos eventos.”	para todo el mundo en la organización de eventos, evidentemente (...) uno de los principales problemas es no tener esa unidad que dirige (...) es indispensable que exista.”
12) ¿Cuáles son las principales cualidades que debe tener el organizador de un evento?	“Tiene que ser una persona responsable, disciplinada, comprometida con lo que está haciendo.”	“Tiene que ser una persona organizada, absolutamente organizada, porque lo primero para mí, en un evento, es la organización y el orden.” “Tiene que ser una persona sistemática (...), con cierto aplomo,
13) ¿Considera usted de utilidad el uso de un <i>checklist</i> para controlar el desarrollo del evento?	“Sí se necesita un <i>checklist</i> porque hay cosas que pueden ocurrir en último momento.”	“Sí, básico (...) siempre se te puede escapar algo. Lo primero que nosotros hacemos cuando vamos a realizar el evento es nombre, concepto del evento y lista chequeo.”

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Matriz B: entrevista realizada a Elyln Colmenares y Darío Ramírez

Preguntas de Entrevista	Entrevistados	
	Elyln Colmenares Cargo: Empleada de Secretaría General-UCAB	Darío Ramírez Cargo: Presidente del Centro de Estudiantes de la Escuela de Comunicación Social-UCAB
1) ¿Cuáles son los principales elementos considerados para la organización de un evento?	“Lo más importante son los participantes del acto de grado, la cantidad de graduandos, con base en eso se programa (en base a planificación de fecha) cómo se dividen los actos. Es importante quiénes van a intervenir	“Dependiendo del evento que vayas a hacer (...), aquí en la Universidad tienes que contar con el día de la semana, la hora, el precio, tienes que hacer actividades que sean muy llamativas (...), tienes que ingeniar todo el tiempo

	en el acto al igual que el contacto con protocolo.”	algo nuevo o si no la gente se aburre (...), sobre todo hay que tomar en cuenta la burocracia de la Universidad (...) tienes que ir muy bien con todo eso (...), los permisos, los pides con el tiempo suficiente y el dinero.”
<p>2) ¿Cómo se maneja el proceso en las etapas de producción y ejecución de un evento? ¿Cuál es el procedimiento para cada una?</p> <p>a) Pre-evento b) Evento c) Post-evento</p>	“Nosotros tenemos ya un manual de todo lo que es la praxis preliminar del acto de grado y de todo lo que es la realización del acto de grado.”	<p>“Siempre pasas por esas tres etapas (...), los pasos son dependiendo de lo que vayas a hacer, siempre para cualquier evento tienes que pasar por la parte creativa, que yo creo que es la más importante. Tiene que haber un proceso creativo donde traes el concepto creativo de lo que quieres, le das una imagen, le das un nombre y haces una lista de desglose (...), y empiezas a ver todo lo que necesitas. Todo eso es el pre-evento, yo creo que el pre-evento es el más importante”.</p> <p>“Uno de los errores más comunes es pensar que durante el evento el organizador finalizó su función.”</p> <p>“Para mí es una etapa importante porque todo está pasando en vivo y siempre va a pasar algo que tú no has esperado que pase (...). El post-evento es algo que no todo el mundo hace porque da mucha flojera a veces (...) pero para mí es importante porque es una manera de registrar todo lo que hiciste.”</p>
3) ¿Con qué criterio son	Según el manual y la	“La magnitud es depende

organizados los eventos?, Según su magnitud, tipo (cultural, deportivo, etc.), o el tipo de audiencia.	Praxis Preliminar de Grado.	de lo que deseas presentar (...). Los eventos deportivos en el aspecto técnico es uno de los más sencillos pero en el aspecto organizativo es una de las cosas más complicadas.”
4) ¿Cuáles son las características principales que debe contar un evento para cubrir las expectativas del público? ¿Por qué?	“Para los muchachos, participar en el acto y recibir su título.”	“Lo principal es que el público se quede desde el principio hasta el final, si tu logras que la persona se quede desde un poco antes de que comience el evento y que no se vaya hasta el final, logras el objetivo. En los eventos corres el riesgo de que la gente entre, se vaya, se fastidie (...), eso es lo que te demuestra si el evento fue exitoso.”
5) ¿Cuáles son las autoridades encargadas de otorgar los permisos para la realización de los eventos?	“El equipo de rectorado es quien da la autorización de las fechas.”	“(…) cuando vayas a hacer un evento aquí en la Universidad y dependiendo de los espacios a utilizar (...), debes de llenar una planilla reservando el espacio. (...) entonces tú imprimes la planilla de internet, la llenas y te la sella la escuela encargada (...), los espacios abiertos los reservas directamente con el Decanato.”
6) ¿Con cuánto tiempo de anticipación debe ser notificada la realización de un evento?	“Seis meses, al final de cada año académico yo anuncio las fechas de los actos de grado.”	“Dependiendo de la magnitud del evento, dependiendo de los espacios que vayas a utilizar, (...) yo como estudiante trato de notificarlo con la mayor cantidad de tiempo posible. (...) una vez que tenía la fecha confirmada, comenzaba a organizar el evento. Siempre lo

		importante es tener fecha, lugar y hora definitiva lo antes posible, le da mayor seguridad a los patrocinantes, les da mayor seguridad a los participantes y trabajas más tranquilo.”
7) ¿Cuáles son los pasos para la realización de un evento en las instalaciones de la UCAB?	Existe una Colación de Grado por la cual se guían para la organización y realización de los actos de grados.	“Dependiendo de lo que quieras hacer. Si es un evento que vas a utilizar un auditorio, pues vas a Cultura e informas cuál es el evento, si vas a cobrar entrada tienes que notificarlo, porque en ese caso pasas a pagar el auditorio. (...) vas, pides la planilla y dependiendo de la unidad encargada lo sellan y ellos te lo entregan.”
8) ¿Los clientes externos a la UCAB deben de realizar un proceso en especial para la organización de un evento en estas instalaciones?	No aplica.	No aplica.
9) ¿Existe alguna norma o reglamento que rija los eventos realizados en las instalaciones de la UCAB?	La Colación de Grado.	“Sí, por lo menos cuando trabajas con patrocinio, que es lo que hacemos nosotros, no se permiten patrocinio de bebidas alcohólicas, cigarrillos, de todas esas cosas. (...) que no molestes las clases ni oficinas, siempre es importante (...), te lo dicen ellos pero también está dentro de la página Web. (...).” “La pega de publicidad sí tiene todo un reglamento.”
10) ¿Qué actividades no se permiten en la realización de un	Las normas están la Colación de Grado y también se exponen en	“Eso, dentro de la Universidad no se permiten bebidas

evento?	el ensayo del Acto de Grado.	alcohólicas, a menos que sea súper controlado.”
11) ¿Cuáles son las fallas más comunes en relación con la ejecución de un evento?	“Estudiantes que llegan tarde y hay que mover los títulos en el acto, tenemos mucho apoyo por parte de los muchachos de protocolo.”	“Reservar los videos beam, no sé porque siempre se olvida (...), otra falla común es no hacer la publicidad con tiempo (...), confiarse”
12) ¿Cuáles son las principales cualidades que debe tener el organizador de un evento?	“Saber trabajar bajo presión, trabajar en equipo, tiene que tener liderazgo, capacidad de respuestas y carácter.”	“Tienes que ser demasiado pro-activo, demasiado detallista, tiene que saber delegar (...) porque un evento no sale con una sola persona.”
13) ¿Considera usted de utilidad el uso de un <i>checklist</i> (lista de chequeo) para controlar el desarrollo del evento?	Sí, emplean el uso de una lista de chequeo.	“Sí, dependiendo de lo grande, pero sí, siempre es útil. Pero al momento que lo hagas debes estar concentrado, estar pendiente y que lo revise una persona que esté contigo en el evento y otra persona de afuera (...), es vital que tengas todo organizado.”

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista a experto externo a la UCAB

Tabla 10. Matriz B: entrevistas realizadas a Mayerlin Rizo y Ramón Chávez.

Preguntas de Entrevista	Entrevistados	
	Mayerlin Rizo Cargo: Organizadora de Eventos en la Emisora Rumba (Puerto Ordaz)	Ramón Chávez Cargo: Coordinador del departamento de comunicaciones de empresas Nestlé.
1) ¿Cuáles son los principales elementos considerados para la organización de un evento?	“Lo primero que tienes que considerar es el evento que vas hacer, a qué tipo de público va dirigido y la capacidad que quieres manejar en el evento.” “La capacidad del evento	“Primero depende del tipo de evento.” “(…) cómo vas a organizar el tema, plantear los objetivos, qué es lo que vas a montar, cómo lo vas a montar, con qué

	<p>te lo da el venue, el sitio donde lo vayas a hacer.”</p>	<p>características.” “(…) en términos prácticos tienes que hacer una primera etapa, haces una planificación de elementos y después pasas a la ejecución en función del presupuesto, en función de las necesidades, cómo lo vas a comprar en qué forma lo vas a comprar (...), esos para mí son algunos de los elementos que se tienen que considerar.”</p>
<p>2) ¿Cómo se maneja el proceso en las etapas de producción y ejecución de un evento? ¿Cuál es el procedimiento en cada una?</p> <p>a) Pre-evento b) Evento c) Post-evento</p>	<p>“Lo primero que tienes que hacer después de que tienes el sitio (...) es el costo de producción” “(…) la preproducción que incluye el sitio del evento, presupuesto, de acuerdo a eso se mide si es factible realizar el evento. Si veo que es factible arranca la parte de producción del evento.” “(…) en la parte de ejecución se hace un pre chequeo.”</p>	<p>“En el pre-evento tienes la planificación y la definición de los objetivos, una vez que se defina qué es lo que está buscando la organización de tu evento inmediatamente pasas a la siguiente etapa que es definir el lugar, a quiénes voy a invitar. Paralelo voy a tener la organización del evento qué es todo lo que voy a tener para asegurar que ese evento sea exitoso: cómo lo voy a organizar, el montaje, cuál es el concepto que le voy a dar al evento.” Evento: “(...) tener logística de atención a los invitados al evento: cómo los voy a atender, qué les voy a dar, qué les voy a ofrecer, qué les voy a decir, cómo voy hacer las presentaciones.” Post-evento: “(...) es el cierre”</p>

		Etapa de seguimiento para saber si el evento fue exitoso y si los asistentes están interesados, considerando el evento con un fin de mercadear.
3) ¿Con qué criterio son organizados los eventos?, Según su magnitud, tipo (cultural, deportivo, etc.), o el tipo de audiencia.	“Según la magnitud, el Venue”	“Depende (...)” Existe una mezcla de los 3 elementos.
4) ¿Cuáles son las características principales que debe contar un evento para cubrir las expectativas del público? ¿Por qué?	La receptividad del público con respecto a la realización del evento.	“Los eventos tienen que ser un show y mediáticos, con conceptos creativos, donde la persona realmente se sienta atendida y que sienta que le estoy haciendo algo especialmente para él.”
5) ¿Cuáles son las autoridades encargadas de otorgar los permisos para la realización de los eventos? Estadales, gubernamentales, privadas, etc.	“La alcaldía (...): se necesita el aval de la alcaldía, el aval de la junta parroquial, la localidad donde está ubicado el recinto” “Tienes que tener cartas de solicitud de apoyo de entes policiales, bomberos municipales, Guardia Nacional.”	“Depende. Si son eventos públicos son las alcaldías, si son eventos de promoción el INDEPABIS es un factor que juega un rol importante (...) con eventos internos no necesitas aprobación de nadie salvo que necesites interrumpir alguna actividad de la ciudad”
6) ¿Con cuánto tiempo de anticipación debe ser notificada la realización de un evento?	“Normalmente 2 meses”. Por el tiempo que tardan los permisos.	Depende.
7) ¿Cuáles son las fallas más comunes en relación con la ejecución de un evento?	“La parte técnica”	“Improvisar, es la clave para que un evento falle. Normalmente si te ajustas a una planificación, organización, estructura y <i>checklist</i> muy bien detallado puedes

		manejar el evento exitosamente.”
8) ¿Cuáles son las medidas utilizadas cuando se presenta una crisis en la producción de un evento?	“Tener proveedores clave (...), solventar la situación.”	“La medida es tener un proveedor confiable que te pueda resolver rápidamente.”
9) ¿Cuáles son las principales cualidades que debe tener el organizador de un evento?	“Paciencia y capacidad para trabajar bajo presión.”	“Una persona flexible, dinámica, que le guste hacer esto, con capacidad de servicio bien fuerte y además debe ser muy creativo y organizado al mismo tiempo.”
10) ¿Cuáles son los criterios considerados para la evaluación de un evento?	“El cierre del evento el día después, hacemos un cierre de liquidación, para saber si el evento fue rentable económicamente hablando y luego se mide todos los alcances de show en la prensa.” “(…) la asistencia te da la rentabilidad”	“Organización, si hay comida se evalúa, nivel de exposición de los expositores, el montaje, el nivel de atención, si cumplió o no las expectativas, el levantamiento de una base de datos adecuada (que permita invitar a posteriores eventos) y el seguimiento.”
11) ¿Considera usted de utilidad el uso de un <i>checklist</i> (lista de chequeo) para controlar el desarrollo del evento?	“Sí. Se hace una lista, un pre-chequeo de las cosas, más o menos como deberían ser (...), a veces se cumple, a veces no se cumple, (lo que se encuentra en el <i>checklist</i>) hay muchos factores que influyen.” Hay cosas que se pueden prever y otras que puede cambiar.	“Si, porque el <i>checklist</i> te permite saber que estás cumpliendo con las cosas que tienes que hacer (...), porque en los eventos hay cosas que tienes que hacer simultáneamente.”

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. *Matriz B: entrevista realizada a Tiziana Polesel y Rafi Ascanio.*

Preguntas de Entrevista	Entrevistados	
	Tiziana Polesel Cargo: Directora de la Escuela de Comunicación Social-UCAB.	Rafi Ascanio Cargo: Consultor Organizacional y Articulista en Economía. Profesora-UCAB.
1) ¿Cuáles son los principales elementos considerados para la organización de un evento?	“Son los mismo de cualquier trabajo de gerencia, básicamente la planificación, ejecución y control.” “(…) la evaluación es de uso poco frecuente pero considero que es fundamental.”	“Eso depende del tipo de evento y la magnitud del evento (...), dependiendo de la naturaleza del evento las necesidades y requerimientos, las características del evento van a ser diferentes.”
2) ¿Cómo se maneja el proceso en las etapas de producción y ejecución de un evento? ¿Cuál es el procedimiento en cada una? a) Pre-evento b) Evento c) Post-evento	“A mí me gusta más llamarla planificación, ejecución y control porque para mí dentro de la ejecución esta el pre-evento (...)” “(…) en la planificación trato de establecer los tiempos desde el momento que me estoy sentando a pensarlos hasta el momento en que me toca evaluarlos.”	“Depende del tipo de evento, si es un evento con costo o si es un evento gratis. Cuando se plantea la realización de un evento tiene que haber una logística.” “Tienes que hacer un <i>checklist</i> de todas tus necesidades, qué necesito, qué tengo, qué quieres y puedes utilizar.” “(…) la mayoría de los eventos tiene un comité organizador y ese comité tiene un presidente que a su vez tiene un equipo de gente preguntando cómo va cada cosa.” “Así sea un evento pequeño se debe tener un programa, qué quiero, cómo lo quiero y un plan de acción, y la logística a aplicar para que el plan de acción se vaya cumpliendo paso a paso.”
3) ¿Con qué criterio son organizados los eventos?, Según su magnitud, tipo (cultural, deportivo, etc.), o el tipo de audiencia.	“La disgregación es si son comerciales, si son de otro tipo, que es la clasificación que uno les hace.” “Las compañías de han	Se tienen que mezclar la magnitud, el tipo de evento y la audiencia que va a asistir.

	ido especializando (...) es más importante el tipo de evento y la audiencia.”	
4) ¿Cuáles son las características principales con que debe contar un evento para cubrir las expectativas del público? ¿Por qué?	“Cuando lo concibes, tienes que tener claro qué es lo que quiere el público.”	“Todos los aspectos de cada evento son indispensables.” “(...) el fin al final es que el evento sea exitoso.”
5) ¿Cuáles son las autoridades encargadas de otorgar los permisos para la realización de los eventos? Estadales, gubernamentales, privadas, etc.	“Eso va a depender (...) básicamente de las alcaldías. Eso depende mucho del tipo de evento.” “Hay que estar muy atentos, si son eventos expositivos, si se va a vender o no, ahí hay que pedir permisos específicos, a veces interviene el SENIAT.” “Hay que fijarse dónde queda el lugar y cuáles son las ordenanzas de cada uno de los lugares.”	“Depende de la magnitud y de naturaleza del evento.”
6) ¿Con cuánto tiempo de anticipación debe ser notificada la realización de un evento?	Dependiendo del evento.	“Depende de la magnitud y de naturaleza del evento.”
7) ¿Cuáles son las fallas más comunes en relación a la ejecución de un evento?	“Falta en la planificación y control.” “En la medida en que planifiques mejor, obtienes mejores resultados.”	“La logística.”
8) ¿Cuáles son las medidas utilizadas cuando se presenta una crisis en la producción de un evento?	“Si dentro de la planificación se plantean los posibles problemas que se puedan presentar, es posible prevenirlos.”	“Apagar fuego, hay que ingeniárselas, resolver sobre la marcha.”
9) ¿Cuáles son las principales cualidades que debe tener el organizador de un evento?	“Dominar las cuatro P fundamentales, conocer bien el producto, conocer muy bien la distribución (sitios, lugares), precios, y tener claro la planificación y el control.”	Disciplina y control para manejar la logística. Delegar tareas.
10) ¿Cuáles son los criterios considerados para la evaluación de un	“Todo lo llevas a elementos que se puedan medir.”	“Reuniones de Status periódicamente.”

evento?	Alinear y comparar los objetivos planteados con los resultados obtenidos.	
11) ¿Considera usted de utilidad el uso de un <i>checklist</i> para controlar el desarrollo del evento?	Sí, la herramienta funciona en las 3 etapas (planificación, ejecución y control).	Elemento indispensable para la planificación, ejecución y organización del evento. Importante para evitar imprevistos.

Fuente: Elaboración propia.

3. Manuales

Manual 1: Organización de eventos y protocolo (Instituto Nacional de Cooperación Educativa).

Manual 2: Cómo realizar eventos exitosos (Gherardi 2004).

Manual 3: Manual para la organización de eventos (Asociación Iberoamericana de la Cámara de Comercio).

Tabla 12. Matriz C: manuales estudiados

MANUALES ESTUDIADOS			
Variables de Investigación	Manual 1 Organización de eventos y protocolo (Instituto Nacional de Cooperación Educativa)	Manual 2 Cómo realizar eventos exitosos (Gherardi, 2004)	Manual 3 Manual para la Organización de Eventos (Asociación Iberoamericana de la Cámara de Comercio)
Tipo	Manual específico de operación.	Manual de procedimientos.	Manual específico de operación.
Público	Interno.	Externo.	Interno.
Estructura	Identificación. Índice. Introducción. Organigrama. Contenido. Objetivos. Gráficos y Tablas.	Identificación. Índice. Introducción. Contenido. Objetivos. Tablas.	Identificación. Contenido. Objetivos.
Target	Estudiantes del Instituto Nacional de Cooperación Educativa que deseen utilizar las técnicas y recursos necesarios para la organización de eventos especiales.	Estudiantes de profesiones en boga en el área de turismo y publicidad.	Las Cámaras Organizadoras.
Objetivo	Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos prácticos para organizar eventos de acuerdo a las fases metodológicas que lo determinan, las técnicas y métodos que lo sustentan, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo con las normas de seguridad.	Ofrecer a los lectores las fórmulas más sencillas, básicas y efectivas para alcanzar el éxito en la organización de eventos, desde lo más simple hasta lo más complejo.	Ofrecer los elementos básicos necesarios para la organización de eventos pertenecientes a la Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio.

Fuente: Elaboración propia

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. *Discusión de resultados*

La Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, es un ente generador de eventos constantes a lo largo del año académico, los cuales varían según los fines de sus organizadores. Por medio de los resultados obtenidos en la investigación se pueden determinar los siguientes aspectos en relación con la organización de eventos:

- Según los expertos entrevistados, para dar inicio a los preparativos de un evento es necesario definir su naturaleza y tipo, los cuales son los elementos fundamentales en el proceso de producción. Los eventos más comunes realizados en la Universidad durante el periodo estudiado fueron las jornadas, ponencias y charlas, en su mayoría de carácter educativo, sin dejar a un lado los eventos destinados al disfrute de los estudiantes, como los actos culturales, conciertos e invitados de interés actual.
- Al igual que Gómez (2008), los expertos opinaron que existen diferentes elementos a considerar para la organización de un evento, siendo los más importantes el presupuesto, los objetivos y el lugar donde se vaya a realizar. Los responsables de otorgar los permisos para la ejecución de los eventos en la institución, enfatizan la importancia de la fecha y lugar seleccionados donde se desean efectuar las actividades, porque con base en estas pautas planifican y otorgan los espacios en función de la disposición y tamaño del evento. Considerando esto, en el manual se plantearán recomendaciones relacionadas con estos elementos.

- Ibarra (2007), hace referencia a la localidad donde se efectúan los eventos y establece que pueden ser en lugares al aire libre y en lugares cerrados. En la Universidad existen dos vertientes en relación con la administración de los espacios destinados para la realización de los eventos: la administración de los espacios abiertos es responsabilidad del Decanato de Desarrollo Estudiantil; los auditorios y espacios cerrados son administrados por la Dirección de Cultura. Para la reservación de los auditorios o salas existe un proceso administrativo, que consiste en la entrega de una planilla de solicitud de espacio (disponible en la página Web de la institución) a la Dirección de Cultura con dos semanas de anticipación a la realización del evento. En el caso del Decanato de Desarrollo Estudiantil la solicitud se realiza por medio de un informe, pero no existe un formato estipulado que defina la estructura del mismo.
- Los interesados en efectuar eventos presentan de manera informal la idea general de lo que desean realizar, pues no existen requerimientos tangibles que definan cómo se debe presentar la propuesta. Luego de esto, el Decanato de Desarrollo Estudiantil exige mayor compromiso y formalidad a través de la presentación de un proyecto compuesto por los objetivos, alcance y ubicación del evento. Haciendo relevante nuevamente la inexistencia de un medio que informe sobre dichos procesos administrativos. Es preciso un modelo de informe que beneficie a los organizadores, pues esto permitirá tener un planteamiento concreto de lo que será el evento, y a las unidades pues tendrán un patrón estándar para la evaluación de la actividad.
- Gherardi (2004), al igual que los expertos, plantea la necesidad de conformar un comité organizador, el cual se encarga de elaborar un

plan de trabajo que se llevará a cabo a través de la delegación tareas y asignación de funciones a cada miembro del comité. Las personas interesadas en realizar eventos dentro de la institución podrán contar con el apoyo de las unidades relacionadas con este tema, siempre y cuando lo comuniquen con anticipación.

- La realización de un evento se divide en tres fases según Gómez (2008), en cada una se ejecutan diversas actividades que de ser efectuadas de forma correcta garantizan el éxito del evento.

La fase pre-evento inicia desde el momento que se define el tipo de evento que se desea realizar, el sitio y los objetivos. Esta etapa es la más importante pues se realiza la investigación, planificación y organización. Paralelamente, es fundamental efectuar reuniones periódicas para monitorear los avances del evento. También se establece el comité organizador, concepto del evento, logística, lista de chequeo de las necesidades, definición del programa y plan de acción.

La organización de eventos dentro de la UCAB, sede Caracas, presenta una brecha de información en la fase denominada pre-evento, pues las autoridades responsables de otorgar la permisología no efectúan formalmente un seguimiento de los proyectos aprobados, ni realizan reuniones periódicas con los organizadores para conocer los avances. La comunicación entre ambos se da por iniciativa propia de los organizadores y generalmente es para la solicitud de ayuda en el proceso de planificación o para la recaudación de recursos económicos.

La etapa denominada evento es la ejecución de todo lo pautado en la fase anterior. Esta fase varía según el tipo de evento a realizar y los

requerimientos que lo caractericen. En general, intervienen elementos tales como: atención a los asistentes, desempeño del protocolo, puntualidad, equipos de filmación, luces, sonido, ponentes, etc.

A pesar de la planificación que se elabore, según los expertos consultados, pueden surgir fallas en el desarrollo de los eventos, las más comunes están relacionadas con los aspectos técnicos, logística, comunicación, tiempo y horario. Esto coincidió con la realidad observada en los eventos. Por ello la elaboración de un manual deberá presentar recomendaciones para evitar o disminuir éstas fallas, ya sean originadas por ineficiencia del organizador o por incumplimiento de terceros (tareas delegadas).

Los expertos entrevistados hicieron hincapié en el error común de los organizadores de considerar que en la fase evento finalizó su función. Existe la fase post-evento donde se realiza una evaluación que permita comparar los resultados obtenidos con los objetivos planteados para así identificar debilidades, calidad, alcance, aceptación de la audiencia, etc. Esta evaluación está relacionada con el cumplimiento de los objetivos del evento, por ello es necesario establecer desde el inicio objetivos cuantificables. La finalidad del post-evento es verificar el cumplimiento de metas, ya sean económicas, de mercadeo u otras, es decir, comprobar la rentabilidad del evento (éxito). La evaluación es realizada por distintos medios que varían desde reuniones después del cierre del evento, hasta la aplicación de encuestas a públicos, ponentes y organizadores.

La investigación arrojó que la mayoría de los organizadores de los eventos en la UCAB no cumplen con las actividades que comprende la fase post-evento, es decir, la evaluación no es considerada como parte

del proceso. Sin embargo la Dirección de Cultura realiza esta actividad esporádicamente, dependiendo de la magnitud e importancia del evento realizado.

- Se puede determinar que los eventos son organizados principalmente por estudiantes, pero cuentan con el apoyo de sus respectivas Escuelas, Facultades, Decanato de Desarrollo Estudiantil y Dirección de Cultura, unidades que actúan como guías en el proceso de planificación. De igual manera, los eventos realizados por profesores o entes externos requieren presentar, al igual que los estudiantes, una propuesta del proyecto, la cual debe estar aprobada por la autoridad pertinente. Considerando la variedad de público que posee la Universidad para realizar eventos, es importante la elaboración de una guía que unifique patrones y establezca lineamientos, siendo ésta una de las principales razones para la elaboración del manual.
- La planificación debe realizarse al menos con un mes de anticipación, y de acuerdo con el tipo y tamaño del evento, el organizador invertirá mayor o menor tiempo en la organización. El tiempo también es importante para garantizar la reservación de lugares y el otorgamiento de permisos. En el caso de la institución, para garantizar el uso de los espacios (al aire libre o cerrado), la reservación debe hacerse con dos semanas de anticipación (tiempo mínimo estimado).

Con respecto a los permisos: en el caso de Decanato de Desarrollo Estudiantil, el solicitante debe considerar el tamaño, concepto y tipo del evento, pues esto retrasa o agiliza la aprobación del proyecto. En el caso de la Dirección de Cultura, la solicitud deberá tener nombre y tipo del evento, y su aprobación estará regida por la disponibilidad de los espacios.

- Secretaría General se encarga de todo el proceso de planificación de los actos de grado, y a diferencia de las otras dos (2) unidades (Dirección de Cultura y Decanato de Desarrollo Estudiantil), cuenta con un “manual particular” que contiene la normativa y praxis de grado. Sin embargo, la aprobación de las fechas estipuladas para realizar los actos de grado depende en su totalidad del equipo de Rectorado.
- El organizador de un evento debe poseer diferentes cualidades: saber delegar actividades, trabajar en equipo, ser paciente, detallista, creativo, flexible, dinámico, proactivo, disciplinado, responsable, comprometido con lo que hace, tener liderazgo, capacidad de respuesta, carácter y sobre todo ser organizado. Por otro lado los expertos entrevistados, otorgaron gran importancia, al igual que Gómez (2006), al proceso de planificación para disminuir las probabilidades que se presente una crisis en el desarrollo de la fase evento, pero si ocurre una crisis, el organizador debe tener las condiciones para trabajar bajo presión y saber improvisar en momentos de tensión.
- La importancia del presupuesto destinado para el evento es un aspecto en el que coincidieron, tanto los entrevistados en la investigación como Gómez (2008), pues este elemento limita los recursos a utilizar en el evento, además de ser necesario para determinar su rentabilidad, no sólo en términos económicos, sino también en afluencia de personas, además de ser un factor que determina el éxito de las actividades. Los entes responsables de los eventos en la Universidad exigen la presentación de un presupuesto desglosado que especifique de dónde proviene el ingreso para el evento y en qué será utilizado. Por esta razón, un manual de eventos debe presentar un modelo de cómo

elaborar un presupuesto para la ejecución de eventos dentro de la institución.

- Se determinó con base en los eventos estudiados, que la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, ofrece diversos servicios en relación con los aspectos técnicos utilizados en los eventos, pero no existe información impresa que comunique a los organizadores cuáles son estos servicios. La unidad encargada de administrar equipos es el Departamento de Tecnologías de Información (DTI), el cual ofrece *video beam*, *laptops*, pantallas y cornetas.
- Los expertos opinaron que el *checklist* (lista de chequeo), es un instrumento que permite identificar lo que el organizador tiene y lo que necesita para realizar el evento, además permite tener un control de las tareas a ejecutarse. Los entrevistados establecieron que el uso de este instrumento disminuye el margen de error en la ejecución del evento y el surgimiento de imprevistos. El correcto uso del *checklist* es funcional, tanto para la etapa denominada pre-evento como para la etapa evento, pero su efectividad depende de su correcta elaboración, pues sino comprende todos los elementos que intervienen en el evento, los mismos pueden ser ignorados.
- Los eventos realizados dentro de las instalaciones de la Universidad, son un medio de interacción entre la organización y sus públicos, es por ello que surge la necesidad de mejorar la calidad de dichas actividades, pues los eventos contribuyen a fortalecer y nutrir la identidad corporativa que caracteriza a la UCAB, así como incrementar su reputación en la mente de sus clientes, según lo planteado por Tejada (1987).

- Comparando los manuales estudiados se pudo determinar que el objetivo, índice y target, son elementos típicos en el contenido de los manuales. El manual que se diseñara para la UCAB, Caracas deberá uniformar los procesos para el desarrollo de las actividades relacionadas con los eventos, es por ello que será un manual general de procedimientos, según lo definido por Amador (2003). Este manual deberá ser un medio de comunicación y servir de puente entre organizadores y las unidades relacionadas.

2. Alcance y limitaciones de la investigación

La elaboración de este proyecto contó con los siguientes alcances:

- La localización de los entrevistados, tanto internos como externos de la UCAB, sede Caracas.
- Fácil acceso a la información de los procesos administrativos para la solicitud de los permisos y espacios para los eventos.
- La disponibilidad y apoyo de las personas responsables de la ejecución de eventos dentro de la institución, pertenecientes a Secretaría General, Decanato de Desarrollo Estudiantil y Dirección de Cultura.
- Fácil acceso a los eventos por parte de los investigadores.

A lo largo de la investigación se presentaron diferentes limitaciones, a saber:

- La disponibilidad de los profesionales seleccionados para efectuarles la entrevista.

- La falta de material bibliográfico, documentos e información referente a la organización de eventos y de información detallada sobre los manuales (clasificación).
- Ciertos eventos requerían el pago de entrada, lo cual, por razones económicas limitó la asistencia a los mismos y llevar a cabo la observación.
- Algunos eventos coincidieron en el día y la hora, lo que dificultó realizar su respectiva observación.
- La ausencia de un material impreso que contenga la información de Secretaría General, Decanato de Desarrollo Estudiantil y Dirección de Cultura.

**VII. PROPUESTA DEL MANUAL DE EVENTOS PARA
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO,
SEDE CARACAS**

ÍNDICE

Objetivo y *target*

Carta del Rector

Presentación

Introducción

Unidades a cargo de los eventos

- ❖ Decanato de Desarrollo Estudiantil.
- ❖ Dirección de Cultura.
- ❖ Escuelas y Facultades.
- ❖ Secretaría General.

PRE-EVENTO

¿Qué ofrece la Universidad?

- ❖ Espacios: consideraciones, pasos y planilla para la solicitud de espacios.
- ❖ Equipo técnico: de los espacios cerrados.
- ❖ Protocolo: funciones y pasos para solicitar el servicio.
- ❖ Dirección de Tecnologías de Información (DTI): funciones.

Elementos a considerar para organizar un evento.

- ❖ Comité organizador: funciones y tareas.
- ❖ La investigación: tareas.
- ❖ La planificación: tareas, tipo de evento, objetivos, público, lugar o espacio, publicidad y presupuesto.
- ❖ La organización: tareas.

Proceso de solicitud.

- ❖ Propuesta: presentación y elementos.
- ❖ Consideraciones para la elaboración de la propuesta.

¿Cómo se aprueba un evento?

EVENTO

- ❖ Logística.
- ❖ Uso del *checklist*.

- ❖ Agenda.
- ❖ Delegación de tareas.

POST-EVENTO

- ❖ Evaluación.
- ❖ Medición de resultados: recomendaciones para medir la efectividad del evento.
- ❖ Formato de planillas de evaluación.

Recomendaciones

Glosario de términos

Anexos

- ❖ Anexo A: Planilla de solicitud para el uso de espacios.
- ❖ Anexo B: Planilla de presupuesto.
- ❖ Anexo C: Planilla de solicitud para la realización de eventos.
- ❖ Anexo D: Planilla de lista de chequeo para la planta física.
- ❖ Anexo E: Planilla de lista de chequeo para materiales y equipos.
- ❖ Anexo F: Planilla de lista de chequeo para material de apoyo.
- ❖ Anexo G: Planilla de lista de chequeo para personal de apoyo.
- ❖ Anexo H: Planilla de evaluación de los organizadores.
- ❖ Anexo I: Planilla de evaluación para el público.
- ❖ Anexo J: Planilla de evaluación para expositores, ponentes e instructores.
- ❖ Anexo K: Colación de Grado y Normativas Acto de Grado.
- ❖ Anexo L: Planilla de Colación de Grado.
- ❖ Anexo M: Planilla de imposición de medalla.
- ❖ Anexo N: Praxis Preliminar de Grado.

Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas

Es una herramienta comunicacional de apoyo que contiene los lineamientos y procesos para la organización y ejecución de eventos dentro de las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas.

Objetivo

Facilitar la información de los procesos, elementos y factores necesarios para la organización de eventos dentro de la UCAB, sede Caracas, tomando como base la normativa y lineamientos que rigen a la Institución y sus espacios disponibles.

¿A quién está dirigido?

El Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, está dirigido a toda aquella persona interesada en realizar eventos en las instalaciones de la institución, y a las unidades relacionadas con la administración y control de este tipo de actividades.

Carta del Rector

De acuerdo con la misión de la Universidad Católica Andrés Bello, la institución se plantea “la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario (...)”, afirmación que permite trascender conocimientos y vivencias más allá de las aulas.

En la Universidad Católica Andrés Bello entendemos el rol de la vida en el campus universitario como parte importante en la formación de profesionales integrales, identificados no sólo con las teorías, sino también con la cultura, la innovación de temas de interés, el buen entretenimiento y el intercambio de ideas.

Es pertinente reflexionar sobre aquellos aspectos que intervienen en el interés de los estudiantes hacia la institución. La universidad debe ser más que un recinto donde se imparte conocimiento, debe ser un hogar, un lugar donde los estudiantes reflejen sus necesidades y puedan canalizar sus ideas y cualidades a través de su intervención en actividades que beneficien tanto a la institución como al ambiente universitario. Esta dinámica resulta determinante en el proceso de identificación de los alumnos con la Universidad.

Observando los eventos desde esta perspectiva, constituyen otro aspecto indispensable para la formación de los estudiantes, pues además de vincular su paso por la universidad con los valores y misión de la institución, permiten el surgir de una comunidad de ideas que de principio a fin colabora con el crecimiento personal e individual, tanto de los involucrados con los proyectos como quienes no lo están.

PRESENTACIÓN

La planificación de eventos es una actividad que con el pasar de los años se ha convertido en una disciplina, las expectativas de los eventos son cada vez más altas y hay un mayor reto en satisfacer las necesidades de los públicos.

La Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, ha creado un instrumento de apoyo dirigido a los estudiantes y personas organizadoras de eventos dentro de la institución. En este documento, los usuarios cuentan con los elementos básicos para la planificación y ejecución de eventos, incluyendo los diversos procedimientos para efectuar tales actividades con éxito dentro de la institución.

Este material instruccional, es el resultado de un proceso de recolección de información e investigación, llevado a cabo junto con expertos en el área y con los principales responsables de la realización de los eventos dentro de la Universidad.

A través de este Manual, los usuarios podrán hallar las pautas y procedimientos para efectuar los eventos en la Universidad. Lo que se intenta es facilitar la información necesaria, tanto para los organizadores como para la institución.

En este sentido, con el Manual se aspira a establecer los parámetros indispensables para la realización de eventos que lleven la marca ucabista, y obtener como resultado un incremento de la calidad de este servicio que la institución ha brindado desde su fundación.

INTRODUCCIÓN

El Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, está elaborado especialmente para orientar a las personas interesadas en efectuar eventos dentro de las instalaciones de la institución. Este documento que contiene los pasos, fases, normas, recomendaciones y especificaciones necesarias para planificar y ejecutar un evento con éxito. Es por ello que el presente manual brinda al usuario la información fundamental para llevar a cabo este tipo de actividades extracurriculares en la institución.

La organización del manual parte del objetivo de estructurar de forma lógica la información que el lector necesita conocer. Por ello, se exponen en primera instancia los datos de las unidades responsables de los eventos dentro de la UCAB, las cuales son: Decanato de Desarrollo Estudiantil, Dirección de Cultura, Secretaría General, Escuelas y Facultades.

Posteriormente se divide el contenido del manual en tres (3) fases: pre-evento, evento y post-evento. La fase pre-evento expone detalladamente el proceso de solicitud de espacios, explica cómo elaborar la propuesta del evento a efectuar, informa sobre los servicios que ofrece la Universidad, explica el papel que desempeña la Dirección de Tecnologías de Información, describe el procedimiento para la aprobación de los eventos y los pasos a seguir por parte del lector para emprender el procesos de investigación, planificación y organización. La fase evento aborda el tema de la logística, presenta los elementos para crear la herramienta del *checklist* o lista de chequeo, expone los beneficios de la elaboración de una agenda de trabajo y determina la importancia de la delegación de tareas. La fase post-evento, es la última etapa del manual y en ella el lector puede encontrar las técnicas para la evaluación del evento, análisis de los beneficios obtenidos, así como

los formatos básicos de las planillas para llevar a cabo correctamente este proceso.

Este documento contiene recomendaciones en relación con los lugares y espacios a utilizar para la realización del evento y brinda a los organizadores información fundamental para adquirir las cualidades que caracterizan a un buen organizador de eventos. En la parte posterior del manual, el lector encontrará un glosario de términos relacionados con el tema, con el objetivo de aclarar la mayor cantidad de dudas y manejar un lenguaje técnico y profesional.

El Manual de Eventos para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, es un material dinámico y práctico, elaborado con la finalidad de plasmar los lineamientos para realizar eventos dentro de las instalaciones de la Universidad y mejorar la calidad de los mismos.

UNIDADES A CARGO DE LOS EVENTOS

Los eventos realizados dentro de las instalaciones de la Universidad pueden ser planificados, ejecutados o supervisados por cuatro (4) unidades, de acuerdo con el tipo del evento que se vaya a realizar y los espacios que se requieran para llevarlo a cabo:

- ❖ **Decanato de Desarrollo Estudiantil:** sirve de apoyo institucional a los estudiantes, pues funciona como enlace entre sus propuestas y el área académica. Todo evento realizado dentro de las instalaciones de la Universidad debe contar con la aprobación o visto bueno de esta unidad, independientemente quien lo organice o coordine.

Ubicación: Edificio Cincuentenario, Mezanina.

Funciones:

- ✓ Guiar y coordinar a las unidades de apoyo: Dirección de Cultura, Dirección de Deportes, Dirección de Pastoral, Dirección de Proyección a la Comunidad y Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH).
- ✓ Administrar los espacios al aire libre: autorización y supervisión del uso de los espacios abiertos de la Universidad.
- ✓ Aprobar la realización de los eventos: tomando en consideración aspectos como la naturaleza del evento, el espacio a utilizar, la convocatoria, el ruido y el horario.
- ✓ Servir de apoyo a los organizadores en el proceso de realización de eventos.

❖ **Dirección de Cultura:** sirve de apoyo para el desarrollo de las actividades culturales que enriquecen la vida universitaria de la institución.

Ubicación: Edificio Centro Loyola, piso (2).

Funciones:

- ✓ Gestionar eventos y actividades para integrar a otras instituciones culturales.
- ✓ Ofrecer servicio de Protocolo-UCAB.
- ✓ Administrar los espacios cerrados: autorización y supervisión del uso de los espacios cerrados de la Universidad, tanto auditorios como salas. Cuentan con una norma de utilización de espacios.
- ✓ Servir de apoyo a los organizadores en el proceso de realización de eventos.

Existen tres (3) coordinaciones que forman parte de la Dirección de Cultura:

- ✓ Coordinación Cultural: conformada por el asistente cultural, becas trabajo y agrupaciones de artes escénicas.
- ✓ Coordinación Musical: conformada por beca trabajo y agrupaciones musicales.
- ✓ Coordinación de Logística y Protocolo: conformada por beca trabajo y protocolo.

Los espacios administrados por la Dirección de Cultura son:

- ✓ Auditorios: Aula Magna (Edificio Centro Loyola), Biblioteca (Edificio de Biblioteca) y Hermano J. Gregorio Lanz (Edificio de Aulas, módulo II).

- ✓ Salas: Simón Planas (Edificio Loyola, piso 2), Salón de Usos Múltiples del Edificio Cincuentenario (PB del Edificio Cincuentenario) y Loreto Arismendi A. (PB del Edificio de Servicio Centrales).

❖ **Facultades y Escuelas:** cuando los organizadores son estudiantes o profesores debe existir una escuela o facultad que firme y selle el proyecto respaldándolo, por ello sirven de puente entre las propuestas de eventos y la realización de las mismas.

Ubicación:

Facultad Ciencias Económicas y Sociales. Edificio de Aulas, piso 3, módulo 1 y 3.

Facultad de Derecho. Edificio de Aulas, piso 3, módulo 6.

Facultad de Humanidades y Educación. Edificio de Aulas, piso 3, módulo 4 y 5.

Facultad de Ingeniería. Edificio de Laboratorios, PB.

Facultad de Teología. Edificio ITER, 3era Avenida con 6ta Transversal (H. Benaím Pinto). Urbanización Altamira.

Funciones:

- ✓ Dar el visto bueno a la propuesta del evento.
- ✓ Velar por el desarrollo de las actividades pautadas para el evento.
- ✓ Velar por el buen uso del dinero en caso que éste haya sido recolectado en nombre de la Universidad.
- ✓ Servir de apoyo a los organizadores en el proceso de realización de eventos.

❖ **Secretaría General:** se encarga de los trámites administrativos, registrando la vida académica de estudiantes y profesores. En el caso de los eventos, es la unidad responsable de realizar todo el proceso de los actos de grado.

Ubicación: Edificio de Aulas, Módulo 4, PB.

Función:

✓ Planificar, organizar y coordinar los actos de grado, incluyendo procedimientos administrativos previos.

Esta unidad cuenta con el apoyo de las tres (3) coordinaciones que conforman la Dirección de Cultura, las cuales se hacen responsables de cada parte del evento (acto de grado).

PRE-EVENTO

¿QUÉ OFRECE LA UNIVERSIDAD?

❖ Espacios

La Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, ofrece diferentes espacios para la realización de eventos, divididos en dos (2) ámbitos.

- ✓ Espacios abiertos: administrados por el Decanato de Desarrollo Estudiantil.
- ✓ Espacios cerrados: administrados por la Dirección de Cultura y compuestos por auditorios y salas.

	NOMBRE	UBICACIÓN
AUDITORIOS	Aula Magna	Edificio Centro Loyola.
	Biblioteca	Edificio de la Biblioteca.
	Hermano J. Gregorio Lanz	Edificio de Aulas, Módulo II.
SALAS	Simón Planas	Edificio Centro Loyola, entrada B, segundo (2) piso.
	Sala Usos Múltiples del Cincuentenario	Planta Baja (PB) del Edificio Cincuentenario.
	Loreto Arismendi A.	Planta Baja (PB) del Edificio de Servicios Centrales.

Antes de realizar la solicitud de algún espacio, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. El tiempo de reservación debe incluir la instalación de equipos o arreglo del espacio solicitado.
2. Los espacios se abren sólo 10 minutos antes de la hora reservada.
3. El espacio debe desocuparse a la hora señalada en la solicitud.
4. La respuesta a las solicitudes se dará en un máximo de 3 días hábiles.
5. Son válidas las reservaciones efectuadas con mucha anticipación; sin embargo, debe notificarse 15 días antes del evento los espacios y

horario que realmente serán utilizados. De esta manera podrán ser liberados y aprovechados por otros.

6. Cualquier modificación o cancelación del evento, debe notificarse a la Coordinación de Logística y Protocolo.
7. El cobro del alquiler de espacios es obligatorio en eventos que incluyen venta de entradas.
8. Los días sábados es obligatorio cancelar el pago de la asistencia técnica, por ser día no laborable. Dicho monto se asigna de acuerdo con el número de horas en que se utilizarán los espacios.
9. El pago del alquiler de los espacios o de cualquiera de los otros servicios solicitados (asistencia técnica) deben cancelarse 50% al momento de la aprobación de la solicitud y el otro 50% al menos 15 días antes del evento.
10. La forma de pago se realiza con un depósito bancario en efectivo o cheque de gerencia en la Cta. Cte. N° 01050618271618000411, del Banco Mercantil, a nombre de la Universidad Católica Andrés Bello o mediante un traspaso de partida.
11. Consignar el *voucher* o recibo del traspaso en la Coordinación de Logística y Protocolo.
12. Dentro de los espacios no se permite ingerir alimentos o bebidas.

Pasos para realizar la solicitud de algún espacio por miembros de la Comunidad Ucabista

- ✓ Profesores y empleados: deben enviar un correo electrónico especificando la fecha, hora y motivo de la reservación del espacio. (email: yuribe@ucab.edu.ve)
- ✓ Estudiantes: deben descargar de la página Web de la UCAB, la planilla de solicitud de espacios. Ésta será llenada, deberá estar firmada y sellada por la Escuela o unidad responsable.

Pasos para realizar la solicitud de algún espacio por entes externos

La solicitud debe ser realizada por medio de una carta que debe ser enviada a la Dirección de Cultura o vía fax con la siguiente información:

- ✓ Instituto u organismo responsable.
- ✓ Descripción del evento.
- ✓ Espacio solicitado.
- ✓ Fecha y hora del evento.
- ✓ Requerimientos técnicos y protocolares.
- ✓ Persona de contacto, número de teléfono y correo electrónico.

Planilla de solicitud de espacios

Existe un modelo de planilla para solicitar espacios cerrados y al aire libre dentro de las instalaciones de la Universidad. Dependiendo de las necesidades de cada organizador, se seleccionará el espacio más conveniente y apropiado para el evento.

Las unidades, organizadores e interesados podrán ubicar la planilla en la página Web de la Universidad, en la sección La UCAB/ información institucional/ unidades de apoyo/ cultura /espacios y protocolo.

Es recomendable, antes de solicitar algún espacio, considerar:

- ✓ Los equipos técnicos con los que cuenta cada auditorio y sala.
- ✓ La solicitud de espacios cerrados se entrega en la Dirección de Cultura.
- ✓ La solicitud de espacios abiertos se entrega en el Decanato de Desarrollo Estudiantil.

A continuación se presenta la planilla de solicitud de espacios.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha de entrega: (Lugar, Mes, Día, Año)

SOLICITUD PARA EL USO DE ESPACIOS

Incluye pago

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellido: _____

C.I.: _____ Expediente: _____

Teléfonos de contacto/ Celular: _____

Email: _____

Escuela o Unidad encargada: _____

ESPACIO(S) A SOLICITAR

- **Espacios cerrados:** administrados por la Dirección de Cultura.

Auditorios	Salas
<input type="checkbox"/> Aula Magna	<input type="checkbox"/> Simón Planas
<input type="checkbox"/> Biblioteca	<input type="checkbox"/> Sala Usos Múltiples del Cincuentenario
<input type="checkbox"/> Hermano J. Gregorio Lanz	<input type="checkbox"/> Loreto Arismendi A.

- **Espacios al aire libre:** administrados por el Decanato de Desarrollo Estudiantil.

Especifique lugar: _____

Fecha de solicitud: _____ Horario: _____

ACTIVIDAD PROGRAMADA

<input type="checkbox"/> Conferencia	<input type="checkbox"/> Jornada
<input type="checkbox"/> Foro	<input type="checkbox"/> Congreso
<input type="checkbox"/> Simposio	<input type="checkbox"/> Charla

Especifique otra: _____

Nombre de la actividad: _____

EQUIPOS Y SERVICIOS

Nota: Los equipos y servicios están sujetos a disponibilidad según el espacio solicitado. (Revisar en el Manual de Eventos de la UCAB, sede Caracas o en www.ucab.edu.ve/cultura/)

Equipos y Servicios	
<input type="checkbox"/> Micrófono	<input type="checkbox"/> Pantalla para proyectar
<input type="checkbox"/> Proyector de transparencias	<input type="checkbox"/> Protocolo

 Firma solicitante

 Sello y firma de la Escuela o
 Unidad responsable

En caso que el evento requiera venta de entradas, indique:

Valor de la entrada: _____

Beneficiario: _____

PARA USO INTERNO	
<input type="checkbox"/> Aprobada	<input type="checkbox"/> Rechazada
_____ Nombre	_____ Firma
Fecha: _____	

❖ Equipo técnico

Además de las instalaciones y el apoyo de las unidades, la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, ofrece equipo técnico a disposición de aquellas personas que soliciten algún espacio cerrado. Este equipo varía en cada auditorio o sala e incluye micrófonos, cornetas, pantallas y proyector de transparencias.

Para utilizar el equipo técnico que provee la Universidad es necesario tomar en cuenta que:

- ✓ Debe solicitarse al momento que se requiera el uso del auditorio o la sala (planilla de solicitud de espacios).
- ✓ Los equipos pueden ser utilizados ÚNICAMENTE dentro de los espacios cerrados.
- ✓ Cada auditorio y sala tiene un número exacto de equipos.
- ✓ No existe un equipo móvil, es decir, que puede ser utilizado fuera de los espacios cerrados.
- ✓ No pueden ser utilizados fuera de las instalaciones de la institución.

ESPACIOS DE LA UCAB

	Auditorios			Salas		
	Aula Magna	Biblioteca	Hno. J. Gregorio Lanz	Simón Planas	Sala Usos Múltiples 50°	Loreto Arismendi A.
Ubicación	Edificio Centro Loyola	Edificio de la Biblioteca	Edificio de Aulas, Módulo II	Edificio Centro Loyola, entrada B, piso 2	P.B del Edificio Cincuentenario	P.B del Edificio de Servicios Centrales
N° de butacas	680	180	280	50	70	*
Butacas	Si	Si	Si	* (sillas)	* (sillas)	* (sillas)
Acolchadas	Si	Si	No		*	
Sonidos	Si	Si	Si	No	No	No
A/A	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Baños	Si	Si		Si	No	Si
Punto de red	*	*	*	*	*	*
Espacios para brindis y refrigerios	Si	Si	No	No	No	Si
Proyector de transparencias	*	*	*	*	*	*
Pantalla	*	*	*	Si	*	*
Microfono	Si	Si	Si	No	*	No

- Sujeto a disponibilidad. Debe hacer referencia explícita dentro de su solicitud ante la Coordinación Logística para realizar los trámites técnicos necesarios.

❖ Protocolo

La Dirección de Cultura se encuentra a cargo de la Coordinación de Protocolo, y para solicitar sus servicios es necesario realizar los siguientes pasos:

1. Se debe solicitar el servicio con 15 días de anticipación.
2. Está sujeto a la disponibilidad del Grupo de Protocolo.
3. El servicio de Protocolo se cobra por horas y de acuerdo con el número de jóvenes que trabajen.
4. La forma de pago se realiza 2 ó 3 días antes del evento, con un depósito bancario en efectivo o cheque de gerencia en la Cta. Cte. N° 01050618271618000411, del Banco Mercantil, a nombre de la Universidad Católica Andrés Bello, o mediante un traspaso de partida.
5. Consignar el *voucher* o recibo del traspaso en la Coordinación de Logística y Protocolo.
6. Las funciones específicas que tiene el grupo de Protocolo en cada uno de los eventos son las siguientes:
 - ✓ Recibir y dar la bienvenida, especialmente a los participantes e invitados distinguidos.
 - ✓ Registrar a los invitados y/o participantes.
 - ✓ Entregar material del evento.
 - ✓ Proporcionar programas, distintivos y demás materiales relativos al evento a los participantes e invitados.
 - ✓ Asistencia a los ponentes.
 - ✓ Suministrar información general del evento.
 - ✓ Asistencia en la sala para mantener el orden de la misma.
 - ✓ Velar porque no se fume e ingieran alimentos donde está prohibido.
 - ✓ Ofrecer al público invitado y/o participante una excelente atención llena de simpatía, gracia, talento y respeto.

❖ **Dirección de Tecnologías de Información (DTI)**

Es un centro de investigaciones y servicios que se encarga de dar apoyo académico y técnico a la comunidad ucabista, para proyectarla como una institución de vanguardia en el ámbito tecnológico.

Ubicación: Edificio de Aulas, módulo 6, piso 5.

El DTI está formado por:

- ✓ Dirección General: coordina, dirige y vela por el buen funcionamiento de todas las unidades que conforman al DTI.

- ✓ Unidad de Web y Comunicación: es la unidad responsable de actualizar los contenidos de la página web de la UCAB y asesorar a las dependencias de la Universidad en la creación de sus propios contenidos.

- ✓ Unidad Administrativa: Esta unidad es la responsable de monitorear, actualizar y mantener los servicios de Internet, red local y servidores de las diferentes sedes de la UCAB, así como de entes externos. Servicios: administración de servicio web, mantenimiento diario de la red local, administración del servicio de correo, administración de servidores, administración de enlaces con sedes externas, administración de sedes externas.

- ✓ Unidad de Operaciones y Servicios: es responsable de garantizar la satisfacción y la calidad de los servicios que presta el departamento a todos sus clientes. Al mismo tiempo es la encargada de la administración del personal y equipos de los laboratorios y salones de computación.

- ✓ Unidad de Soporte Técnico: Su tarea fundamental consiste en dar mantenimiento y resolver las fallas técnicas de toda la infraestructura informática de la UCAB.
- ✓ Unidad de Desarrollo: Unidad encargada de la creación y mantenimiento de aplicaciones, que responden a diferentes necesidades dentro y fuera de la comunidad ucabista
- ✓ Unidad de Transferencia Tecnológica: pretende ser una unidad que impulse el uso de las tecnologías dentro de la UCAB y difundir los distintos beneficios que se han obtenido a través de la firma de los convenios con las empresas de *software*.

La DTI es la unidad encargada de administrar los equipos audiovisuales y técnicos de la universidad. En caso de necesitar de estos equipos para alguna presentación, evento u otra actividad, la solicitud debe realizarse directamente con esta unidad.

Los equipos que administra el DTI son:

- ✓ *Video beam*.
- ✓ Computadores portátiles.
- ✓ Cornetas.
- ✓ Pantalla.

Los aspectos técnicos como micrófonos, cornetas, amplificadores, etc., sólo se encuentran ubicados en los auditorios y para el uso dentro de los mismos, es decir, no existe equipo técnico móvil para ser utilizado en espacios al aire libre.

ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA REALIZAR UN EVENTO

Existen algunos elementos básicos que se consideran al momento de iniciar los preparativos para la realización de un evento. Dichos elementos son esenciales para garantizar el éxito del mismo, y forman parte de la fase pre-evento.

❖ Conformación de un Comité Organizador

Con la finalidad de delegar tareas en función de las habilidades de aquellas personas involucradas con el proyecto, cada persona debe tener una función o cargo bien definido para lograr cohesión en los pasos siguientes. El comité se puede dividir en:

- A) Comité organizador: su función es organizar el evento, para ello debe realizar un plan de trabajo, un presupuesto y delegar tareas. Es responsable del éxito del evento en todas sus fases, por ello debe realizar un monitoreo constante de los avances del evento, resolver problemas y buscar soluciones. Junto con otro comité se encarga de la coordinación ya que representa la máxima autoridad ejecutiva del evento.
- B) Comité asesor: está compuesto por personas relacionadas con la temática del evento. Su función es ayudar al comité organizador a concretar el tema y definir los puntos a tratar en la charla, exposición, etc. Este comité está constituido por los organismos que se consideren necesarios según el evento y la temática del mismo.
- C) Comité de coordinación: su función es coordinar y ejecutar el evento, por ello es responsable de las actividades que se realicen en el proceso de producción y ejecución del evento. Trabaja simultáneamente con el comité organizador para definir y delegar tareas. El comité de

coordinación contratará los servicios que sean necesarios y dependiendo de su monto serán consultados por la comisión organizadora, además, dependiendo de la magnitud del evento podrá crear un personal de apoyo que sirvan de asistentes.

D) Comité de trabajo: su función es suministrar la logística al evento y sus tareas se relacionan con la ejecución de la misma, por ello trabaja junto al comité de coordinación. Realizan tareas como inscripciones, registro, control, servicio a los conferencistas, etc.

Para obtener mayor éxito en el proceso de organización de un evento es recomendable realizar un “Control y evaluación formativa”. Este proceso consiste básicamente en realizar reuniones de avance del proyecto entre el comité organizador, el comité de coordinación y el comité de trabajo, para garantizar cohesión y efectividad de los planes. Existirán diferentes pautas para cada comité, susceptibles a cambios según el evento que se vaya a efectuar, a saber:

- ✓ Comité organizador: se reunirá cada quince días con por lo menos seis meses de anticipación cuando se trate de un evento grande (congreso, seminario) y un mes cuando se trate de un evento pequeño, con agenda preparada por el comité de coordinación. Los resultados de las reuniones son recogidos por escrito por el comité de coordinación y entregados de la misma forma a cada uno de los miembros, posteriormente.
- ✓ Comité de coordinación: cada uno de los miembros debe tener actividades asignadas, las cuales deben ser participadas al comité luego de su cumplimiento para que éste lleve un control y pueda elaborar las agendas claramente. Por tanto, cada miembro de este

comité recibe en cada reunión responsabilidades concretas, utiliza los medios disponibles para cumplirlas en el periodo establecido y notifica al comité su cumplimiento. De todas maneras, el comité de coordinación recordará constantemente a sus miembros y a los miembros de la comisión organizadora las actividades que aun no hayan cumplido, además entregará el plan de trabajo y actividades a los coordinadores de cada comité.

- ✓ Comité de trabajo: el control del proceso lo podrá llevar cada miembro con base en las actividades cumplidas del programa general de trabajo que le será suministrado (por el comité de coordinación), además de informarse a través de las reuniones ordinarias. La política es optar por la máxima flexibilidad, la mínima complicación y la máxima eficiencia, la unión de estos tres elementos facilitan el trabajo de quienes pertenecen a este comité.

Al momento de conformar el Comité Organizador se debe considerar que el organizador de un evento debe contar con ciertas cualidades, entre las cuales se encuentra ser creativo, sinérgico, capaz, proactivo, productivo, motivador, entusiasta, democrático, respetuoso, participativo, ejemplar, comunicativo, amistoso, responsable, amable, honesto, eficaz, eficiente, organizado, efectivo y trabajador.

❖ La investigación

Se realiza desde el inicio de la propuesta. Es la recopilación de información considerando qué es lo que se desea hacer y comprende:

- ✓ Definir el tipo de público y establecer sus necesidades para poder cumplir las expectativas.
- ✓ Investigar sobre el lugar donde se realizará el evento.
- ✓ Cómo se han llevado a cabo eventos similares realizados con anterioridad.

- ✓ Cuáles son los elementos con los que debe contar el evento según el tipo.
- ✓ Seleccionar información de interés alineada con los objetivos.

❖ La planificación

Se realiza tomando en cuenta las características que definen el evento (tipo de evento, objetivos, público, lugar y fecha), además se debe considerar el presupuesto y las necesidades. En la planificación se define qué se va hacer, cómo se va a hacer y con cuáles recursos se cuenta. Es recomendable el uso de un *checklist* que contenga: lo que se quiere, lo que se tiene y lo que se necesita.

Existen ciertas recomendaciones para desarrollar cada elemento que forma parte de la planificación, considerando la relación estrecha entre cada uno de ellos:

- ✓ **Tipo de evento:** se define según el tema a tratar, la extensión del mismo y lo que se desea hacer. Está relacionado con la intención del organizador.
- ✓ **Objetivos:** se deben plantear objetivos medibles para verificar posteriormente la eficacia del evento. Se plantea un objetivo general o varios objetivos específicos (2 ó 3), según la intención del organizador.
- ✓ **Público:** varía según el tipo de evento y los objetivos del mismo. Generalmente se clasifica el público por edades, gustos, estilos de vida, etc.
- ✓ **Lugar o espacio:** existen diferentes elementos a considerar que facilitan la escogencia de un sitio en vez de otro como la ubicación, capacidad, seguridad, confort de sillas, altura del techo, iluminación,

ventilación, ambientación y decoración, área de refrigerios, área de exposición, aire y/o calefacción, rampas, ascensores, escaleras, estacionamiento, baños.

- ✓ **Publicidad:** es indispensable para atrapar la atención del público meta y se realiza a través de mensajes claves que representen la naturaleza del evento. La idea principal es motivar la asistencia e interés en la actividad.

Para el diseño de la publicidad, sea cual sea el medio, no se debe pasar por alto identificar el nombre del evento, quién lo organiza, fecha, hora y lugar donde se realizará.

Una buena publicidad garantiza parte del éxito del evento, por ello es recomendable identificar el “valor agregado” del mismo, es decir, aquel elemento que puede despertar la curiosidad o interés del público meta. Éste elemento puede variar de un evento a otro, y puede ser algún ponente de prestigio, un tema polémico, etc.

Norma sobre la Publicidad en la Universidad

1. Se permite la publicidad para la promoción de eventos:
 - En los vestíbulos ubicados en la planta baja, entre aula y aula, y en los descansos de las escaleras.
 - En las paredes con azulejos.
 - En el marco de los ascensores.
2. Se permite la publicidad para la oferta de bienes y servicios:
 - En las carteleras ubicadas en los centros de estudiantes, salones de estudio y carteleras de las aulas de clases.
3. No se permite expresamente la publicidad:
 - Dentro de los locales reservados para actividades oficiales tales como laboratorios, auditorios, oficinas.

- En el Centro Loyola.
- En el Edificio de Biblioteca.
- En el Edificio de Postgrado.
- En el Edificio de Servicios Centrales.
- En el exterior de los edificios.
- En el interior de los ascensores y en sus puertas.
- En el piso.
- En la “obra limpia” de concreto y ladrillo.
- En la feria de comida “Planeta Universitario”.
- En la planta baja del Edificio Cincuentenario.
- En la Plaza del Estudiante.
- En la zona del tercer piso destinada a oficinas: paredes, piso y techos del pasillo central.
- En las pasarelas.
- En las puertas de las aulas.
- En las puertas de vidrio ubicadas en la planta baja del Edificio de Aulas.
- En los baños.
- En los jardines.
- En y sobre las carteleras oficiales.

Nota importante:

1. Queda prohibida la publicidad que contenga imágenes o mensajes que promuevan bebidas alcohólicas o cigarrillos.
2. Toda publicidad deberá tener el sello del Decanato de Desarrollo Estudiantil, en señal de su autorización.
3. El número de afiches permitido, para la promoción de eventos **NO** organizados por UCAB, es de 40 afiches. Asimismo, queda a discreción del Decanato de Desarrollo Estudiantil, atendiendo a la

naturaleza del evento, el número de afiches permitidos para la promoción de eventos internos.

4. No se podrá utilizar pegamentos que dificulten despegar la publicidad.
 5. Queda sobrentendido que toda publicidad deberá estar acorde con los Estatutos de la Universidad; y que deberá excluirse la que sea contraria a la condición académica de la Universidad, entorpezca la conservación de los edificios (especialmente la obra limpia de concreto y ladrillo) o desdiga la buena presentación del ámbito universitario.
- ✓ **Presupuesto:** no es recomendable improvisar al momento de establecer el presupuesto, por ello el evento debe tener los objetivos claros para facilitar la selección de los elementos que harán falta.

La elaboración de un presupuesto es indispensable para la correcta y controlada administración de los recursos financieros destinados para la organización de un evento. Un presupuesto bien elaborado es la clave para garantizar el desarrollo eficaz de las actividades. El presupuesto varía según la magnitud y tipo de evento, junto con el proceso de planificación, es importante considerar los siguientes elementos para elaborar un presupuesto básico:

1. Se recomienda elaborar el presupuesto con un mes de anticipación en caso de ser un evento pequeño, y con seis meses de anticipación de ser un evento de gran magnitud.
2. Si los organizadores desean vender entradas al público que asistirá al evento, se debe considerar el costo de los auditorios establecidos por la Universidad, cuyos precios varían según su capacidad y servicios.

3. Si el evento requiere del servicio de protocolo ofrecido por la Dirección de Cultura, el costo dependerá de la cantidad de personas solicitadas para cubrir las actividades.
4. El presupuesto se construye de la siguiente forma:
 - ✓ Elementos a considerar: lo que se necesita para realizar el evento.
 - ✓ Cantidad: número de elementos a considerar que se necesitan.
 - ✓ Inversión: valor monetario de cada elemento a considerar (c/u).
 - ✓ Total: cantidad de elementos a considerar por inversión de cada uno.

A continuación se presenta un modelo de presupuesto, el cual puede variar según las necesidades de cada organizador, tipo de evento, naturaleza, público y lugar.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha de entrega: (Lugar, Mes, Día, Año)

Nombre del evento: _____

Lugar del evento: _____

PRESUPUESTO

Elementos a considerar	Cantidad	Inversión	Total
<ul style="list-style-type: none"> • Lugar del evento. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad del evento. <ul style="list-style-type: none"> -Radio -TV. -Prensa. -Afiches. -Pendones. -Material impreso. -Promoción. -Material P.O.P. -Otros 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de equipo de filmación. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de equipo de sonido. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de luces. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de sillas, toldos, mesas, entre otros. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de <i>video beam</i>, pantallas, retroproyectores, entre otros. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Costo de las personas a participar en el evento. (ponentes, profesores, grupos musicales, etc.) 			

• Viáticos y pasajes de los invitados (en caso de proceder de otras ciudades)			
• Transporte.			
• Refrigerio.			
• Decoración del lugar del evento.			
• Costos de personal extra (técnicos, personal de mantenimiento, etc.)			
• Gerencia del evento.			
• Otros servicios.			
Total			

Presupuesto de supervivencia (mínimo)	
Presupuesto garantizado (seguro)	
Presupuesto óptimo (dinero extra)	

Procedencia del presupuesto:

- Personal
 Patrocinio
 Escuela o Facultad
 Unidades de Apoyo
 Empresa o Institución

Persona contacto: _____

Teléfono: _____ **email:** _____

❖ La Organización

Es llevada a cabo por el comité organizador y comprende la realización de un programa o plan de acción que permita llevar una cronología de actividades para el proceso de realización del evento y para la ejecución del mismo.

PROCESO DE SOLICITUD

❖ Propuesta

Para efectuar un evento en las instalaciones de la Universidad, es necesaria la solicitud de permisos y espacios, para ello se realiza la presentación de un proyecto, el cual en esencia debe describir el porqué, el cuándo y el cómo del evento.

Presentación de la propuesta: es un informe que describe lo que se quiere hacer, datos básicos del evento y la justificación (¿por qué?), y se presenta de la siguiente manera:

- a) La primera hoja debe contener nombre, cédula y Escuela o unidad que solicita realizar el evento. Seguido a esto, se llena una ficha (en la misma hoja) donde se resumen características básicas del evento como:
 - ✓ Nombre del evento.
 - ✓ Tipo de evento: si es cultural, deportivo, informativo, de entretenimiento, etc.
 - ✓ Naturaleza del evento: definir si es una jornada, una ponencia, congreso, entre otros.
 - ✓ Audiencia: definir un número estimado de asistentes al evento o el alcance del mismo.
 - ✓ Lugar (es): si es al aire libre o en espacios cerrados, considerando los lugares que ofrece la Universidad.

- b) La siguiente hoja debe contener el planteamiento o propuesta del evento, donde se expongan los objetivos, tanto generales como específicos y el desglose del presupuesto estimado (costos de cada actividad, materiales y recursos a utilizar).

❖ **Consideraciones para la elaboración de la propuesta**

- ✓ El proyecto no debe excederse de 4 hojas, incluyendo la portada que contiene la ficha del evento.
- ✓ Se debe verificar la disponibilidad de los espacios seleccionados para llevar a cabo el evento.
- ✓ La reservación de los espacios se realiza con dos (2) semanas de anticipación, como mínimo.
- ✓ Los estudiantes y profesores que deseen realizar un evento deben contar, inicialmente, con el visto bueno de su Escuela o Facultad, la cual firmará y sellará el proyecto que será evaluado posteriormente por el Decanato de Desarrollo Estudiantil.
- ✓ Si la asistencia al evento es a través de entradas, los costos de las mismas se fijarán de acuerdo con el costo de producción del evento.
- ✓ Si el evento tiene patrocinantes, éstos no deben promover el uso de bebidas alcohólicas o cigarrillos.

A continuación la planilla de presentación del proyecto (1era hoja).



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DECANATO DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

Fecha de entrega: (Lugar, Mes, Día, Año)

SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS

Nombre y Apellido: _____ C.I.: _____

Unidad o Escuela solicitante: _____

Teléfono de contacto: _____

FICHA DEL PROYECTO

Nombre del evento: _____

Objetivo: _____

Naturaleza del evento

<input type="checkbox"/> Asamblea	<input type="checkbox"/> Exposición
<input type="checkbox"/> Conferencia	<input type="checkbox"/> Jornada
<input type="checkbox"/> Congreso	<input type="checkbox"/> Otro:

Tipo de evento:

<input type="checkbox"/> Cultural	<input type="checkbox"/> Entretenimiento
<input type="checkbox"/> Educativo	<input type="checkbox"/> Otro:

Lugar (es) del evento: _____

Fecha (tentativa): _____ Hora: _____

Duración: _____ Audiencia: _____

Presupuesto: _____

PARA USO INTERNO

Aprobada Rechazada

Nombre

Firma

Fecha: _____

OBSERVACION(ES)

--

¿CÓMO SE APRUEBA UN EVENTO?

En el caso de los estudiantes: la propuesta del evento debe ser entregada a la Escuela o Facultad a la que pertenezca el estudiante. Ésta debe dar su visto bueno, firmar y sellar el proyecto para ser transferido al Decanato de Desarrollo Estudiantil, instancia que verifica la factibilidad del evento y aprueba o desaprueba la propuesta.

En el caso de profesores: puede presentar la propuesta a la Escuela o Facultad, de igual forma puede entregar el proyecto directamente al Decanato de Desarrollo Estudiantil, unidad que aprobará o no la propuesta.

El proyecto deberá debe ser revisado por las Escuelas, Facultades o la Dirección de Cultura, dependiendo de los objetivos del mismo, pero la aprobación es realizada el Decanato de Desarrollo Estudiantil. En caso de ser:

- ✓ Aprobado: debe estar sellado y firmado por la persona que hizo la revisión de la propuesta y realizar algunas recomendaciones de ser necesario. Posteriormente se pautará una reunión entre algún representante del Decanato de Desarrollo Estudiantil y el Comité Organizador del evento, con la finalidad de discutir acerca del mismo.
- ✓ No aprobado: debe estar sellado y firmado por la persona que hizo la revisión de la propuesta. En el apartado de observaciones es recomendable colocar las sugerencias para mejorar el proyecto, si ese es el caso del rechazo, o mencionar las razones por las cuales la propuesta no es factible.

Se podrán fijar reuniones esporádicas para aclarar ciertos aspectos referentes al evento, si así lo considera necesario el encargado de aprobar la propuesta.

EVENTO

El proceso de ejecución del evento consiste básicamente en poner en práctica lo pautado en la planificación. Para lograr el éxito del evento es indispensable no pasar por alto los siguientes elementos:

❖ **Logística**

Representa una serie de actividades que apoyan la organización del evento, y comprende cómo se va a realizar la presentación del evento, la atención para el público, la atención para los invitados, repartir apoyo impreso, ubicar a las personas en sus lugares destinados y ofrecer información ante alguna duda.

El despliegue logístico dependerá del tamaño y complejidad del evento, sin embargo, en cualquiera de los casos, es recomendable contar una lista de chequeo y designar funciones específicas a cada miembro del equipo de trabajo y logística.

❖ **Checklist (lista de chequeo)**

Es importante realizar una lista que contenga todos los elementos necesarios en el evento para corroborar la existencia de los mismos horas antes de iniciar las actividades y de esta manera evitar improvisaciones. Lo ideal es realizar un pre chequeo de todos los elementos, incluyendo aspectos técnicos, material impreso, audiovisual u otros elementos característicos del tipo de evento que se vaya a efectuar.

La lista de chequeo se realiza, tanto en la fase pre-evento como en la fase evento pero con diferentes funciones: en la primera fase su función es determinar qué es lo que se tiene y qué es lo que se necesita, mientras que en la fase evento su función es mantener control sobre la fluidez de las actividades, es decir, verificar que no falten elementos del evento que fueron pautados en la planificación.

Para lograr mayor organización al momento de utilizar el *checklist* (lista de chequeo), se puede dividir en 4 aspectos:

- ✓ Planta física: lugar donde se realizará el evento.
- ✓ Materiales y equipos: objetos, elementos y aspectos técnicos.
- ✓ Material de apoyo: comprende desde la promoción del evento hasta el material que será entregado al público.
- ✓ Personal de apoyo: personas relacionadas con el evento, tanto en el montaje como en el desarrollo del mismo.

Al momento de diseñar una lista de chequeo, es importante considerar:

- ✓ Cada ítem del *checklist* cambia según el tipo de evento, naturaleza, magnitud, el lugar donde se lleve a cabo, la temática y la asistencia estimada.
- ✓ El *checklist* es utilizado tanto en la fase de pre-evento, para realizar las actividades progresivamente, como en la fase de evento para corroborar que todos los elementos presentes en la lista no falten.
- ✓ Es recomendable que el chequeo no sea realizado por una sola persona, de esta forma se evitarán errores y tendrá más seguridad en el cumplimiento de la lista.

A continuación se presentan cuatro (4) planillas de *checklist* o lista de chequeo. Cada una de ellas contiene aspectos diferentes: planta física, materiales y equipos, material de apoyo y personal de apoyo.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha de entrega: (Lugar, Mes, Día, Año)

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ Hora: _____

PLANTA FÍSICA	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Área de exposición				
Baños				
Espacio para protocolo				
Espacio para invitados especiales				
Espacio para medios de Com. Social				
Ornamentación				
Arreglos florales				
Pancartas				
Pendones				
Señalización				
Sillas				
Mesas				
Podio				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ email: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Lugar, Mes, Día, Año.

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

MATERIALES Y EQUIPOS

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ **Hora:** _____

MATERIALES Y EQUIPOS	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Micrófonos (pie, inalámbrico)				
Pantalla de proyección				
PC (Laptop o de escritorio)				
Presidium (mesas)				
Presidium (sillas)				
Video beam				
Sonido				
Luces				
DVD o similar				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ **email:** _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Lugar, Mes, Día, Año.

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

MATERIAL DE APOYO

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ **Hora:** _____

MATERIAL DE APOYO	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Afiches				
Carpetas				
Catálogos				
Díptico, tríptico o folleto.				
Gafetes e identificaciones				
Identificadores de expositores, conferencistas.				
Lápices/Bolígrafos				
Libretas				
Programa/Agenda				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ **email:** _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Lugar, Mes, Día, Año.

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

PERSONAL DE APOYO

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ **Hora:** _____

PERSONAL DE APOYO	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
ITEMS				
Anfitriones				
Agencia de festejos				
Comité organizador				
Comité de trabajo (montaje del evento)				
Expositor(es)				
Protocolo				
Invitados especiales				
Técnicos para equipos				
Grupos culturales				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ **email:** _____

❖ **Agenda**

Es otro instrumento que permite llevar el control de las actividades en la planificación y desarrollo del evento, además evita errores y organiza a las personas involucradas según su función y las actividades que deban realizar.

La agenda se puede dividir por fases (pre-evento, evento, post-evento) y en cada una de ellas separar los comités, de tal forma se evitará confusión con respecto a la función de cada integrante de las diferentes comisiones.

Es recomendable que la agenda se diseñe y trabaje paralelamente con una lista de chequeo, pues esto permitirá mayor organización en el proceso. Mientras en la lista de chequeo se enumeran las actividades que se deben realizar y su cumplimiento, en la agenda se lleva un control de quién realiza cada actividad.

❖ **Delegar tareas**

Cada persona debe tener una tarea a realizar el día del evento, a pesar de existir un comité de trabajo y coordinación al mando de las actividades, es necesario designar funciones para obtener resultados más efectivos y rápidos. El trabajo en equipo agiliza el montaje de un evento.

POST-EVENTO

❖ Evaluación del evento

Un evento no culmina luego de realizar todas las actividades pautadas en el cronograma, su ejecución es sólo la segunda fase del todo el proceso. Seguido a esto es necesario realizar una evaluación del evento para determinar si cumplió sus objetivos, aspectos a mejorar, la asistencia del público, en general, si el evento fue un éxito o no.

Posterior al evento se acuerda o convoca una reunión donde el comité organizador discute y evalúa:

- ✓ Los resultados obtenidos.
- ✓ Cierre de cuentas.
- ✓ Cumplimiento de objetivos.
- ✓ Los obstáculos que se presentaron.
- ✓ Servicio prestado.
- ✓ Los aspectos con posibles mejoras.
- ✓ Otros elementos que consideren de relevancia para el evento.

Todos los puntos tratados en la reunión deben estar reflejados en un informe final, donde se anexen conclusiones y recomendaciones para eventos futuros de la misma naturaleza.

❖ Medición de resultados

La mejor forma de obtener resultados concretos y que realmente reflejen el evento, es considerar la opinión de organizadores, público asistente y participantes. Contar con los tres puntos de vista permite crear un panorama sobre los elementos resaltantes del evento y aquellos aspectos que podrían mejorar.

Para la recolección de esta información se diseña una planilla con preguntas sencillas que sean respondidas a través de la valoración

numérica, de esta manera se obtendrán resultados cuantificables. Las preguntas deben formularse tomando en cuenta los objetivos y algunos elementos que, en conjunto, garantizan el éxito del evento como el ambiente, atención, puntualidad, y aquellos elementos que los organizadores consideren importantes para su evento.

Los ítems o aspectos que serán escogidos deberán reflejar su relación con las actividades o servicios realizados en el evento. Estos aspectos se dividen en diferentes tablas para diferenciar la evaluación de cada grupo:

- ✓ Organizadores: las preguntas se relacionan con el cumplimiento de los objetivos, obstáculos comunicacionales, cualidades del organizador, lugar escogido, fluidez de las actividades, ambientación y atención.
- ✓ Expositores: tiempo asignado para la presentación, atención, estado de los equipos técnicos.
- ✓ Público o audiencia: condiciones del auditorio, atención, señalizaciones del evento, ambientación.

La planilla puede presentarse en diferentes formatos, pero en cualquiera de ellos se debe considerar:

- ✓ Indicar el nombre del evento, la fecha y el lugar.
- ✓ Debe ser anónima para garantizar objetividad.
- ✓ Debe ser entregada al inicio del evento para que los interesados puedan leer y comprender a qué se refiere cada ítem.
- ✓ Debe indicarse qué significa cada número de la valoración y cómo debe marcar su opción seleccionada.
- ✓ En el caso de la planilla de los organizadores, puede aplicarse al representante de cada comité. Son de especial importancia las sugerencias.

A continuación se presentan tres (3) modelos de planillas de evaluación, cada uno diseñado según los grupos a quién serán aplicadas y los elementos a evaluar:

- ✓ Organizadores: se aplica a los integrantes del comité organizador del evento, con el fin de evaluar el desempeño de funciones de los organizadores del mismo.
- ✓ Ponentes: es aplicada a los ponentes con la finalidad de plasmar la organización, planificación y atención del evento según su perspectiva de invitado.
- ✓ Audiencia: se aplica al público que asiste al evento para compilar impresiones, sugerencias, recomendaciones, e identificar satisfacción de la audiencia con respecto a los ítems evaluados.

El encabezado de todas las panillas, donde proporciona información sobre el evento, deben ser llenados antes de su aplicación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

EVALUACIÓN POS-EVENTO

Lugar, Mes, Día, Año.

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ **Hora:** _____

EVALUACIÓN DE LOS ORGANIZADORES

La presente encuesta pretende recolectar información de importancia sobre algunos aspectos del evento (nombre del evento). Marque con un círculo (O) o una equis (X) la opción que desee.

Valoración:

- ✓ 1 = Deficiente.
- ✓ 2 = Regular.
- ✓ 3 = Bueno.
- ✓ 4 = Muy bueno.
- ✓ 5 = Excelente.

Nombre del organizador:					
ITEM	VALORACIÓN				
1. ¿Es responsable?	1	2	3	4	5
2. ¿Es organizado?	1	2	3	4	5
3. ¿Sabe delegar tareas?	1	2	3	4	5
4. ¿Es comunicativo?	1	2	3	4	5
5. ¿Es productivo y proactivo?	1	2	3	4	5
6. ¿Soluciona problemas rápido y efectivamente?	1	2	3	4	5
Sugerencias/Recomendaciones:					



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

EVALUACIÓN POS-EVENTO

Lugar, Mes, Día, Año.

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ Hora: _____

EVALUACIÓN PARA LA AUDIENCIA

La presente encuesta pretende recolectar información de importancia para los organizadores sobre algunos aspectos del evento. Marque con un círculo (O) o una equis (X) la opción que desee.

Valoración:

- ✓ 1 = Deficiente.
- ✓ 2 = Regular.
- ✓ 3 = Bueno.
- ✓ 4 = Muy bueno.
- ✓ 5 = Excelente.

ITEM	VALORACIÓN				
1. ¿Cubrió sus expectativas?	1	2	3	4	5
2. ¿Hubo buena organización?	1	2	3	4	5
3. ¿Fue bien atendido?	1	2	3	4	5
4. ¿El material de apoyo fue apropiado?	1	2	3	4	5
5. ¿Empezó a tiempo?	1	2	3	4	5

AMBIENTE	VALORACIÓN				
1. ¿Las sillas eran cómodas?	1	2	3	4	5
2. ¿La iluminación fue adecuada?	1	2	3	4	5
3. ¿La temperatura era agradable?	1	2	3	4	5
4. ¿Se sintió usted cómodo?	1	2	3	4	5
5. ¿Le gustó la decoración?	1	2	3	4	5
6. ¿La sala fue de su agrado?	1	2	3	4	5

Sugerencias/Recomendaciones



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

EVALUACIÓN POS-EVENTO

Lugar, Mes, Día, Año.

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ **Hora:** _____

EVALUACIÓN PARA LOS PONENTES

La presente encuesta pretende recolectar información de importancia para los organizadores sobre algunos aspectos del evento. Marque con un círculo (O) o una equis (X) la opción que desee.

Valoración:

- ✓ 1 = Deficiente.
- ✓ 2 = Regular.
- ✓ 3 = Bueno.
- ✓ 4 = Muy bueno.
- ✓ 5 = Excelente.

Nombre del ponente:							
Nombre:							
e-mail:			tlf:				
ITEM			VALORACIÓN				
1. ¿Obtuvo a tiempo los equipos que solicitó?			1	2	3	4	5
2. ¿Fue atendido adecuadamente?			1	2	3	4	5
3. ¿La sala fue apropiada?			1	2	3	4	5
4. ¿El tiempo/espacio que le asignaron fue adecuado?			1	2	3	4	5
5. ¿Logró cumplir sus objetivos?			1	2	3	4	5
Sugerencias/Recomendaciones:							

RECOMENDACIONES

- Es importante que los organizadores, antes de iniciar el proceso de planificación, tengan establecido el presupuesto destinado para el evento.
- Si la organización del evento es muy compleja y requiere de muchos elementos, se debe recurrir a otros manuales de organización, con la finalidad de cubrir de forma específica las características de cada evento.
- A pesar de llevar un control de la planificación del evento, es necesario que los organizadores se comuniquen constantemente con las unidades responsables, con la finalidad que ambas partes estén informadas y realicen una discusión de ideas que ayude a la fluidez del evento,
- Si los organizadores desean que el evento sea aprobado por las unidades encargadas sin ningún inconveniente, los mismos deben respetar y velar por los lineamientos legales y morales de la Institución.
- Los organizadores deben cuidar y mantener en buen estado las instalaciones asignadas para la realización del evento, pues esto es un factor que incide en el otorgamiento de permisos.
- Se debe tener un estimado de la cantidad de personas potenciales para asistir al evento, pues este factor determina el espacio físico donde se realizará la actividad y el presupuesto.
- Si el (los) organizador (es) del evento no se siente (n) en capacidad de ejecutar los procesos de planificación pautados en el presente manual, puede (n) solicitar ayuda a las unidades de apoyo (Dirección de Cultura, Decanato de Desarrollo Estudiantil) o recurrir a profesores pertenecientes

a las diversas Escuelas o Facultades con experiencia en este tipo de actividades dentro de la Institución.

- A la hora de conformar el Comité Organizador, el responsable debe identificar las aptitudes de su equipo, de esta manera podrá asignar tareas en función de estas cualidades, facilitando el trabajo de cada integrante.
- Para que el plan de trabajo pautado en la planificación del evento sea fluido, se recomienda dividirlo en fases (pre-evento, evento, post-evento) y tareas y/o actividades estipuladas para cada una de esas fases.
- Los organizadores deben proponerse objetivos cuantificables para facilitar la evaluación posterior del evento y medir la efectividad del mismo.
- El uso de un *checklist* (lista de chequeo) muy bien detallado colabora con el éxito del evento y disminuye posibilidad de fallas e improvisaciones.
- Las fallas más comunes en los eventos están relacionadas con la parte técnica, por ello se recomienda la prueba de sonido y luces con anticipación.

GLOSARIO

- **Asamblea:** Es una actividad cuyo objetivo es decidir sobre políticas a seguir, elegir comités, aprobar balances, presupuestos, y es organizada por asociaciones, clubes u organizaciones. Su frecuencia, así como la hora y el lugar se establecen según la necesidad. Es utilizada para analizar y resolver problemas, además de brindar información actualizada.
- **Charlas:** es la explicación informal de un tema, la cual es realizada por un experto en un tiempo no mayor a media hora.
- **Checklist (lista de chequeo):** herramienta empleada en los procesos de organización cuya finalidad es controlar, comprobar y verificar los distintos elementos que componen una actividad.
- **Coloquio:** Es una actividad de carácter semiformal donde el objetivo es intercambiar y analizar ideas sobre un tema específico, sin la necesidad de llegar a un acuerdo final y es realizado por un número limitado de especialistas. La finalidad reside en profundizar en el conocimiento.
- **Concurso:** Es una actividad que estimula la participación de un público específico, con la finalidad de premiar la excelencia, estimular la creatividad u obtener un resultado de interés para la organización. Se lleva a cabo por un reglamento y un jurado calificador.
- **Conferencia:** Es una técnica expositiva donde un instructor, generalmente especializado, expone información o contenidos teóricos, agregando conocimientos e información original de su propio esfuerzo investigativo. La conferencia debe ser estructurada en tres partes: una introducción al tema, el desarrollo del mismo apoyado con ejemplos,

demostraciones e ilustraciones, y para concluir se debe hacer una síntesis de lo expuesto. La idea principal es exponer el tema con profundidad de conceptos y sin interrupciones.

- **Congreso:** es una reunión en gran escala, realizada con el propósito de actualizar o perfeccionar conocimientos, intercambiar experiencia entre personas especialistas o calificados en el tema que algún ponente exponga. Puede ser de tipo informativo o deliberativo, en el segundo caso deben existir reglas para el debate. El objetivo del congreso es intercambiar ideas, información y conocimiento técnico sobre un tema de interés general. Su tiempo de duración es habitualmente entre 3 y 7 días, en los cuales se ejecutan diferentes actividades (foros, mesas redondas, talleres, etc.) donde se reúnen cientos de personas que forman parte de un grupo ya sea científico, cultural, religioso u otro.
- **Convención:** es un evento formal en el cual solo pueden participar aquellas personas que tengan derecho adquirido para asistir. Su objetivo es analizar problemas y tomar decisiones sobre temas o asuntos que conciernan a los miembros. Se utiliza principalmente para dar información y establecer consensos sobre estrategias o acciones, para hacer público y dar a conocer algún método, proceso o sistema nuevo en cualquier área. Es usado frecuentemente por partidos políticos, gremios y para reuniones de negocio. Es de carácter formal y su tiempo de duración varía según los objetivos a alcanzar.
- **Cultural:** es aquello que pertenece a un conjunto de modos de vida y costumbres. Este término también es relacionado con conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en un época o grupo social, etc.

- **Educación:** formación dirigida a la adquisición de conocimientos o al desarrollo intelectual, social, moral, cívico, etc., de las personas.
- **Entretenimiento:** acción y efecto de entretener y entretenerse. Cosa que entretiene o divierte. Distracción, diversión, pasa tiempo.
- **Exposición:** es la presentación técnica y pública de servicios o bienes para darlos a conocer. Su función es promover una organización y mercadear los objetos expuestos. Hay diferentes tipos de exposición según la duración de las mismas: permanentes, temporales y ambulantes. Es considerado un medio de comunicación social y de suma importancia para establecer contactos.
- **Fase pre-evento:** en esta etapa se establece la justificación del evento (¿por qué?), los objetivos (¿qué hacer?), el presupuesto (¿cuánto costará?), el cronograma (¿en cuánto tiempo se debe realizar cada actividad?), el lugar (¿dónde?) y el tipo de evento.
- **Fase evento:** es la fase donde se ejecuta lo planeado en la fase pre-evento y varía según la naturaleza o el tipo de evento que se realice. Esto se lleva a cabo siguiendo la planificación, el programa y el cronograma de actividades.
- **Fase post-evento:** es la fase donde se evalúa el éxito o alcance del evento según las metas u objetivos (cuantificables) planteados en el pre-evento.
- **Feria:** en este tipo de eventos se realizan actividades de promoción de mercadeo, utilizando técnicas de venta, publicidad y relaciones públicas. La idea principal es promover la economía de actividades. Al igual que las exposiciones, las ferias exhiben productos y/o servicios de

un tema en particular, la diferencia es que en esta ocasión es el visitante quien puede adquirir los productos en venta.

- **Festival:** es realizado especialmente para actividades relacionadas con las artes escénicas y lleva un reconocimiento (premio) al final, la idea principal es promover estas actividades. La mayoría de las veces son abiertos al público y congregan gran cantidad de personas.
- **Foro:** es un evento pequeño donde se discute sobre un tema de interés, libremente, donde se presentan expresiones abiertas de opiniones e ideas. Tiene un ambiente informal y se realiza bajo la coordinación de un moderador. La finalidad es analizar un tema, llegar a conclusiones y profundizar en su conocimiento, utilizando elementos que permitan enriquecer la discusión.
- **Informativo/Informar:** proporcionar a alguien noticias, datos, etc. Sobre alguna cosa. Comunicar, enterar.
- **Jornada:** es una serie de actividades realizadas con el fin de impartir información o instrucciones sobre un sector en particular, y es utilizada para analizar y resolver problemas, además de brindar información actualizada. Se desarrolla un tema monográfico en uno o más días. Es menos formal y se requiere menor despliegue que en un congreso.
- **Logística:** organización, orden. **Es el grupo de métodos como medios requeridos para realizar la organización de una compañía o empresa, como también un servicio en particular.**
- **Mesa redonda:** Se refiere a la exposición de diferentes puntos de vista, realizada por un grupo de expertos, cada uno con enfoques diferentes, ante especialistas y un público que conoce el tema, dando inicio a una confrontación de ideas. Este tipo de actividad debe contar con un

coordinador que fije el tiempo de cada expositor, realice un resumen de cada ponencia e inicie las preguntas por parte del auditorio. La figura del coordinador es importante para el desarrollo de las actividades, por ello debe ser imparcial y experto en el tema a tratar.

- **Panel:** Se refiere a la discusión de un tema, ya sea a través del diálogo o la conversación por parte de especialistas. Cuenta con la presencia de un coordinador que tendrá como función canalizar el tema cuando se desvíe, realizar preguntas a discutir y orientar el tema para discutir aspectos no mencionados. El tamaño de la audiencia es variado y ésta puede intervenir a través de preguntas al finalizar la discusión.
- **Presupuesto:** cálculo anticipado del coste de algo o de los gastos e ingresos para un periodo de tiempo determinado. Cantidad de dinero de la que se dispone o que se destina a algo.
- **Presupuesto de supervivencia:** el mínimo necesario para que la organización o proyecto sobreviva y tenga un funcionamiento útil.
- **Presupuesto garantizado:** se basa en los ingresos garantizados en el momento en el que se planifica el presupuesto. Con frecuencia las garantías se encuentran a modo de promesas por parte de los donantes. Sin embargo, las situaciones inesperadas, como las donaciones que llegan demasiado tarde, pueden obligar a retomar el presupuesto de supervivencia.
- **Presupuesto óptimo:** cubre lo que se quisiera hacer en caso de recaudar dinero extra. Una vez que este dinero extra se recibe o promete, pasa a formar parte del presupuesto de trabajo.
- **Seminario:** se caracteriza por la máxima participación de los asistentes y su finalidad es el estudio e investigación de un tema que será tratado

en reuniones compuestas por un grupo de personas con diferentes aspectos en común, como nivel de conocimiento e intereses. Al final se realiza una reunión donde se discuten resultados, analizan conclusiones y se evalúa el trabajo realizado. El seminario puede durar varios días.

- **Simposio:** Es un tipo de reunión de carácter formal donde un grupo reducido de expertos explican un tema y analizan nuevos aportes científicos y tecnológicos relacionados con su área, sustentándose en investigaciones novedosas. La exposición de ideas es 15 ó 20 minutos por cada ponente. Se pueden realizar preguntas sin entrar en polémica o discusiones. Al final del evento, el coordinador realiza una síntesis de las ideas expuestas y concluye.
- **Taller:** está constituido por actividades de carácter práctico o manual con un tiempo limitado y sobre un tema concreto. Es realizado con la finalidad de desarrollar habilidades y crear destrezas, mediante cooperación tanto de los participantes como de los facilitadores. Estas actividades se realizan la mayoría de las veces a través de un instructor que las guíe.
- **Visita o viaje de familiarización:** es una visita que se realiza a una organización por tres (3) motivos principales: previa invitación de la organización, necesidad propia, o para conocer las facilidades de la misma. Se utiliza para dar a conocer las instalaciones de la organización donde se realice la visita, promocionar el lugar y los servicios.

ANEXOS

ANEXO A

Planilla de solicitud para el uso de espacios



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha de entrega: (Lugar, Mes, Día, Año)

SOLICITUD PARA EL USO DE ESPACIOS

Incluye pago

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellido: _____

C.I.: _____ Expediente: _____

Teléfonos de contacto/ Celular: _____

Email: _____

Escuela o Unidad encargada: _____

ESPACIO(S) A SOLICITAR

- **Espacios cerrados:** administrados por la Dirección de Cultura.

Auditorios	Salas
<input type="checkbox"/> Aula Magna	<input type="checkbox"/> Simón Planas
<input type="checkbox"/> Biblioteca	<input type="checkbox"/> Sala Usos Múltiples del Cincuentenario
<input type="checkbox"/> Hermano J. Gregorio Lanz	<input type="checkbox"/> Loreto Arismendi A.

- **Espacios al aire libre:** administrados por el Decanato de Desarrollo Estudiantil.

Especifique lugar: _____

Fecha de solicitud: _____ Horario: _____

ACTIVIDAD PROGRAMADA

<input type="checkbox"/> Conferencia	<input type="checkbox"/> Jornada
<input type="checkbox"/> Foro	<input type="checkbox"/> Congreso
<input type="checkbox"/> Simposio	<input type="checkbox"/> Charla

Especifique otra: _____

Nombre de la actividad: _____

EQUIPOS Y SERVICIOS

Nota: Los equipos y servicios están sujetos a disponibilidad según el espacio solicitado. (Revisar en el Manual de Eventos de la UCAB, sede Caracas o en www.ucab.edu.ve/cultura/)

Equipos y Servicios	
<input type="checkbox"/> Micrófono	<input type="checkbox"/> Pantalla para proyectar
<input type="checkbox"/> Proyector de transparencias	<input type="checkbox"/> Protocolo

 Firma solicitante

 Sello y firma de la Escuela o
 Unidad responsable

En caso que el evento requiera venta de entradas, indique:

Valor de la entrada: _____

Beneficiario: _____

PARA USO INTERNO	
<input type="checkbox"/> Aprobada	<input type="checkbox"/> Rechazada
_____ Nombre	_____ Firma
Fecha: _____	

ANEXO B

Planilla de presupuesto



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha de entrega: _____

Nombre del evento: _____

Lugar del evento: _____

PRESUPUESTO

Elementos a considerar	Cantidad	Inversión	Total
<ul style="list-style-type: none"> Lugar del evento. 			
<ul style="list-style-type: none"> Protocolo. 			
<ul style="list-style-type: none"> Publicidad del evento. <ul style="list-style-type: none"> -Radio -TV. -Prensa. -Afiches. -Pendones. -Material impreso. -Promoción. -Material P.O.P. -Otros 			
<ul style="list-style-type: none"> Alquiler de equipo de filmación. 			
<ul style="list-style-type: none"> Alquiler de equipo de sonido. 			
<ul style="list-style-type: none"> Alquiler de luces. 			
<ul style="list-style-type: none"> Alquiler de sillas, toldos, mesas, entre otros. 			
<ul style="list-style-type: none"> Alquiler de <i>video beam</i>, pantallas, retroproyectores, entre otros. 			
<ul style="list-style-type: none"> Costo de las personas a participar en el evento. (ponentes, profesores, grupos musicales, etc.) 			

• Viáticos y pasajes de los invitados (en caso de proceder de otras ciudades)			
• Transporte.			
• Refrigerio.			
• Decoración del lugar del evento.			
• Costos de personal extra (técnicos, personal de mantenimiento, etc.)			
• Gerencia del evento.			
• Otros servicios.			
Total			

Presupuesto de supervivencia (mínimo)	
Presupuesto garantizado (seguro)	
Presupuesto óptimo (dinero extra)	

Procedencia del presupuesto:

- Personal
 Patrocinio
 Escuela o Facultad
 Unidades de Apoyo
 Empresa o Institución

Persona contacto: _____

Teléfono: _____ **email:** _____

ANEXO C

Planilla de solicitud para la realización de eventos



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DECANATO DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS

Nombre y Apellido: _____ **C.I.:** _____

Unidad o Escuela solicitante: _____

Teléfono de contacto: _____

FICHA DEL PROYECTO

Nombre del evento: _____

Objetivo: _____

Naturaleza del evento

<input type="checkbox"/> Asamblea	<input type="checkbox"/> Exposición
<input type="checkbox"/> Conferencia	<input type="checkbox"/> Jornada
<input type="checkbox"/> Congreso	<input type="checkbox"/> Otro:

Tipo de evento:

<input type="checkbox"/> Cultural	<input type="checkbox"/> Entretenimiento
<input type="checkbox"/> Educativo	<input type="checkbox"/> Otro:

Lugar (es) del evento: _____

Fecha (tentativa): _____ **Hora:** _____

Duración: _____ **Audiencia:** _____

Presupuesto: _____

PARA USO INTERNO

Aprobada Rechazada

Nombre

Firma

Fecha: _____

OBSERVACION(ES)

ANEXO D

Planilla de lista de chequeo para la planta física



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha: _____

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ **Hora:** _____

PLANTA FÍSICA	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Área de exposición				
Baños				
Espacio para protocolo				
Espacio para invitados especiales				
Espacio para medios de Com. Social				
Ornamentación				
Arreglos florales				
Pancartas				
Pendones				
Señalización				
Sillas				
Mesas				
Podio				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ **email:** _____

ANEXO E

Planilla de lista de chequeo para materiales y equipos



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha: _____

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

MATERIALES Y EQUIPOS

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ Hora: _____

MATERIALES Y EQUIPOS	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Micrófonos (pie, inalámbrico)				
Pantalla de proyección				
PC (Laptop o de escritorio)				
Presidium (mesas)				
Presidium (sillas)				
Video beam				
Sonido				
Luces				
DVD o similar				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ email: _____

ANEXO E

Planilla de lista de chequeo para material de apoyo



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha: _____

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

MATERIAL DE APOYO

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ **Hora:** _____

MATERIAL DE APOYO	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Afiches				
Carpetas				
Catálogos				
Díptico, tríptico o folleto.				
Gafetes e identificaciones				
Identificadores de expositores, conferencistas.				
Lápices/Bolígrafos				
Libretas				
Programa/Agenda				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ **email:** _____

ANEXO G

Planilla de lista de chequeo para personal de apoyo



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Fecha: _____

CHECKLIST (lista de chequeo o verificación)

PERSONAL DE APOYO

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ Hora: _____

PERSONAL DE APOYO ITEMS	LISTO		STATUS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Anfitriones				
Agencia de festejos				
Comité organizador				
Comité de trabajo (montaje del evento)				
Expositor(es)				
Protocolo				
Invitados especiales				
Técnicos para equipos				
Grupos culturales				

Observaciones generales

Persona contacto: _____

Tlf: _____ email: _____

ANEXO H

Planilla de evaluación de los organizadores



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

EVALUACIÓN POST-EVENTO

Fecha: _____

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ Hora: _____

EVALUACIÓN DE LOS ORGANIZADORES

La presente encuesta pretende recolectar información de importancia sobre algunos aspectos del evento (nombre del evento). Marque con un círculo (O) o una equis (X) la opción que desee.

Valoración:

- ✓ 1 = Deficiente.
- ✓ 2 = Regular.
- ✓ 3 = Bueno.
- ✓ 4 = Muy bueno.
- ✓ 5 = Excelente.

Nombre del organizador:					
ITEM	VALORACIÓN				
1. ¿Es responsable?	1	2	3	4	5
2. ¿Es organizado?	1	2	3	4	5
3. ¿Sabe delegar tareas?	1	2	3	4	5
4. ¿Es comunicativo?	1	2	3	4	5
5. ¿Es productivo y proactivo?	1	2	3	4	5
6. ¿Soluciona problemas rápido y efectivamente?	1	2	3	4	5
Sugerencias/Recomendaciones:					

ANEXO I

Planilla de evaluación para el público



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

EVALUACIÓN POST-EVENTO

Fecha: _____

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ Hora: _____

EVALUACIÓN PARA LA AUDIENCIA

La presente encuesta pretende recolectar información de importancia para los organizadores sobre algunos aspectos del evento. Marque con un círculo (O) o una equis (X) la opción que desee.

Valoración:

- ✓ 1 = Deficiente.
- ✓ 2 = Regular.
- ✓ 3 = Bueno.
- ✓ 4 = Muy bueno.
- ✓ 5 = Excelente.

ITEM	VALORACIÓN				
1. ¿Cubrió sus expectativas?	1	2	3	4	5
2. ¿Hubo buena organización?	1	2	3	4	5
3. ¿Fue bien atendido?	1	2	3	4	5
4. ¿El material de apoyo fue apropiado?	1	2	3	4	5
5. ¿Empezó a tiempo?	1	2	3	4	5

AMBIENTE	VALORACIÓN				
1. ¿Las sillas eran cómodas?	1	2	3	4	5
2. ¿La iluminación fue adecuada?	1	2	3	4	5
3. ¿La temperatura era agradable?	1	2	3	4	5
4. ¿Se sintió usted cómodo?	1	2	3	4	5
5. ¿Le gustó la decoración?	1	2	3	4	5
6. ¿La sala fue de su agrado?	1	2	3	4	5

Sugerencias/Recomendaciones

ANEXO J

Planilla de evaluación para expositores, ponentes e
instructores



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

EVALUACIÓN POST-EVENTO

Fecha: _____

Nombre del evento: _____

Lugar: _____

Fecha del evento: _____ Hora: _____

EVALUACIÓN PARA LOS PONENTES

La presente encuesta pretende recolectar información de importancia para los organizadores sobre algunos aspectos del evento. Marque con un círculo (O) o una equis (X) la opción que desee.

Valoración:

- ✓ 1 = Deficiente.
- ✓ 2 = Regular.
- ✓ 3 = Bueno.
- ✓ 4 = Muy bueno.
- ✓ 5 = Excelente.

Nombre del ponente:							
Nombre:							
e-mail:			tlf:				
ITEM			VALORACIÓN				
1. ¿Obtuvo a tiempo los equipos que solicitó?			1	2	3	4	5
2. ¿Fue atendido adecuadamente?			1	2	3	4	5
3. ¿La sala fue apropiada?			1	2	3	4	5
4. ¿El tiempo/espacio que le asignaron fue adecuado?			1	2	3	4	5
5. ¿Logró cumplir sus objetivos?			1	2	3	4	5
Sugerencias/Recomendaciones:							

ANEXO K

Colación de Grado y Normativas de Grado

Colaciones de Grado

La graduación es la máxima meta de todos los estudiantes, por lo que se debe hacer el máximo esfuerzo de todas las partes para que todas las actividades se desarrollen en el proceso de graduación dentro de un marco solemne. En este sentido, los estudiantes, protagonistas de dicho momento, deben prestar la máxima colaboración para el buen desenvolvimiento de las actividades y cumplir con todos los pasos que se especifican a continuación:

Normativa Actos de Grado

1. Los graduandos informarán a la Dirección de la Escuela y a la Secretaría General el nombre de los Padrinos de Promoción y quién de ellos dará el discurso, el graduando que hará la petición de Grado, el graduando que dará el discurso en nombre de la promoción y sus dos acompañantes, **con al menos una semana de anticipación** al Acto de Grado, según el formato que se envía a las Escuelas. De acuerdo a las siguientes instrucciones:
 - 1.1. El discurso de grado quedará a cargo de un solo graduando el cual deberá estar acompañado por dos graduandos.
 - 1.2. La petición de Grado estará a cargo de un solo graduando.
 - 1.3. **En caso que los graduandos no acuerden quiénes serán los alumnos que participarán, se hará de la siguiente manera:**
 - 1.3.1. Dará el discurso el alumno que tenga el promedio más alto de la promoción.
 - 1.3.2. Hará la petición de grado el alumno que tenga el segundo promedio más alto de la promoción.
 - 1.3.3. Los acompañantes (Escoltas) del alumno que dará el discurso serán el tercero y cuarto promedios más altos.

2. Los discursos tanto del graduado, en representación de sus compañeros, como del Padrino de Promoción tendrán un máximo de duración de 10 minutos.
3. Cabe destacar que la alocución del graduado orador no es un discurso personal. Él habla en representación de un universo de compañeros, lo cual hace muy recomendable lograr el máximo consenso acerca de los conceptos a emitir.
4. Si algún graduando desea que la Medalla le sea impuesta por un familiar profesor universitario y con el cual tenga lazos de consanguinidad directa, debe llenar la Planilla de Solicitud de Imposición de Medallas y llevarla a la Secretaría General (Edif. Servicios Centrales) con, al menos, una semana de anticipación al acto de grado, acompañada de las constancias que avalen su condición de profesor universitario (aplica sólo para los actos de pregrado).
5. Si algún graduando se ve imposibilitado de asistir al Acto de Grado debe notificarlo a la Dirección de Secretaría General con una semana de anticipación.
6. Están terminantemente prohibidos los gestos y manifestaciones con gritos, silbidos y desorden impropios de un acto solemne universitario. Conviene recordar que el evento que se va a celebrar es un acto solemne y como tal debemos tratar de realzarlo, sin estridencias ni gritos destemplados. Así lo exige el derecho que tienen tanto los padres y familiares, como las autoridades a compartir el triunfo en el clima de respeto y alegría.
7. Las fotografías o filmaciones sólo podrán tomarse desde los asientos en el recinto universitario. Las empresas contratadas para tales efectos son las únicas autorizadas a tomar fotografías o videos desde la tarima y/o al pie de la misma. Se les agradece a los graduandos notificar a sus familiares y amigos, ya que no deben levantarse de sus asientos.

8. Se limita la participación en calidad de simulacro, solamente y sin excepciones a los graduandos beneficiarios de FINANCIAMIENTO UCAB que por cualquier razón no hayan realizado el correspondiente finiquito llegada la fecha del acto de grado.
9. Los alumnos que no asistan a su acto de grado no podrán participar en ningún otro acto, por lo que deberán graduarse por Secretaria General, esto aplica para Postgrado y Pregrado.
10. Para cada Acto de Grado, está programada una Misa de Acción de Gracias. El Comité de Graduación deberá encargarse de todo lo relativo a la organización de la ceremonia, para lo cual deberá contactar al Lic. Juan Aguanes en la Parroquia María Trono de la Sabiduría.

ANEXO L

Planilla de Colación de Grado



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
 Urb. Montalbán – La Vega – Apartado. 20332
 Teléfono. 407.42.00 Fax: 407.43.76
 Caracas (1021) Venezuela

Secretaría General

Rif. J-00012255-5

Caracas, Día/Mes/Año

Colación de Grado de: TITULO DE LICENCIADO EN
 De las Facultades de: _____

Hora: _____

Padrinos de Promoción Profesores: _____

ORDEN:

1. Apertura del Acto. **(Sr. Rector) Himno Nacional.**
2. Lectura del Decreto Rectoral **(Srta. Secretaría General)**
3. Petición del Conferimiento los títulos antes mencionados por la graduando:

4. Juramentación.
5. Otorgamiento de los Títulos correspondientes e imposición de medallas.
6. Lectura de Acta de Otorgamiento **(Srta. Secretaría General)**
7. Discurso de la nueva Licenciada: _____, las nuevas
 Licenciadas: _____, se servirán acompañarla al estrado.
8. Discurso de Orden del Padrino de Promoción Profesores: _____
9. Intervención Coral UCAB, etc.
10. Himno de la UCAB
11. Cierre del Acto **(Sr. Rector).**

ANEXO M

Planilla de imposición de medalla



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE
SECRETARÍA GENERAL

Solicitud de Imposición de Medalla

Mediante la presente solicito, que en el acto de grado fijado para el día _____, en el cual recibiré el título de _____, me sea concedida la imposición de la medalla por parte de mi _____, el(la) sr(a). _____, cédula de identidad No. _____, quien es (fue) profesor(a) de la universidad _____, desde hace (durante) _____ años.

Atentamente,

Nombres y apellidos: _____

Firma: _____

C.I.: _____

Normativa para la imposición de Medalla:

- El profesor debe ser pariente en primer grado de consanguinidad del graduando, a saber: Padre, Madre, Hijo (a), Hermano (a), Cónyuge (excepción).
- Profesores Ordinarios activos o jubilados de alguna de las Universidades Nacionales existentes en el país. Universidades Experimentales o Privadas.

Para que esta solicitud sea tramitada, es indispensable anexar:

1. Constancia de trabajo del profesor o profesora (sólo para los que no pertenecen a la UCAB).
2. Copia de la partida de nacimiento del solicitante.
3. Si es cónyuge debe anexar copia del Acta de matrimonio

ANEXO N

Praxis Preliminar de Grado

PRAXIS PRELIMINAR

1) Petición de Grado.

a. Durante el último año de la carrera, los graduandos llenan en su respectiva Escuela la Petición de Grado, anexando 2 fotocopias legibles de su cédula de identidad vigente.

b. Las Escuelas remiten las Peticiones de Grado a la Secretaría General, que se encargará de revisar los Expedientes de los estudiantes indicándoles posteriormente si faltan documentos en el mismo.

c. Es importante que una vez conformado el comité de Graduación, este se dirija a la Dirección de Secretaria General y facilite sus direcciones de correos electrónicos y números telefónicos, para hacerles llegar la lista de graduandos, praxis de grado, formas de pago, etc. Esto con la finalidad de que a su vez dicho comité remita la información al resto de los graduandos y crear un puente de información y subsanar a tiempo cualquier error o irregularidad que eventualmente podría presentarse.

2) Conformidad de Expediente.

a. Las Escuelas envían a la Secretaría General la Conformidad de Expediente de los estudiantes que hayan cumplido con todos los requisitos académicos para dar curso a su Petición de Grado.

b. Se elaboran y verifican los Títulos y se envían al Ministerio de Educación Superior 45 días hábiles antes del Acto de Grado para su refrendación.

3) Derecho de Grado.

a. El graduando deberá pagar en la Caja de la Universidad el monto correspondiente a los Derechos de Grado, para lo cual deberán estar solventes con la Universidad: Administración, C.A.I., Biblioteca, Cooperación Económica y UCAB Servicios (aquellos estudiantes que hayan tenido Financiamiento Educativo, deberán haber cumplido con la firma del

documento).

NOTA: Se recomienda, en el momento del pago, verificar que todos sus datos, en especial “nombres y apellidos”, aparezcan correctamente escritos. No olvide conservar el recibo de pago del Derecho de Grado.

4) Togas y Birretes.

a. El alquiler de togas y birretes tiene un costo individual y lo hace cada graduando o el Comité de Graduación directamente con la casa que corresponda a la Escuela, cuyo representante es contactado por intermedio de la Secretaría General.

5) Misa de Acción de Gracias.

a. Se celebra el día antes al Acto de Grado, de 8:00 a 9:00 am., y de 2:00 pm a 3:00 p.m. según sea el caso

b. El Comité de Graduandos que organiza la Misa de Acción de Gracias, deberá encargarse de todo lo relativo a la ceremonia, considerando los siguientes puntos:

i. La ambientación de la Iglesia

ii. Lecturas, peticiones, ofrendas, cantos de la misa, etc. se deberán organizar días antes de la celebración con el Sacerdote.

iii. La Iglesia será abierta veinte minutos antes de la hora prevista para la celebración de la Misa.

iv. Las normas que rigen en la Iglesia pueden ser consultadas en la Parroquia María Trono de la Sabiduría.

NOTA: La misa es la parte religiosa del acto de grado, por tanto la entrega de anillos, reconocimientos y placas NO debe ser realizada en la Iglesia.

6) Registro del Egresado.

a. Los graduandos deben llenar la Planilla Registro del Egresado a través de la Página web de la UCAB (<http://secretaria.ucab.edu.ve>)

i. Seleccione la opción Servicios.

ii. Introduzca su número de cédula, pin de seguridad y código de validación (en caso de no tener su pin de seguridad, siga las instrucciones al pie de la página).

iii. Haga clic en la opción Registro del Egresado e incorpore los datos que se solicitan en la planilla.

iv. Recuerde guardar los cambios e imprimir la planilla.

b. Deben imprimir dicha planilla y entregarla al momento de la firma del acta

NOTA: No olvide conservar el la Planilla del Egresado, pues es estrictamente necesario consignarla para el momento de la firma del Acta.

7) Ensayo y Firma de Acta de Grado.

a. Una vez culminada la Misa, a las 9:00 a.m. o 3:00 p.m., según sea el caso, los graduandos pasarán al Aula Magna (entrada libre), donde se realizarán los siguientes eventos, bajo la dirección y orientación de la Dirección de Secretaría General.

i. Firma del Acta de Grado. Cada uno de los graduandos será llamado a firmar el documento más importante del proceso, como lo es el Acta de Grado. Antes de firmar, es requisito indispensable entregar el recibo de los Derechos de Grado y la Planilla de Registro del Egresado.

NOTA: La entrega de los pases a los graduandos está a cargo de la Coordinación de Protocolo y se realizará al firmar el acta de grado. La cantidad de pases que se entrega a los graduandos se fija según el número de graduandos y la capacidad del Aula Magna.

ii. Ensayo general del Acto de Grado

NOTA: Para aquellos graduandos que no puedan llegar a la hora de la

firma del Acta de Grado, podrá hacerlo en la Secretaría General antes de las 9 a.m. del día correspondiente al acto. Aquel estudiante que no firme el Acta NO recibirá el Título.

8) Acto de Grado.

a. Se recomienda a los familiares y muy especialmente a los graduandos, llegar con tiempo suficiente a la Universidad para que puedan coordinar la sesión fotográfica con la casa correspondiente. Para los grados a efectuarse a las 11:00 a.m., dicha sesión se realizará entre las 9:00 a.m. y las 10:15 a.m. y para los grados a efectuarse a las 4:00 p.m., entre 2:00 p.m. y las 3:15 p.m.

b. Se dará acceso a los familiares con pases numerados a partir de las 10:15 a.m. Los pases pierden validez a las 10:45 a.m. para los actos a efectuarse a las 11:00 a. m. y para los actos de las 4:00 p.m. a partir de las 3:15 p.m. perderán su validez a las 3:45 p.m.

c. Los graduandos deberán reunirse en el Edif. de Biblioteca, p.m. a fin de iniciar la caminata académica, según se indique en el ensayo general, a las 10:40 a.m. para los actos pautados a las 11: 00 a.m. y a las 3:40 p.m. para los que estén pautados a las 4:00 p.m. El orden de entrada al recinto será: Cuerpo de Graduandos, a continuación vendrá el Cuerpo de Profesores y luego las Autoridades Académicas.

d. El Acto de Grado pautado para horas del mañana comenzará a las 11:00 a.m. en punto y el acto pautado para horas de la tarde comenzará a las 4:00 p.m. horas en las que respectivamente se cerrarán las puertas del auditorium y el acceso al mismo será coordinado por el personal de protocolo.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
Urb. Montalbán – La Vega – Apartado. 20332

CONCLUSIONES

El Manual de Eventos diseñado para la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, establece las pautas básicas para realizar con éxito un evento en la Universidad, ya que actúa como una guía tanto para los organizadores como para el personal que conforma las unidades relacionadas con estas actividades.

La investigación de otros manuales relacionados con la organización y planificación de eventos aportaron información para diseñar la estructura, contenido y redacción del documento elaborado, por ello, y considerando los aportes conceptuales, la estructura del Manual está conformada por el índice, carta del rector, introducción, recomendaciones y su contenido, el cual está dividido tres (3) secciones: pre- evento, evento y post-evento.

Las unidades encargadas de la aprobación y supervisión de los eventos poseen funciones bien definidas que se complementan entre sí, y a pesar de existir una dinámica establecida en cuanto al proceso de aprobación de un evento, no existe un reglamento, manual o guía que la sustente, pues estas comunicaciones se realizan de manera informal dentro de las mismas unidades, lo que crea un vacío de información para quienes no conocen los procedimientos.

En la institución los eventos varían considerablemente en su naturaleza y tipo, siendo los más destacados las jornadas, ponencias, eventos culturales y de entretenimiento en general, lo que se traduce en un abanico de opciones para el disfrute de estudiantes, profesores y personal de la Universidad. Estas actividades son constantes pues los estudiantes

presentan recurrentemente diferentes propuestas que benefician la vida universitaria del ucabista.

Cualquier evento puede presentar inconvenientes durante su desarrollo, situación que se puede prever o evitar a través de la realización de una lista de chequeo que permita monitorear el avance del evento en su etapa de producción, y las actividades realizadas y por realizar en la ejecución del mismo. Con respecto a la institución, los problemas más comunes están relacionados con las deficiencias en los aspectos técnicos y la ausencia de una guía que contemple todo lo referente a los procesos para llevar a cabo un evento dentro de las instalaciones de la Universidad.

Todo organizador, por muy experimentado que sea, necesita llevar una planificación y organización del evento para garantizar el éxito del mismo, proceso que se facilita a través de la definición de las tres (3) fases (pre-evento, evento, post-evento) y de la concepción de actividades o tareas para cada una de ellas. A pesar de la diversidad de eventos que se pueden realizar, las fases siempre forman parte de ellos, salvo algunas variaciones según el tipo de evento.

El éxito de un evento depende en gran parte de la premeditación de las tres (3) fases que lo componen, es decir, conciencia en los procesos que se deben realizar y la secuencia entre una actividad y otra. En general debe existir una planificación con base en el tipo de evento, magnitud, público, presupuesto y lugar donde se vaya a realizar.

El uso de una lista de chequeo por parte de los organizadores permite controlar y supervisar los avances y elementos que intervienen en la planificación y ejecución de los eventos, por lo cual se considera como una

herramienta de apoyo tanto en la fase pre-evento como en la fase post-evento.

Los manuales de eventos son una herramienta comunicacional empleada por diversas organizaciones, la cual permite mejorar y transmitir a los clientes la identidad e imagen que caracteriza a la institución correspondiente. Es decir, el Manual de Eventos para la UCAB, sede Caracas, contribuye a establecer y afianzar la identidad corporativa de la Universidad así como incrementar la calidad de los eventos y facilitar la realización de los mismos.

RECOMENDACIONES

Para la elaboración del Manual de Eventos se llevó a cabo una investigación de campo que permitió determinar brechas de información en el proceso de realización de eventos en las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, por lo cual es pertinente presentar las siguientes recomendaciones para optimizar la calidad del servicio en esta área:

- Diseñar dentro del portal Web de la institución un espacio destinado a informar sobre la programación de los eventos a realizar semanalmente durante el año académico, con la finalidad de mantener informado al público.
- Publicar el Manual de Eventos en el sitio Web de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, para la disposición de las personas interesadas y facilitar el proceso administrativo, tanto para los organizadores de los eventos como para los responsables de los mismos (Dirección de Cultura, Decanato de Desarrollo Estudiantil, Secretaría General, Escuelas, Facultades, Centros de Estudiantes, público externo)
- Proporcionar a la biblioteca de la Universidad varios ejemplares del Manual para que pueda ser empleado por los estudiantes, unidades o personas interesadas.
- Mantener comunicación constante entre las unidades o autoridades responsables del proceso de aprobación de los eventos, para coordinar

la asignación de las fechas y horas, con el objetivo de evitar la coincidencia entre dos o más eventos destinados al mismo tipo de público.

- Exigir por parte de las autoridades responsables el cumplimiento y respeto de las pautas contenidas dentro del Manual de Eventos, así como tomar las consideraciones necesarias ante su desacato con la finalidad de velar por la imagen y buen servicio de la institución.
- Efectuar anualmente una revisión del contenido del manual para mantenerlo en vigencia, pues en el transcurso del año académico pueden cambiar algunos procesos administrativos.
- Adaptar el contenido del Manual de Eventos para que sea empleado en las demás sedes de la Universidad Católica Andrés Bello (Coro, Guayana, Los Teques), para establecer un patrón de procedimientos entre los mismos.
- Para futuras investigaciones es recomendable el uso de libros relacionados con la gerencia de proyectos, planificación y organización de eventos. Además de realizar entrevistas a expertos en esta área pues brindan información valiosa obtenida a través de la práctica.
- El diseño del Manual de Eventos debe respetar la identidad visual que representa a la Universidad, es decir, utilizar los elementos y rasgos que caracterizan a la institución (logotipo, colores, símbolo, tipografía), sin distorsionarlos y/o alterarlos.

- Conformar un comité organizador integrado por representantes de las unidades encargadas de los eventos dentro de la institución, que coordine la organización de estas actividades, con el objetivo de brindar información y asesoría de forma sistematizada así como incrementar la comunicación entre dichas unidades y los organizadores de eventos.
- Llevar un registro de los eventos efectuados dentro de las instalaciones de la UCAB, sede Caracas, el cual se encuentre a cargo de las unidades responsables (Secretaría General, Decanato de Desarrollo Estudiantil y Dirección de Cultura) o el comité organizador, con la finalidad de contabilizar la cantidad de eventos, organizadores y espacios más demandados para este tipo de actividades.
- Exigir a todos los organizadores de eventos dentro de la institución la entrega de un informe final (evaluación post-evento) que forme parte del registro de actividades dentro de la Universidad. Dicho documento servirá de guía para aquellas personas interesadas en realizar eventos similares.
- Diseñar carteles (que respeten la identidad visual de la Universidad) que señalicen la ubicación de edificios, auditorios, salas y espacios de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes bibliográficas

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme. 5ta edición.
- Asti, A. (1973). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires. Editorial Kapelusz.
- Cedeño R., Rossana A. y Chacón P., Leoly I (2003). *Modelo de organización y producción de eventos especiales formativos basados en la planificación estratégica*. Trabajo de grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Venezuela.
- Cruz, P y Salva, M. (1989). *Congresos y convenciones*. México: Editorial Diana.
- *Diccionario de la lengua española*. (1992). (Vigésima primera ed.) España. Editorial Espasa-Calpe, S.A. g
- *Diccionario de la lengua española*. (2001). (Vigésima primera ed.) España. Editorial Espasa-Calpe, S.A. g
- *Diccionario Esencial Santillana de la lengua española*. (1996). España. Editorial CAYFOSA.
- *Diccionario Esencial Santillana de la Lengua Española*. (1996). Madrid. Editorial Santillana.
- *Estatuto Orgánico de la Universidad Católica Andrés Bello*. (2001). Caracas: Publicaciones UCAB.
- Gabaldón, M. (1969). *Algunos Conceptos de Muestreo*. (s. edi.) Caracas- Venezuela.
- Gómez, C. (1995). *Gerencia de Eventos Especiales*. Caracas: Editorial Panapo.
- Gherardi, E. (2004). *Cómo hacer eventos exitosos*. Caracas: Editorial CEC, S.A.

- Gómez, C. y Visla, O. (1989). *Gerencia de eventos especiales en relaciones públicas*. Caracas. Editorial Panapo.
- Gómez, C. (2006). *Gerencia de eventos especiales*. Caracas. Editorial Panapo.
- Hernández S, Roberto y otros. (1996) *Metodología de la investigación*. México D.F, México. Editorial McGraw-Hill.
- Kellog, G. (1962). *Preparación del manual de oficina*. Barcelona. Editorial Reverté.
- Kerlinger, F. (1988). *Investigación del comportamiento*. (2da. ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana de México, S.A. de C.V.
- *La UCAB, 1953-1958*, (1958). Caracas: Publicaciones UCAB.
- Rosell E. (1991). *Manual de Imagen Corporativa*. Editorial Gustavo Gili, S.A. Barcelona.
- *Manual de Trabajos de Grado de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello* (2008). Caracas: Publicaciones UCAB.
- Nueva Enciclopedia Sopena. (1958). *Diccionario ilustrado de la lengua española*. Volúmen 2. España. Editorial Ramón Sopena, S.A. Provenza, 95
- *Organización de Eventos y Protocolo*. (2001). Instituto Nacional de Cooperación Educativa. Venezuela.
- Salinas y Pérez. (1985). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica: incluye glosario y manual de evaluación de proyectos*. México. Limusa.
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). *El proceso de la investigación científica*. (3ra. ed.). México D.F, México: Editorial Limusa, S.A de C.V./Grupo Noriega Editores.
- Tejada L. (1987). *Gestión de la Imagen Corporativa. Creación y transmisión de la identidad de la empresa*. Editorial Norma. Colombia.

- Terry, G. (1971). *Principios de administración*. México: Compañía Editorial Continental.
- Universidad Católica Andrés Bello. (2001). *Estatuto Orgánico de la Universidad Católica Andrés Bello*. (Edición: Junio del 2001). Caracas, Venezuela.
- Yopez, A. *La universidad Católica Andrés Bello*. (1994). Caracas. Editorial Exlibris.

Fuentes electrónicas

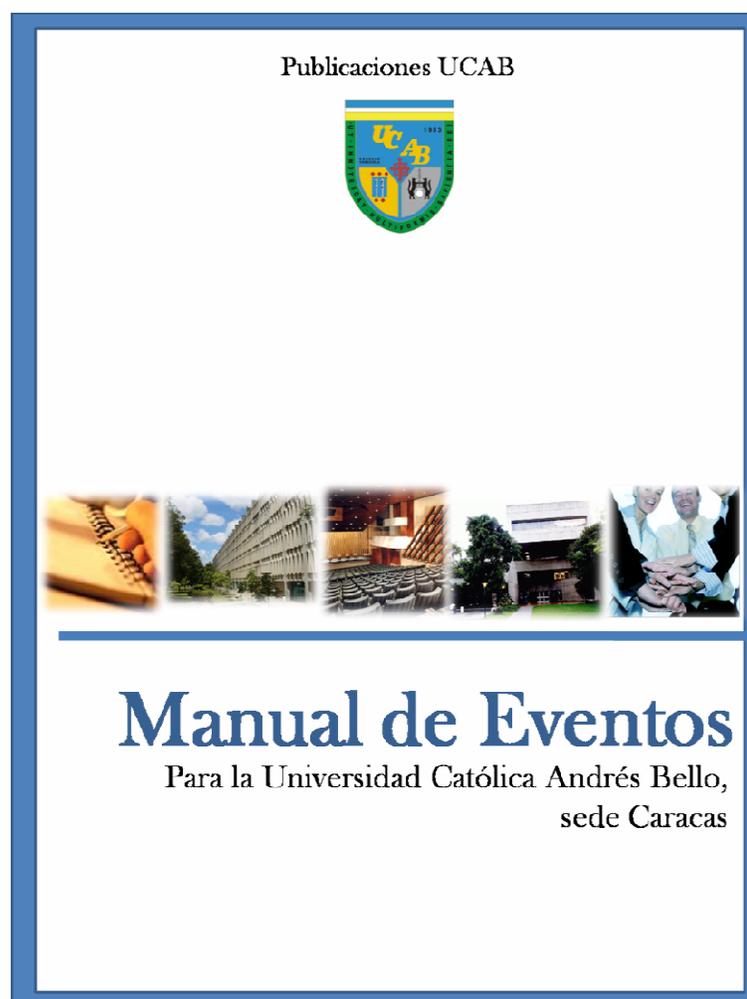
- Amador, P. (2003). *Manuales administrativos*. Recuperado el 1 de julio de 2009 en la red de internet:
[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manual esadministrativos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manual_esadministrativos/).
- Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio. *Manual Para la Organización de Eventos*. Recuperado el 30 de enero del 2009 en la red de internet: www.aico.org.
- Barite, M. (2000). *Diccionario organización y representación del conocimiento: clasificación, indización, terminología*. Recuperado el 2 de julio de 2009 en la red de internet:
http://www.eubca.edu.uy/diccionario/letras_m.htm
- *Definición de logística*. Recuperado el 13 de agosto del 2009 en la red de internet: <http://www.logisticaytransporte.org/logistica/>
- Guerrero, A. (2005). *Seis errores seis oportunidades para diferenciarse*. Recuperado el 2 de agosto del 2009 en la red de internet:
<http://www.rppnet.com.ar/eventos.htm>
- *Guía técnica para la elaboración de manuales del gobierno del distrito federal (2009)*. Recuperado el 21 de enero del 2009 en la red de internet:
http://www.transparencia.df.gob.mx/manuales/guia_tecnica/concepto.html.
- Ibarra, L. (2007). *Entendiendo los tipos de eventos y las compañías que los organizan*. Recuperado el 21 de enero del 2009 en la red de internet:
<http://www.backstageservice.com/port/index.php/news/2-bss/14-organizacionevento>

- *Organización de eventos* (...). Consultado el 1 de julio de 2009 en la red de internet:
http://www.organizareventos.com/organización_de_eventos/evento.html
- Reyes, A. (1981). *Manuales administrativos*. Recuperado el 21 de enero del 2009 en la red de internet:
[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manual esadministrativos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manual_esadministrativos/)

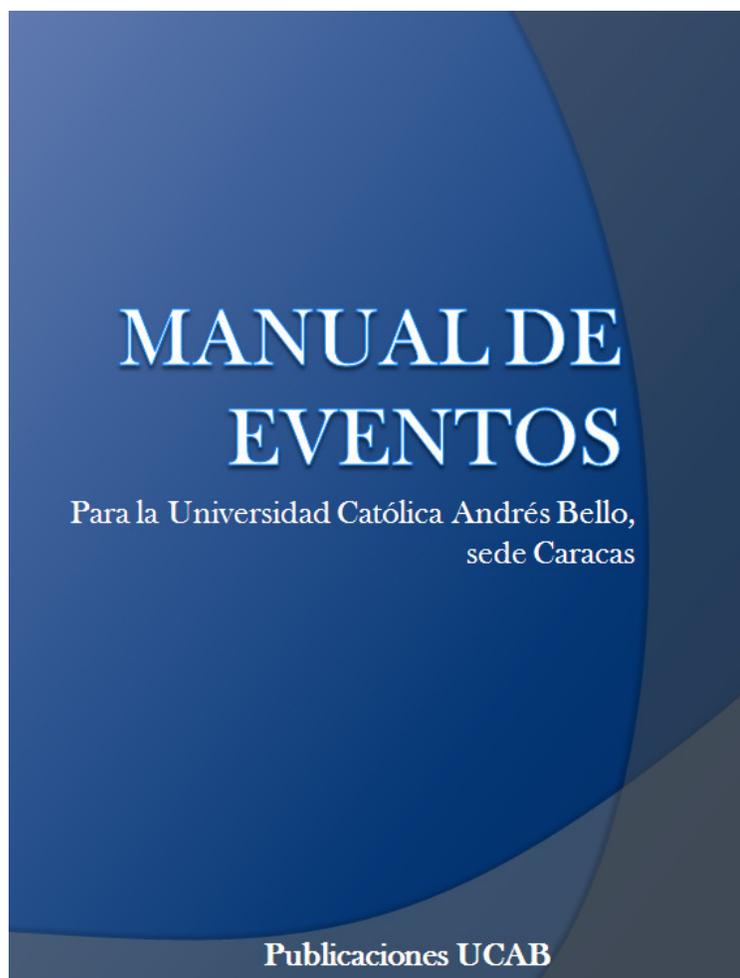
Fuentes vivas

- Darío Ramírez, entrevistado el día 15 de junio de 2009.
- Elyln Colmenares, entrevistada el día 9 de junio de 2009.
- Jannabel Hernández, entrevistada el día 20 de mayo de 2009.
- María Vargas, entrevistada el día 26 de mayo de 2009.
- Mayerlin Rizo, entrevistada el día de 19 de mayo de 2009.
- Ramón Chávez, entrevistado el día 16 de de junio de 2009.
- Rafi Ascanio, entrevistada el día 9 de junio de 2009.
- Tiziana Polesel, entrevistada el día 11 de junio de 2009.

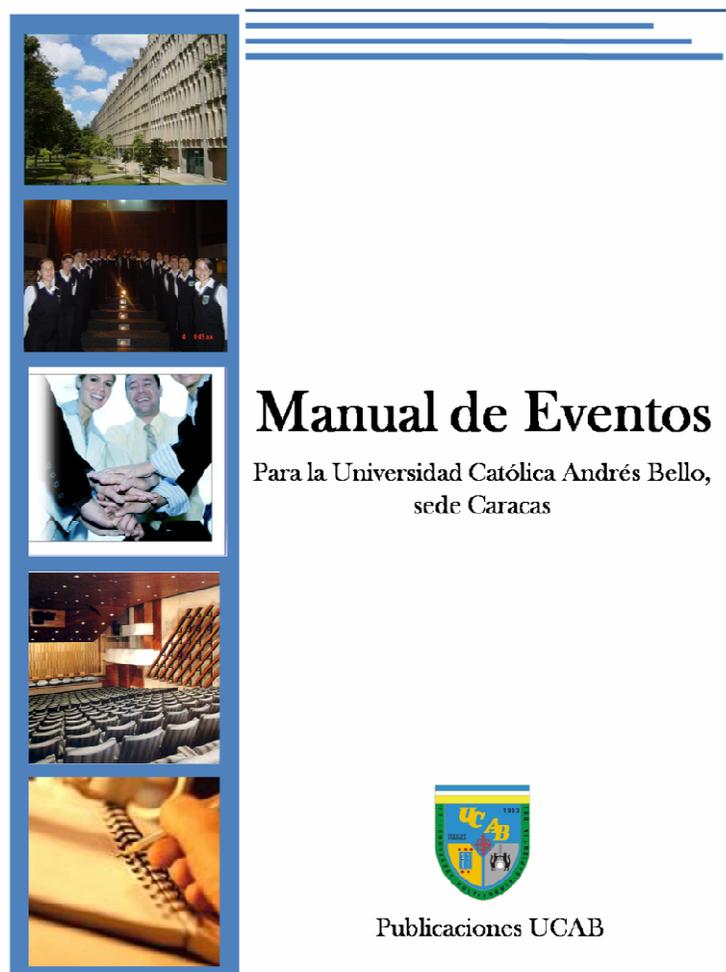
ANEXOS



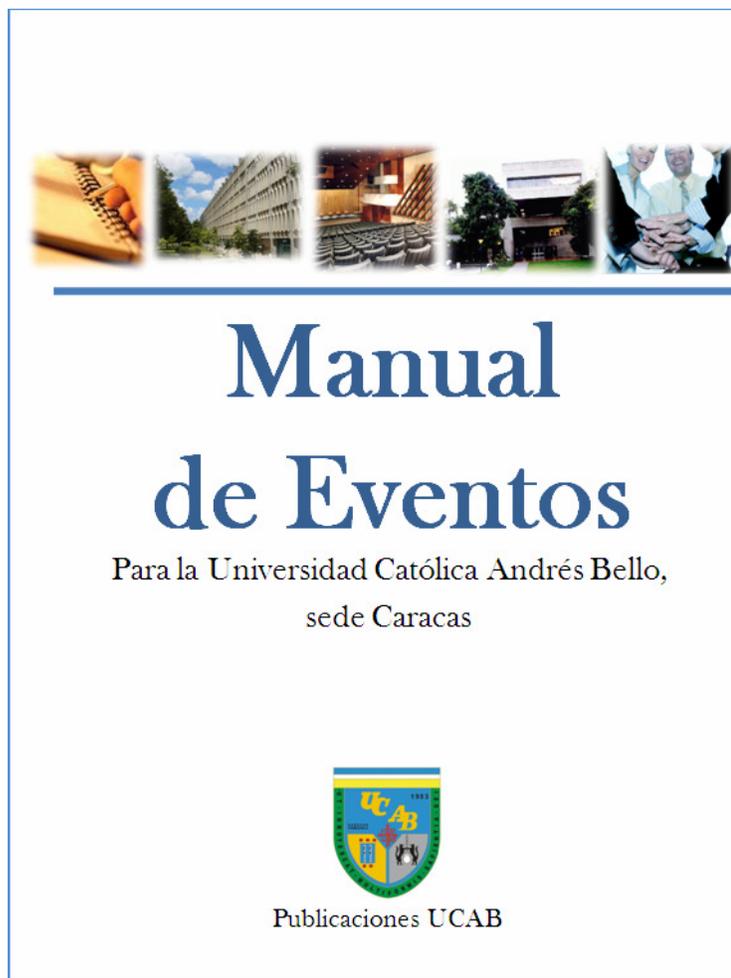
Anexo A: Propuesta de Portada para el Manual de Eventos



Anexo B: Propuesta de Portada para el Manual de Eventos



Anexo C: Propuesta de Portada para el Manual de Eventos



Anexo D: Propuesta de Portada para el Manual de Eventos