Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Turismo

GUÍA PARA LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS EN LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Turismo

Autora:

Claudia Samanta Chiriboga Gárate

Directora:

Mgt. Natalia Rincón

Cuenca – Ecuador

2017

DEDICATORIA

Agradezco a mi madre por su apoyo y paciencia en este proceso de investigación y a lo largo de mi formación y educación.

AGRADECIMIENTO

A Fredy Ordóñez por su apoyo en el desarrollo de esta guía. Así mismo, a Natalia Rincón por la dirección académica. Al Tribunal conformado por Narcisa Ullauri y Ronald Chaca, por hacer compartido sus conocimientos en este proceso.

ÍNDICE

Índice de contenido

ÍNDICE IV

Índice de contenido IV

Índice de tablas y figuras VII

Tablas VII

Figuras VIII

Introducción 1

CAPÍTULO 1 2

1. MARCO TEÓRICO 2

1.1. Generalidades sobre congresos académicos 2

1.1.1. El turismo de eventos y reuniones 2

1.1.2. Organismos relacionados con el turismo de reuniones 3

1.2. Tipos de eventos 5

1.3. Actos 6

1.3.1. Actos institucionales 6

1.3.2. Eventos 9

1.4. Organización y gestión de congresos 9

1.4.1. Diseño y planificación de congresos 10

1.4.2. Recesos y alimentación 14

1.4.3. Celebración 15

1.4.4. Seguimiento y comunicación post-evento 16

CAPÍTULO 2 17

2. METODOLOGÍA 17

2.1. Investigación documental 17

2.2. Investigación de campo 17

2.2.1. Muestra 17
2.2.2. Recolección de información 18
2.2.3. Procesamiento y análisis de la información 18
2.3. Análisis de entrevistas 19
2.3.1. Tipos de eventos realizados en la Universidad del Azuay 19
2.3.2. Capacidad e infraestructura 23
2.3.3. Planificación de eventos y congresos 24
CAPÍTULO 3 25
3. GUÍA PARA LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS EN LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY 25
3.1. Programa de congresos en la Universidad del Azuay 25
3.2. Organización y planificación 26
3.2.1. Objetivo general 26
3.2.2. Objetivos específicos 26
3.2.3. Formación de grupos 26
3.2.4. Selección del lugar 26
3.3. Conformación de comités 45
3.3.1. Comité de Finanzas 45
3.3.2. Comité de programa 47
3.3.3. Comité de publicidad 47
3.3.4. Comité de alojamiento 48
3.3.5. Comité de festejos 49
3.3.6. Comité de registro 50
3.3.7. Comité de hospitalidad 50
3.3.8. Comité de transporte 50
3.4. Correspondencia 51

3.4.1. Invitación personal 51
3.4.2. Invitación general 51
3.5. Orden de precedencia.....52
3.5.1. Precedencia de actividades vinculadas con el Estado 53
3.5.2. Protocolo 53
3.6. Ubicación de banderas 54
CONCLUSIONES 56
Bibliografía 57
ANEXOS 59
Anexo 1. Glosario 59
A. Ceremonias 59
B. Actos 59
Anexo 2. Entrevista a coordinadores de escuelas de la Universidad del Azuay 61

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1. Coordinadores de escuelas y presidentes de asociaciones de facultades de la Universidad del Azuay entrevistados 18

Tabla 2. Inmobiliario disponible en el Auditorio General 29

Tabla 3. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio General 30

Tabla 4. Otros requerimientos básicos 30

Tabla 5. Inmobiliario disponible en el Auditorio de Ciencia y Tecnología 31

Tabla 6. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de Ciencia y Tecnología 33

Tabla 7. Otros requerimientos básicos 33

Tabla 8. Inmobiliario disponible en el Auditorio de Ciencias Jurídicas 35

Tabla 9. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de Ciencias Jurídicas 35

Tabla 10. Otros requerimientos básicos 36

Tabla 11. Inmobiliario disponible en el Auditorio de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación 37

Tabla 12. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación 38

Tabla 13. Otros requerimientos básicos 38

Tabla 14. Inmobiliario disponible en el Auditorio de la Sala de Posgrados 40

Tabla 15. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de la Sala de Posgrados 40

Tabla 16. Otros requerimientos básicos 41

Tabla 17. Inmobiliario disponible en el Auditorio de la Sala de uso múltiple 42

Tabla 18. Sonido y equipo técnico disponible en la Sala de uso múltiple 42

Tabla 19. Otros requerimientos básicos 43

Tabla 20. Disponibilidad de hoteles y hostales según su categoría 44

Figuras

Ilustración 1. Tipos de eventos 6

Ilustración 2. Tipos de actos institucionales 9

Ilustración 3. Pasos para la organización de eventos.....9

Ilustración 4. Aspectos a tomar en cuenta en la organización de congresos 11

Ilustración 5. Categorías de estudio 19

Ilustración 6. Grupos según su mercado 26

Ilustración 7. Información necesaria para evaluar la pertinencia de realizar un congreso.....28

Ilustración 8. Funciones del Comité de Finanzas 46

Ilustración 9. Funciones del Comité de Programa 47

Ilustración 10. Funciones del Comité de Publicidad.....48

Ilustración 11. Funciones del Comité de alojamiento.....49

Ilustración 12. Actividades del Comité de festejos.....49

Ilustración 13. Actividades del Comité de registro.....50

Ilustración 14. Tipos de protocolo 54

RESUMEN

Una forma para impulsar el turismo tiene que ver con todo lo relacionado a la construcción de eventos, especialmente los relacionados a congresos dentro de la Universidad del Azuay, esta tesis propone elaborar una guía para la gestión y organización de congresos en la Universidad del Azuay, como centro para acoger a profesionales nacionales y extranjeros que visitan nuestra ciudad y que vienen a compartir conocimientos académicos y experiencias profesionales.

Este trabajo propone una metodología de tipo descriptivo, con características cualitativas que se han realizado a parir de entrevistas a diferentes profesionales y estudiantes involucrados en el desarrollo de eventos en la Universidad del Azuay, con la elaboración de esta guía contaremos con una línea de trabajo mediante la cual estandarizaremos lo procesos en la gestión y organización de eventos, garantizaremos la ejecución de su planificación y lograremos la mayor satisfacción en el resultado final del mismo, es por lo tanto una tesis que propone una herramienta en torno al turismo académico, dentro de la Universidad del Azuay.

ABSTRACT

One way to promote tourism activity has to do with everything related to the production of events, especially those related to congresses within *Universidad del Azuay.* This thesis proposed to implement a guide for the management and organization of congresses at *Universidad del Azuay,* considering this as a center to host national and foreign professionals who visit our city and come to the university to share academic knowledge and professional experiences. This paper proposed the implementation of a descriptive type methodology with qualitative characteristics for the work carried out through interviews to different professionals and students involved in the development of events at *Universidad del Azuay.* This guide will provide a line of work through which the management and organization of events processes will be standardized, guaranteeing the implementation of its planning and achieving the greatest fulfilment in its final result. Hence, this research paper proposed a tool related to academic tourism within *Universidad del Azuay.*

KEYWORDS: academic events, management, organization, congresses, methodology

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Dpto. Idiomas

Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

Introducción

La importancia de una clasificación depurada determinó el cauce de este trabajo, cuando la autora se encontró con diversas propuestas que contrastan de diversa manera conceptos como la ceremonia y el acto. Es que los congresos se conforman de diversas actividades, las cuales requieren de planificación, por lo cual, una guía es de vital importancia para agilitar todos los procesos. De esta manera, hemos realizado un documento que se divide en las siguientes partes:

En primer lugar, un marco teórico en el que se recogen conceptos relacionados con la planificación y organización de congresos, los cuales ayudaron a delimitar el tema y tener una perspectiva más completa de dichos temas. Por otra parte, un apartado metodológico dio las pautas para reconocer los requerimientos específicos de la Universidad del Azuay en el desarrollo de congresos. De esta manera, llegamos finalmente a la Guía de planificación y organización de congresos, con la cual logramos el objetivo general.

Cabe destacar que este trabajo ha tenido la ayuda de varias autoridades que han compartido sus experiencias y visiones, de quienes se recogió información por medio de entrevistas. El procesamiento fue realizado en el programa informático Atlas.ti.

CAPÍTULO 1
1. MARCO TEÓRICO

1.1. Generalidades sobre congresos académicos

Los congresos académicos tienen la particularidad de que tratan temas relacionados, como su nombre lo indica, con las instituciones derivadas de la Academia: temas científicos, investigativos, educacionales, económicos, artísticos, etc., y en la Universidad del Azuay, los congresos tienen prestigio por la organización realizada desde la Carrera de Licenciatura de Turismo, que se ha venido desarrollando desde hace ya varios años, por lo que convocan a las comunidades específicas de estos sectores.

Este tipo de eventos por lo general son organizados por un Comité Organizador que es el que se encarga de gestionar la planificación, logística y desarrollo de los mismos, apoyados por las instituciones públicas o privadas que estén interesadas en impulsar los temas propuestos (Alonso, 2012).

Pero la organización de eventos no solamente sirve a la Academia, pues es además un punto importante para el desarrollo turístico, según lo que indica la OMT (Organización Mundial de Turismo), pues cubre un tipo de demanda de turismo que atrae a un público importante para la promoción de un destino (Rincón, 2015), lo cual se profundiza a continuación:

1.1.1. El turismo de eventos y reuniones

Según la OMT, el turismo de reuniones se define como "las actividades realizadas por las personas que viajan a un país con el objetivo principal de participar en una reunión o conferencia, o de acompañar a una persona que participará en la misma" (Ferrari, 2013; citado en Rincón, 2015), lo cual sin lugar a dudas mueve toda una maquinaria relacionada con el turismo, como se establece en el presente trabajo investigativo.

De esta manera, para el desarrollo de este tipo de turismo en la ciudad de Cuenca, se puede aprovechar la etiqueta "Ciudad del Conocimiento" para una promoción adecuada y para una justificación para la acreditación de congresos impulsados desde el mismo GAD Municipal, la Prefectura del Azuay, o cualquiera de las instituciones públicas relacionadas con el Turismo, la Cultura, la Educación, entre otras. Un punto

importante para el turismo que remarca esta cita, es que muchas veces, las personas que asisten a estos eventos vienen acompañadas, dinamizando aún más el turismo.

Esto ha dado lugar a una verdadera industria -lo que Rincón (2015) denomina como "Industria de reuniones"- que mueve diversas actividades económicas: agencias e industria de viajes, hotelería, alimentación y coctelería, protocolo, apoyo, etc. En palabras de Agüero (2007), el turismo relacionado con eventos "representa aproximadamente el 20% de las llegadas internacionales", lo cual supone un ingreso importante en las economías locales y regionales; en el texto de Rincón (2015), que a su vez cita a la OMT, se refuerza el hecho del dinamismo de la economía en diferentes actividades.

En este sentido, como autora de la presente obra, considero que el desarrollo de una industria de eventos en la Universidad del Azuay contribuirá de diversas maneras tanto a la comunidad académica como a la localidad cuencana y ecuatoriana: promovería un intercambio de conocimientos que enriquecería a la cultura académica de Cuenca y el Ecuador, estableciendo redes académicas y profesionales tan importantes para la comunidad universitaria; dinamizaría la economía, como se ha indicado anteriormente, en varias actividades afines relacionadas; y promocionaría a la ciudad de Cuenca aún más como un destino turístico y de encuentro cosmopolita, reforzando los esfuerzos de las entidades públicas relacionadas con el turismo en Cuenca, con quienes, estoy convencida, se debe trabajar en conjunto en la promoción y organización, así como en la gestión de avales y financiamientos.

Es importante en este sentido tomar en cuenta la importancia de la planificación de los congresos de una manera sistematizada y que prevea los posibles imprevistos, de manera que tenga un carácter profesional, sin el cual no se podría lograr un alcance significativo. Como industria, la organización de eventos y congresos debe estar establecida por un comité que vaya recogiendo las experiencias necesarias para realizar los mismos con éxito.

1.1.2. Organismos relacionados con el turismo de reuniones

La preocupación por un sistema de turismo de reuniones ha calado en el mundo, por lo cual, siguiendo el artículo de Rincón (2015), se pueden encontrar varias

organizaciones internacionales relacionadas con este tipo de turismo que se encargan de regular o de promover este tipo de eventos:

Professional Convention Management Association (PCMA).

Establecida en 1956, en principio esta organización estaba encargada de realizar eventos relacionados con la salud, y que actualmente impulsa "programas educativos para mejorar el profesionalismo en la industria de reuniones y para proveer de nivel universitario" (Rincón, 2015, pág. 149).

Internacional Congress and Convention Association (ICCA).

Establecida en 1963, este organismo está encargado de la organización de "reuniones y eventos internacionales", y además se encargan de definir las actividades relacionadas como el transporte o el alojamiento (Rincón, 2015, pág. 149).

Meetings Professionals International (MPI).

Este es un organismo establecido en 1972, que tiene como objetivo principal el "generar oportunidades de negocios comprometidos al éxito de la creación de reuniones y eventos" (Rincón, 2015, pág. 150).

Organizaciones latinoamericanas

A nivel latinoamericano, Rincón menciona a dos organismos relacionados con la organización de eventos:

- La Federación de Entidades Organizadoras de Congresos y Afines de América Latina (COCAL), establecida en 1998 y con su sede en Buenos Aires, como su nombre lo indica, tiene como objetivo "fomentar la formación y certificación de profesionales en el ámbito del sector", para lo cual se encarga de generar redes entre las organizaciones que realizan y gestionan eventos a lo largo de Latinoamérica.
- El Latinoamérica-CVBS que comenzaría en 2008 con el Convention & Visitors Bureaus en la ciudad de Rosario, tiene como objetivo fomentar el crecimiento de la industria de eventos; ha realizado ya 6 ediciones en varios países latinoamericanos.

1.2. Tipos de eventos

Los tipos de eventos dependen de los objetivos de las instituciones que los organizan, y dependen además del tipo de clasificación que se realiza. En las publicaciones que hemos citado, se ha notado la similitud en varios aspectos, aunque, como indica Herrero (2009), no es posible establecer una "tipología universal" (pág. 14). De hecho, los significados de las palabras utilizadas en algunas de estas clasificaciones pueden ser diferentes a lo que se quiera aseverar; de cualquier forma, nos remitimos a los significados más extendidos en español frente a los planteados por Herrero como controversiales, que son aquellos en inglés (como lo que se entiende como *congreso* en Estados Unidos, para lo cual se prefiere el término *meeting* o *convention*).

En el texto de Rincón (2015), citando a García-Viana, se hace una clasificación de los eventos tomando en cuenta tres tipos:

- Eventos sociales y de placer.
- Un turismo relacionado con las "conferencias y convenciones" (el cual se acerca de manera más concreta a lo que motiva el desarrollo de este trabajo).
- Un tipo de turismo de "ferias y exhibiciones", que está más relacionado con espectáculos y la presentación de productos (pág. 146).

De esta forma, en el desarrollo de la Ilustración 1, hemos tomado en cuenta la clasificación planteada en la obra de Herrero (2009) que, de cierta manera, presenta similitudes con la realizada por Domínguez y Samudio (2012) y de Rincón (2015), y que consideramos es la más acertada para la conceptualización que buscamos para sustentar una clasificación aplicada a los eventos que se realizan -y que se realizarán, de aplicarse nuestra propuesta- en la Universidad del Azuay:

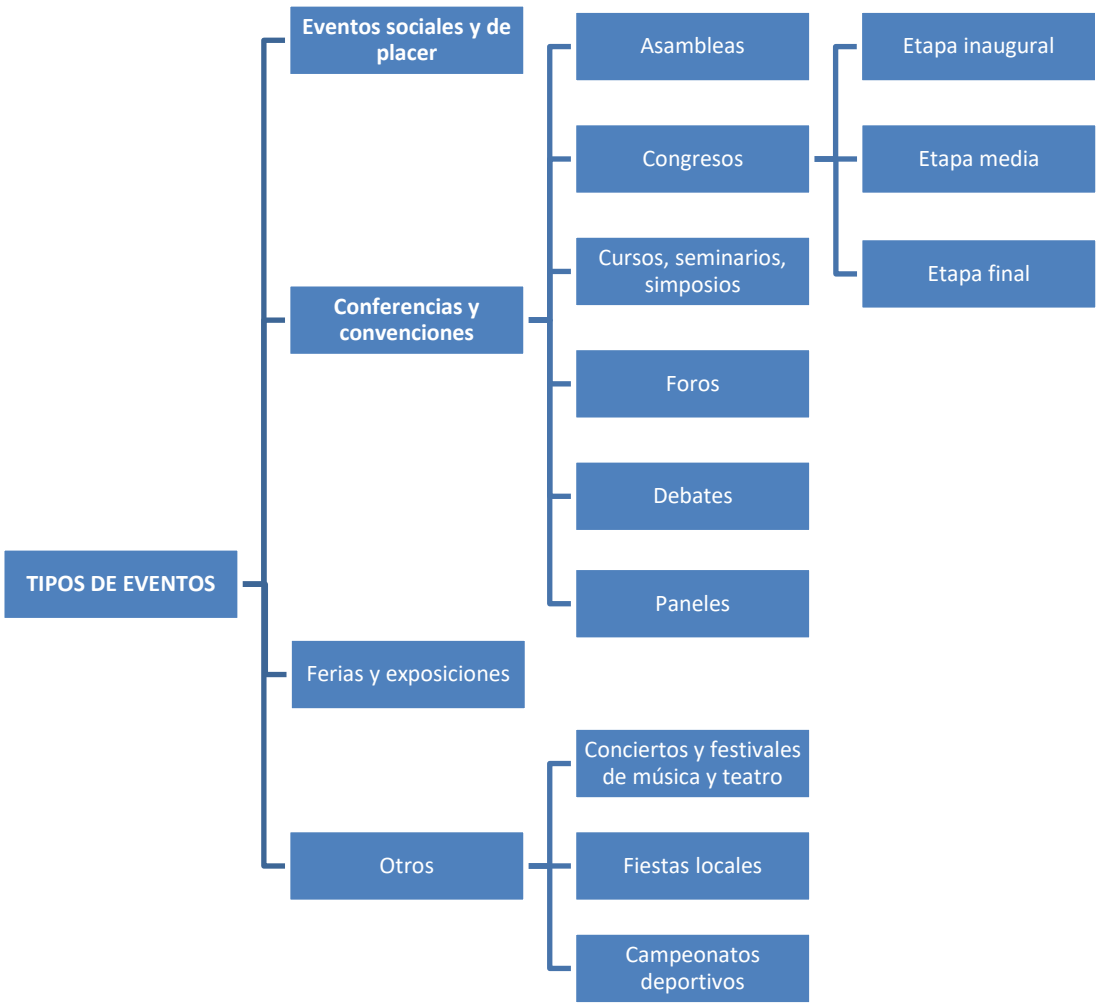

Ilustración 1. Tipos de eventos. **Fuente:** Herrero, 2009; Dimínguez & Samudio, 2012; Rincón, 2015. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

1.3. Actos

1.3.1. Actos institucionales

En la publicación de la Universidad de Los Lagos (2013), se define como actos institucionales a aquellos en los que interviene "toda la comunidad universitaria o a una o más de sus unidades externas, y que requieren de ciertas formalidades". Muchos de estos actos pueden componer la organización de congresos, y son de cierta manera parte importante de nuestro trabajo. Estos actos pueden dividirse en:

Actos solemnes.

Los actos solemnes son aquellos que se realizan de manera constante, generalmente cada año, aunque en algunos casos, puede haber actos esporádicos, como se tratará más adelante. En el ámbito académico, se puede tomar en cuenta las siguientes ceremonias en esta categoría: por aniversario de la institución, para dar la bienvenida a los nuevos alumnos o para inaugurar el año lectivo, para la entrega de "Grados Académicos Honoríficos (tales como "Doctor Honoris Causa y Profesor Extraordinario, Profesor Emérito") (Universidad de Los Lagos, 2013, pág. 6).

Actos interinstitucionales.

Como su nombre lo indica, las ceremonias interinstitucionales se realizan entre diferentes instituciones, entre las cuales se puede celebrar: una firma de convenios, entrega de donaciones, visitas protocolares, presentación de proyectos, así como charlas o conversatorios (Arias & Quiñones, 2014).

Actos académicos.

Estos actos están condicionados por las características propias de cada instituto académico, el cual deberá dejar su propia impronta; sin embargo, existen ciertos rasgos que pueden considerarse generales según el tipo de acto. Es así que el acto académico puede ser de carácter público, interno, académico, etc.; además, dichos actos pueden llegar a clasificarse en: actos para "apertura de curso", para graduación o "de investidura de doctores honoris causa" (Hernández & Navarro-Beltrá, 2015, pág. 1008).

Para Domínguez y Samudio (2012), los actos académicos pueden dividirse en dos:

- Actos de entrega de "títulos, diplomas o certificados" (pág. 7).
- Actos de inauguración, clausura, etc. de seminarios o congresos que tienen que ver con temas académicos, justamente; aspecto es el que es tomado en cuenta de manera especial por ser parte de la organización de congresos, que es el tema central de nuestro trabajo.

Actos protocolares.

Los actos protocolares se caracterizan por tener presentes autoridades, ya sean nacionales o extranjeras, que pueden ser "celebradas por organismos estatales, embajadas o consulados, instituciones no gubernamentales o empresas privadas", y están condicionadas por normas protocolares promulgadas por gobiernos nacionales o seccionales, por lo que se requiere de la asesoría y trabajo conjunto con las entidades protocolares de las autoridades oficiales que participan. Los actos protocolares más comunes son: firma de convenios, actos por aniversarios, inauguración de obras, entre otros; a los cuales, ha de asistir "un alto funcionario o representantes gubernamentales" (Domínguez & Samudio, 2012, pág. 7).

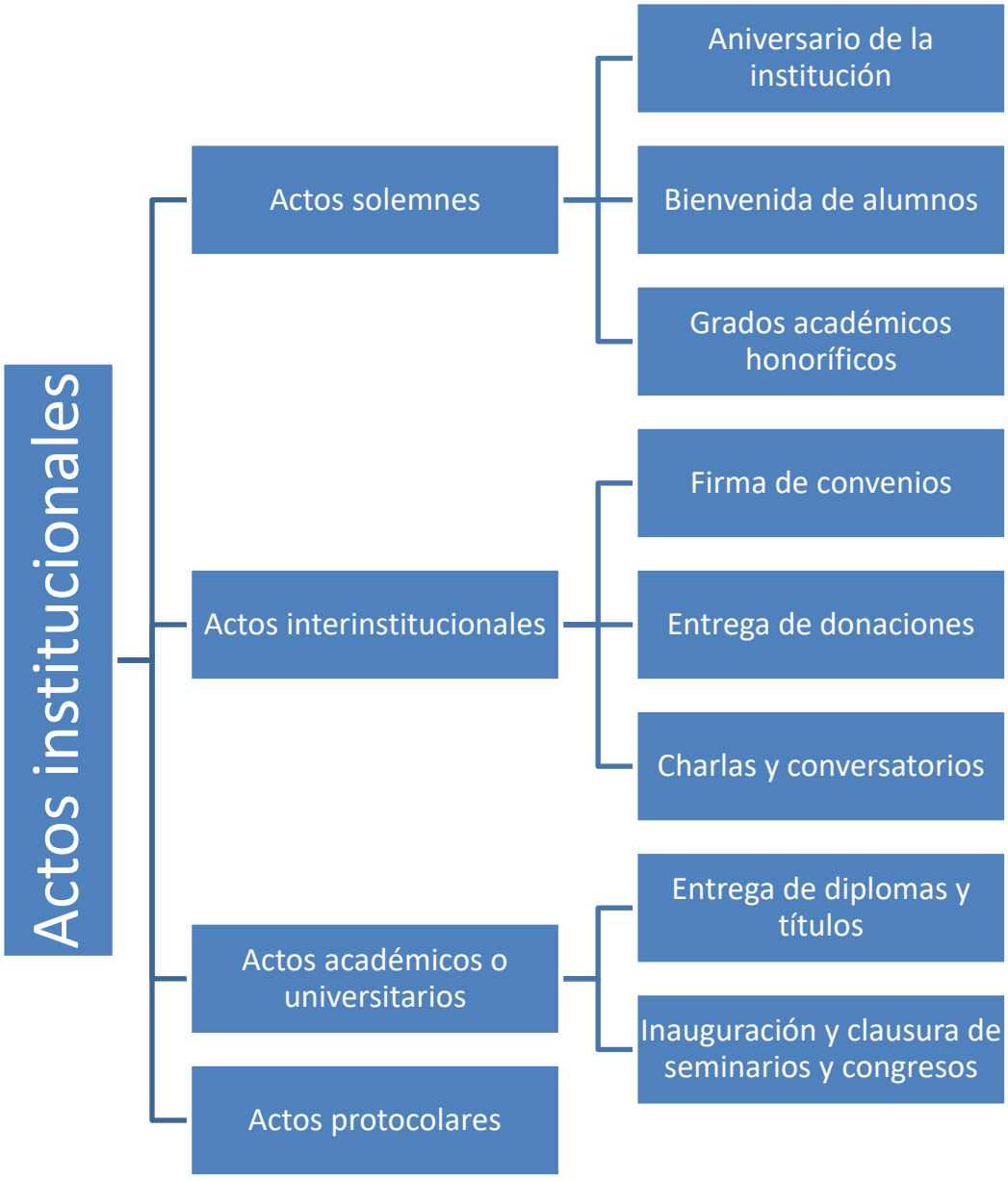

Ilustración 2. Tipos de actos institucionales. **Fuente:** Domínguez &Samudio, 2012.
Elaboración: Claudia Chiriboga.

1.3.2. Eventos

Los eventos se definen como acontecimientos previamente planificados que tienen la función de presentar un tema. Dependiendo del tipo de evento y sus objetivos, pueden tener fines de lucro en beneficio de las organizaciones a través de varios mecanismos: pagos, patrocinios y avales que puedan cubrir todas las necesidades logísticas.

1.4. Organización y gestión de congresos

Ilustración 3. Pasos para la organización de eventos. **Fuente:** Domínguez & Samudio, 2012.
Elaboración: Claudia Chiriboga.

Los congresos, como hemos anotado con antelación, reúnen a profesionales, científicos, investigadores, etc., quienes asisten por un tema o área en común, en el

cual pueden discutir, ampliar sus conocimientos y conocer otras personas. El congreso normalmente es organizado por un comité, el cual se establece con anticipación para que planifique y proponga los temas y las modalidades de exposición; así mismo, los comités planifican todas las actividades, establece las reglas de protocolo y designa comisiones encargadas para cubrir toda la organización desde la misma planificación, la logística, los imprevistos y el cierre (Domínguez & Samudio, 2012). A continuación, se detallan los aspectos más importantes al respecto:

1.4.1. Diseño y planificación de congresos

Para la planificación de congresos, es necesario en primer lugar plantearse qué tipo de congreso se va a organizar, definiendo los temas y contenidos a tratar, así como la trascendencia de su organización y la pertinencia que supone su desarrollo. Una vez definida esta parte, se establecerá en primer lugar la fecha en que se habrá de desarrollar, la capacidad y la forma de las salas disponibles, la disponibilidad de "servicios, acceso para discapacitados, facilidades para la evacuación", así como la sede del congreso, quiénes serán los participantes del mismo (dígase "congresistas, invitados, ponentes, personalidades"), la forma en que se resolverá el transporte de los asistentes, su hospedaje, y sin olvidar el cómo se desarrollará el congreso, con un programa establecido y la forma en que se financiará (Universidad Cristiana de Panamá, 2015, pág. 11).

Durante el desarrollo de la planificación, es muy importante que el comité organizador establezca metas que se esperan alcanzar, las cuales deben ser medibles y de cierta forma realistas, pues existe el problema de al trazarse demasiados objetivos u objetivos grandilocuentes, el congreso pierde su carácter científico y técnico, sobre todo cuando se desarrollan en círculos académicos, científicos e investigativos, como es el caso del presente trabajo (Universidad Cristiana de Panamá, 2015).

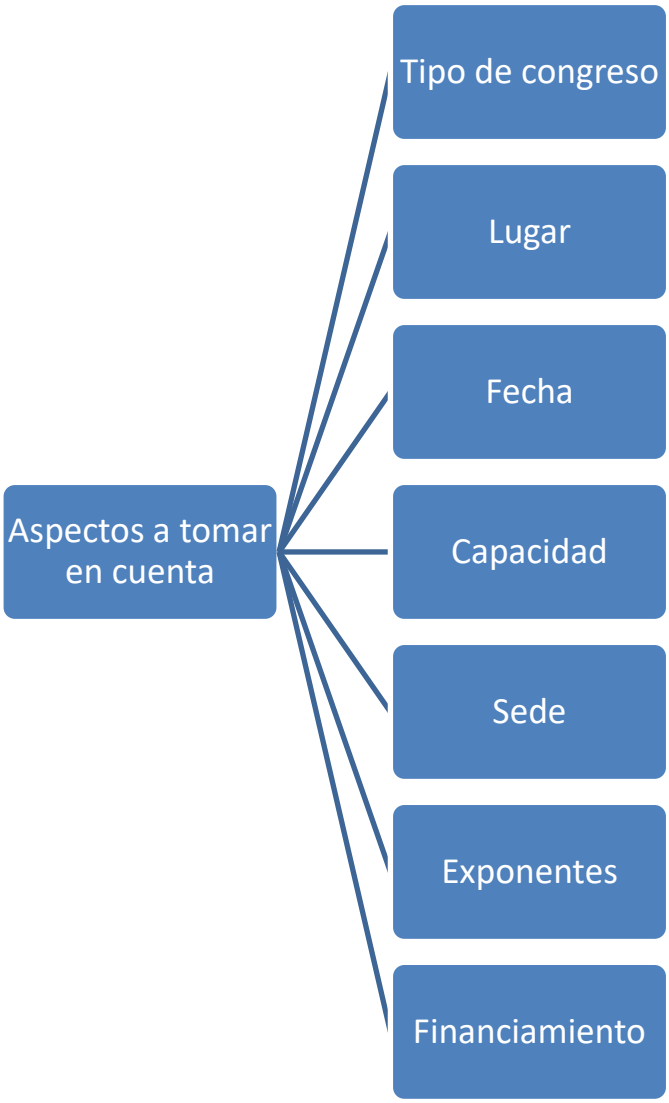

Ilustración 4. Aspectos a tomar en cuenta en la organización de congresos. **Fuente:** Rincón, 2015. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

Participantes.

Los participantes están comprendidos principalmente de congresistas y expositores, quienes asisten al congreso en el primer caso por anuncio público, y en el segundo, por gestión del Comité Organizador (Equitas, 2010).

Aspectos técnicos y tecnológicos.

En los actuales tiempos, es necesario cubrir desde la organización, promoción, cobros, celebración y seguimiento los congresos con los recursos necesarios, tanto técnicos como tecnológicos.

Interacción entre comunicadores, ponentes y organizadores.

Es muy importante establecer un canal de comunicación entre los expositores y organizadores, mediado por un equipo encargado de la comunicación oficial de los congresos. Lo que se recomienda en este caso es habilitar cuentas de correo electrónico exclusivas para el congreso, donde se pueda compartir cronogramas, información variada sobre logística, preferencias y peticiones especiales de los ponentes, etc. (Fernández, Guía para la celebración de Eventos y Congresos Sostenibles, 2013).

Proceso de promoción e inscripciones.

En el proceso de inscripción, se deben abrir varias formas, de manera que se pueda alcanzar al público objetivo, dependiendo del tipo para escoger las mejores formas para llegar al mismo. En el ámbito académico, científico y estudiantil es ya innegable el uso extendido y mayoritario de correo electrónico, aunque no se deben dejar de lado las redes sociales con sus opciones de promoción dirigida a públicos específicos, que pueden ser direccionados por variables como: edad, sexo, lugar de residencia, entre otras.

La selección que la comisión de comunicación debe hacer de las herramientas tecnológicas para las inscripciones han de ser sencillas para los públicos objetivo. El uso de una página web institucional ayuda a dar un carácter mucho más serio a un congreso, más si es de tipo académico, investigativo o científico. El tipo de pago debe ser abierto: utilizar vínculos para pagar vía internet con tarjeta de crédito, PayPal, transacción bancaria, etc. (Fernández, Guía para la celebración de Eventos y Congresos Sostenibles, 2013).

Recursos audiovisuales.

En la celebración misma de los congresos, es imperativo para un servicio integral, que los expositores cuenten con los recursos audiovisuales suficientes para las diferentes actividades:

- Un sistema de sonido de calidad para que se escuchen las exposiciones de manera clara, bien ecualizada según la acústica de los salones donde se imparten. El sistema de sonido incluye altoparlantes, micrófonos,

cableado, consola, técnico de sonido, etc.; estos elementos pueden variar según el tipo de sonido utilizado.

- Un dispositivo desde el cual los expositores puedan proyectar lo que requieran, lo que además les sirve para apoyarse con notas, citas, datos, etc.
- Un proyector con su respectiva pantalla.

Interactividad y conectividad.

Tanto en la etapa de promoción como las de celebración y evaluación final, el uso de páginas web y redes sociales permiten mantener contacto con los interesados o potenciales participantes. La comunicación, antes de establecer los canales, debe tomar en cuenta tres niveles (Raposo, 2014):

El primero es un nivel unidireccional, en el que los usuarios pueden realizar consultas sobre toda la información relacionada con los congresos. Esta información debe estar disponible de manera clara (desde los procesos de inscripción, los objetivos del congreso, el programa, información sobre la temática, ponentes, itinerario, información cultural y turística de la zona, etc.) en las redes seleccionadas por los congresos, que comienzan por la creación de una página web específica para dicho evento, pero que esté disponible como hipervínculo en las páginas de la institución, de la facultad, así como en redes sociales. La comisión de comunicación podrá gestionar, así mismo, la publicación de la información del congreso en páginas web relacionadas con la academia y el ámbito científico e investigativo de las ramas correspondientes, no solo limitándose al texto, sino desarrollando además videos, animaciones, ilustraciones, y en general, un concepto gráfico claro.

El segundo, un nivel bidireccional en el que los usuarios de las redes encuentran canales en los que reciben *feedback* con personas relacionadas con la comunicación de los eventos. Estas redes se pueden establecer en correos electrónicos, páginas web (con secciones de un chat, del mismo modo, integrado) o en redes sociales (como Facebook, Twitter, Instagram en sus secciones de chat). En algunos congresos y eventos ya se gestiona el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles, o todo tipo de publicidad BTL.

El tercer nivel, identificado como multidireccional, trata sobre la interactividad entre los organizadores y los usuarios entre sí, pudiendo establecerse un espacio de debate o para generar redes de comunicación humana que ayuden a una mejor organización del evento. Se puede citar como ejemplo la habilitación de publicaciones, comentarios, chats, etc., los cuales estén administrados por la comisión de comunicación, la que ha de establecer ciertos filtros, de ser necesario.

1.4.2. Recesos y alimentación

En primer lugar, los recesos serán realizados en función del número de actos, conferencias, etc., existentes durante el congreso; lo recomendable es siempre establecer un receso, en el caso de las ponencias, simposios, conferencias, etc., por cada cuatro horas seguidas. En muchos de los casos, dependiendo del tipo de congreso, se puede delegar el servicio de *coffee-break* a personas especializadas. Estos recesos no serán menores a 30 minutos ni mayores a una hora; en el caso de que los eventos sean durante todo el día, en el mediodía se puede establecer un receso de hasta dos horas.

En algunos congresos, puede que alimentación no se limite al *coffee-break.* Si el presupuesto lo permite, la organización puede brindar algunas comidas a ponentes o hasta los participantes de los congresos, aunque el primer caso es mucho más frecuente, por evidentes razones; la organización ha de tomar en cuenta los gustos e indagar en ingredientes que las personas no deban comer por salud, o por preferencias (vegetarianismo, veganismo, etc.). Como normas de etiqueta, se puede enumerar (Centro de Eventos, 2014):

- Desayunos y almuerzos, con menús variados y nutritivos, de calidad. Se recomienda preferir los productos y platos locales de alta y mediana cocina. Los espacios estarán ya adecuados, donde invitados importantes y personalidades tendrán los primeros puestos.
- Cena, que puede ser buffet o servida en la mesa. Deberá, según el tipo de presupuesto que se maneje, disponer de lugares que tengan una buena atención y comida en la medida de lo posible; no han de durar más de tres horas.

- Cocteles, que se plantean como actos sin “orden del día como tampoco la presencia de los símbolos patrios ni entonación de himnos”, por lo cual puede ser algo informal en su planteamiento, aunque se ha de realizar en un lugar agradable y bien decorado, y los organizadores pedirán, de ser necesario, una vestimenta adecuada al tipo de coctel (Centro de Eventos, 2014, pág. 9).

1.4.3. Celebración

Para que la celebración de un evento sea exitosa, es necesario tener preparadas todas las condiciones preestablecidas en la planificación, entre las cuales, se puede mencionar: tener definidas las fechas de todos los actos planificados, así como el lugar (o lugares) donde se desarrollará y confirmado el compromiso con los expositores (ya sean nacionales o extranjeros), aspectos que deben estar listos como mínimo en un lapso de dos meses antes de realizarse; que la comisión correspondiente haya aprobado el programa definitivo del congreso y tener lista la lista de invitados protocolares con un mes como mínimo, y con tres semanas mínimo de anticipación haber contratado todos los servicios, establecido todas las responsabilidades y coordinar su correcto funcionamiento; antes de llegar a las dos semanas de la celebración, ya se deben haber entregado todas las invitaciones; a una semana se debe confirmar todos estos aspecto, para que llegando a los dos días, se vayan realizando el montaje y los ensayos (Universidad de Los Lagos, 2013).

Resolución de problemas e imprevistos.

Los imprevistos siempre se van a dar, y es necesario anticiparse a las situaciones accidentales más comunes, por lo menos, para evitar que los mismos se conviertan en un verdadero problema. La previsión más notoria y de mayor carácter imperativo es la relacionada con la salud; si la organización no puede tener disponible un médico para un imprevisto en este sentido, por lo menos, se debe tener dentro de la planificación el contacto con casas de salud a que conozcan de la celebración del evento y que pudiera atender cualquier eventualidad en este sentido. En el caso de que uno de los servicios pudiere cancelarse de última hora (como sistema de sonido, equipo de presentación, hoteles, comida, personal de protocolo, transporte, etc.), en el guion no ha de faltar la información de empresas o personas que los proveyeren para poder solventar estos

potenciales inconvenientes. En cuanto a quienes proveen de sistemas de audio para los eventos y las ponencias, la organización deberá dejar claro la disponibilidad de equipo de emergencia, así como contar con los accesorios de potencia eléctrica mínimos; es necesario, así mismo, realizar pruebas de sonido previas, de ser posible, sin presencia de público.

1.4.4. Seguimiento y comunicación post-evento

Con la finalidad de mantener vivo el espíritu de los congresos, es necesario que en las redes establecidas para la comunicación de los mismos se pueda compartir documentos, resoluciones, experiencias, críticas, fotografías, etc. De esta manera, se podrá compartir los resultados para mostrar lo productiva de la experiencia (Galmés, 2012).

CAPÍTULO 2
2. METODOLOGÍA

El presente estudio que presentamos es de tipo descriptivo, para cuya recolección de información requerimos de características cualitativas, en el cual revisamos fuentes tanto primarias, reflejadas en la aplicación de entrevistas, como secundarias,luego de que hayamos realizado una investigación documental sobre Gestión y Organización de Eventos para cumplir con nuestro propósito.

2.1. Investigación documental

Para la investigación documental, hemos utilizado varias fuentes bibliográficas relacionadas con la Organización de Eventos y de Congresos Académicos realizados en distintas universidades hispanoamericanas, y además comparamos las diferentes guías de congresos académicos, así como diferentes experiencias en la planificación y organización, estableciendo puntos comunes con nuestro planteamiento para realizar un texto crítico bien fundamentado en su teoría.

2.2. Investigación de campo

En este punto, hemos querido contrastar los datos de la investigación documental con los de una entrevista realizada a varios actores relacionados con la organización de eventos y congresos académicos, principalmente profesionales vinculados a la Universidad del Azuay que gestionan o forman parte de grupos relacionados con las actividades descritas.

2.2.1. Muestra

La Universidad del Azuay cuenta con seis facultades, divididas en 28 escuelas. Realizamos una selección no probabilística basada en nuestro criterio para la aplicación de las entrevistas a coordinadores de diferentes escuelas, que finalmente definimos en nueve de ellas, además de tres presidentes de asociaciones de facultades y el presidente de la UDAFE. Al respecto, se refiere a continuación:

Tabla 1. Coordinadores de escuelas y presidentes de asociaciones de facultades de la Universidad del Azuay entrevistados

Facultad	Escuela	Nombre del coordinador
Facultad de Ciencia y Tecnología	Ingeniería de la Producción	Ing. Iván Coronel
Facultad de Ciencias de la Administración	Asociación de Facultad	Steven Urgilés
	Contabilidad Superior	Ing. Gabriela Duque
	Marketing	Ing. Marco Ríos
Facultad de Diseño	Arquitectura	Arq. Diego Proaño
	Asociación de Facultad	Israel Marín
Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación	Psicología Organizacional	Mgt. Mónica Rodas
	Comunicación Social	Matías Zibel
	Asociación de la Facultad	Estefanía Maldonado
	Turismo	Mgt. Natalia Rincón
Facultad de Jurisprudencia y Estudios Internacionales	Asociación de Facultad	Hernán Monsalve
	Estudios Internacionales	Mgt. Mónica Martínez
Facultad de Medicina	Asociación de la Facultad	Hernán Monsalve
UDAFE	Presidencia	Santiago Castillo

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

2.2.2. Recolección de información

Utilizamos el método de entrevista estructurada, para lo cual realizamos un corto cuestionario de preguntas relacionadas con la información requerida para cumplir con los objetivos de nuestro estudio. Una vez diseñado el cuestionario, procedimos a solicitar la ayuda de los coordinadores escogidos en la muestra, quienes accedieron a responder a nuestras preguntas; dichas respuestas fueron recogidas a mano.

2.2.3. Procesamiento y análisis de la información

En primer lugar, digitalizamos las entrevistas aplicadas en el programa informático Atlas.ti, el cual nos ha ayudado a organizar toda la información proporcionada por las personas descritas en la muestra. De esta manera, esta información fue discutida y contrastada en el capítulo correspondiente, y nos ha servido para dar paso a la elaboración la Guía para la Gestión y Organización de

Congresos en la Universidad del Azuay, gracias también a la información bibliográfica seleccionada.

Las categorías que seleccionamos para la recolección de información son:

Ilustración 5. Categorías de estudio. **Fuente:** Rincón, 2017. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

2.3. Análisis de entrevistas

2.3.1. Tipos de eventos realizados en la Universidad del Azuay

Los entrevistados mencionaron que, entre los tipos de eventos más comunes realizados en sus respectivas facultades y escuelas, están:

Seminarios y charlas.

Los seminarios son los eventos más comunes de los que se realizan en la Universidad del Azuay (dato que en la entrevista se repitió más en las respuestas), y

son generalmente dirigidos a estudiantes de las diferentes facultades, aunque la convocatoria muchas veces es abierta; además, muchos de ellos dieron como respuesta "seminarios y charlas", razón por la cual se las ha agrupado en un título para su presentación en este trabajo.

Específicamente, en facultades como la de Ciencias de la Administración, o la de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, tanto seminarios y charlas son organizados una vez por ciclo por cada facultad (Ríos, 2017; Zibel, 2017); mientras que, en ciertos casos, como ocurre en la Facultad de Jurisprudencia y Estudios Internacionales, la organización es realizada por cada escuela a la que corresponde el área tratada en cada charla, pues en estos eventos, generalmente no se requiere de un proceso tan planificado como de un congreso, donde se debe multiplicar los esfuerzos (Martínez, 2017).

Como un evento de mayor trascendencia, las escuelas de la Facultad de Ciencia y Tecnología organizan el REICA (Red de Ingeniería Industrial y carreras afines), el cual consiste en una el desarrollo de una serie de charlas con temas de interés para toda la comunidad de la facultad (Coronel, 2017). Así mismo, la Escuela de Turismo realiza dos eventos cada seis meses: el primero es uno social basado en contenidos de la malla curricular y el segundo una charla o seminario para los estudiantes con temas de interés (Rincón, Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay, 2017).

Ceremonias de graduación.

Las ceremonias de graduación se realizan dependiendo de la dinámica propia de graduación de las carreras, tomando así mismo en cuenta las fechas en las que los alumnos egresan. De esta manera, se puede dar en diferentes períodos, y la organización generalmente es responsabilidad de las facultades (Ríos, 2017). En palabras de Duque (2017), cada una de ellas determina el desarrollo de los grados, por lo cual las ceremonias de grado se dan de la siguiente manera:

- La Facultad de Ciencias de la Administración las realiza cada viernes, en actos generalmente individuales y pequeños.
- Cada mes, lo cual es común al final de este lapso en la Facultad de Ciencia y Tecnología (Coronel, 2017) o en la Facultad de Filosofía,

Letras y Ciencias de la Educación (Rincón, Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay, 2017).

- Martínez (2017) indicó que, en la Facultad Ciencias Jurídicas, los grados se dan lugar una o dos veces cada semestre, como ocurre también en la Facultad de Diseño.
- O cada año, como ocurre en la Facultad de Medicina (Palacios, 2017).

Congresos.

La celebración de congresos es otro aspecto de los más mencionados por los entrevistados, y que, por el tema planteado en el presente trabajo de graduación, ha tenido un especial interés en su análisis. Cabe destacar que, en muchos casos, los congresos pueden darse de manera regular, aunque en otros, también encontramos que se han dado apenas en una o dos ocasiones. Entre los congresos citados, se encuentran los siguientes:

- El Congreso de Marketing, el cual se realizó por primera vez en 2016, con una duración de tres días (Ríos, 2017).
- El Congreso COMEX, dirigido a estudiantes de Comercio Exterior, cuya única edición fue hace dos años (Martínez, 2017).
- Así mismo, hace dos años, el Club de Comercio y la Facultad de Ciencias de la Administración realizaron el Congreso en Negocios Internacionales (Urgilés, 2017).
- En cambio, hace un año se realizó el Moving Forward, que fue un congreso para emprendimientos de mujeres (Urgilés, 2017).
- El Congreso UDAMUN para los estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas (Martínez, 2017).
- El Congreso de la Ingeniería de la Producción, que tiene una duración de dos días (Castillo, 2017).
- Congreso de Cirugía y Urgencias Médicas, con una duración de 3 días (Castillo, 2017).
- Se realizará durante el semestre en curso el Congreso de Ciencias Políticas y Constitucionalismo (Monsalve, 2017).

- Así mismo, durante este período, se realizará el Congreso de Psicología Forense (Maldonado, 2017).
- Por otra parte, se tiene planificado para este año el desarrollo del Congreso NEICOM de Negocios y Comercio, con expositores nacionales e internacionales (Urgilés, 2017).
- Además, está en planificación la realización del Congreso de Estudiantes de Ingeniería de la Producción (Coronel, 2017).
- Otra planificación es la del Congreso Internacional de Cirugía, el cual recibe únicamente el aval de la Universidad del Azuay (Palacios, 2017).

Conferencias.

En la Facultad de Ciencias de la Administración, se desarrollan conferencias una vez por ciclo, y son organizadas por la misma facultad (Duque, 2017), mientras que, en la Facultad de Ciencias Jurídicas, se realizan por cada carrera, procurando incluir a los estudiantes en la organización y dirigiendo sus contenidos a los mismos estudiantes (Martínez, 2017).

Así mismo, se desarrollan en la Universidad del Azuay diferentes tipos de conferencias: las Conferencias Magistrales, que como estudiamos en seminarios y charlas, están dirigidas a la comunidad universitaria: alumnos, docentes, exalumnos y, en general, gente vinculada a la academia; muchas veces, a pesar de la afluencia mayoritaria de la comunidad universitaria, se puede encontrar también profesionales y personas interesadas en los temas tratados.

Además, en la Universidad se realizan en menor medida:

- Conferencias de salud.
- Exposición de proyectos, como, por ejemplo, el llamado Viernes de Conocimiento y Cultura, donde los estudiantes tienen la oportunidad de presentar sus proyectos, cuya participación es tomada como parte de la malla curricular.
- Eventos recreacionales como la Semana del Estudiante, evento que es organizado por todas las escuelas.

Por otra parte, en el caso de conferencias desarrolladas en la Facultad de Ciencias de la Administración, cada escuela se debe encargar de organizarlas (Duque, 2017).

Se habló en menor medida de conferencias magistrales, conferencias de salud, exposición de proyectos o eventos recreacionales; o de la misma Semana del Estudiante, que se organiza por escuela, y que en realidad tiene una duración de dos días (Duque, 2017)

Las denominadas Casas Abiertas son realizadas por cada escuela, en la que se presentan los proyectos estudiantiles para complementar sus estudios, mientras que, en la Facultad de Ciencia y Tecnología, se desarrolla todas las semanas los Viernes de Conocimiento y Cultura, que funciona a manera de casa abierta, y que sirve de igual forma a los estudiantes para presentar sus proyectos académicos y científicos (Duque, 2017; Monsalve, 2017; Proaño, 2017).

Otro de los eventos que se realizan en la Universidad es el Taller Vertical, dirigido a estudiantes y a la comunidad académica que se realiza en el Laboratorio Urbano de la Facultad de Diseño; o el Minga Lab, en el cual se realiza la presentación de proyectos de los estudiantes.

2.3.2. Capacidad e infraestructura

Muchos de los entrevistados señalaron que, en términos de capacidad y suficiencia de infraestructura para eventos, en la Universidad del Azuay es posible realizar un congreso de magnitud considerable, ya que la amplitud de las instalaciones es suficiente para su desarrollo, aseveran.

Pocos cuestionan esta capacidad para un evento tal (cuando el auditorio principal tiene una capacidad de más de 400 personas), y en ciertos casos, manifiestan que no existe una disponibilidad abierta para desarrollar eventos de diferentes temas, como manifestó Diego Proaño (2017), coordinador de la Facultad de Diseño, quien expresó que existen trabas al momento de solicitar auditorios, y el presidente de la Asociación de la misma facultad, manifestó que esta es la única de las facultades de la Universidad que no cuenta con un auditorio propio, haciendo aún más difícil la gestión de eventos; algunos, menos escépticos, consideran que para un congreso de alcance nacional, existiría una infraestructura suficientemente necesaria, pero dudan del desarrollo de un congreso internacional, para el cual, consideran, hace falta mucho más.

2.3.3. Planificación de eventos y congresos

Casi todos los entrevistados manifestaron que no existe un manual de planificación de eventos y congresos para la Universidad del Azuay, lo cual es desmentido por una de las entrevistadas, Natalia Rincón (2017), quien nos habló del Manual para la Organización de Eventos de la Universidad del Azuay, escrito por la misma docente e investigadora académica.

A pesar de la existencia del manual de Rincón, la planificación de los eventos, dependiendo del tipo que sea, se realiza generalmente en reuniones, donde presiden las autoridades de las facultades, y de los consejos académicos, etc., quienes definen un plan de acción específico para ese evento, así como su calendario e itinerarios.

Al momento de la planificación, la directiva generalmente pide asesoría al Departamento de Comunicación, Organización de Eventos y Protocolo, y en ciertos casos, a otras entidades locales y nacionales.

CAPÍTULO 3
3. GUÍA PARA LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS EN LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

3.1. Programa de congresos en la Universidad del Azuay

Creemos firmemente que la organización y planificación de congresos es un aspecto fundamental para el éxito en su organización. Sin embargo, para este propósito, las facultades organizadoras de la Universidad del Azuay no utilizan las herramientas a su disposición, cuando Natalia Rincón ya habría realizado una guía de eventos (principalmente congresos); al contrario de ello, la planificación se realiza en reuniones entre los miembros de la junta académica correspondiente, discutiendo y redactando todos los pasos que se podrían simplificar si se utilizaran las guías de aplicación, lo cual ayuda a desarrollar un trabajo mucho más práctico.

Además, en el estudio de campo realizado, se notó que pueden darse consecuencias de no llevar a cabo los pasos de una manera planificada, lo cual implica la necesidad de un mayor esfuerzo del que debería utilizarse. El valor de una planificación uniforme es que establece una serie de procesos estandarizados y normalizados, ante los cuales se requiere menor práctica.

A pesar de estas falencias en la organización, la institución está incursionando cada vez más en el desarrollo de actividades relacionadas con congresos y eventos académicos, por lo que se ha realizado la siguiente guía, a la cual se vinculan los trabajos ya desarrollados, pretendiendo adaptarlos a las condiciones actuales en las que se maneja la universidad como entidad que avala tales eventos.

Al encontrar una capacidad importante en los auditorios y las aulas, ha sido conveniente realizar una evaluación de sus instalaciones e inmobiliario, que en muchos casos se ha renovado; cuestiones relacionadas con sonido, por ejemplo, pueden ser complementadas en el caso de requerirse estrictamente, tratando de optimizar los recursos con los que se cuenta.

3.2. Organización y planificación

3.2.1. Objetivo general

Proporcionar una guía que sirva como refuerzo a la organización y planificación de congresos en la Universidad del Azuay.

3.2.2. Objetivos específicos

- Tender a la uniformidad procedimental en el desarrollo de congresos.
- Sistematizar los procesos de organización y planificación de congresos.

3.2.3. Formación de grupos

Se puede establecer que los públicos de un congreso están relacionados de manera profesional, científica, académica, etc.; cuando se dice que les sirve a las instituciones para "impartir e intercambiar información, encontrar soluciones y averiguar hechos dentro de los campos técnico, económico y de múltiples áreas" (Cravioto, 2000, pág. 27). Tomando en cuenta estos aspectos, considero que, según el mercado en que se desarrollan los congresos, los grupos se dividen de la siguiente manera:

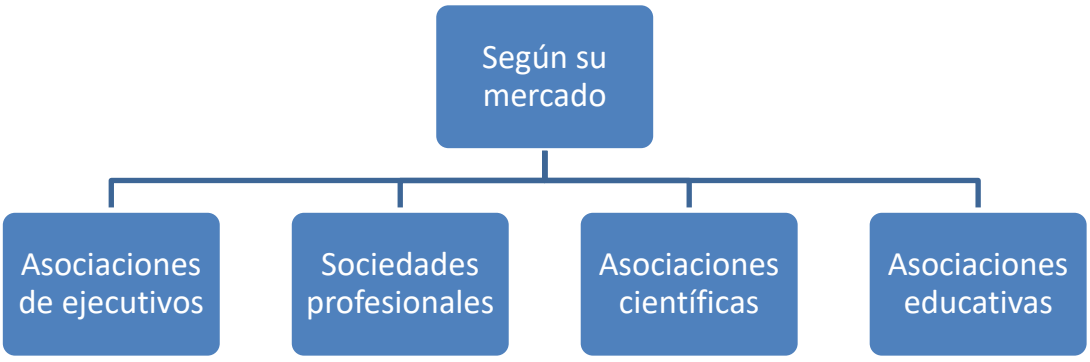

Ilustración 6. Grupos según su mercado. **Fuente:** Cravioto. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

3.2.4. Selección del lugar

Cuenca cuenta con una considerable capacidad hotelera, además de existir una amplia gama de restaurantes, bares y sitios de diversión; así mismo, debemos considerar el valor arquitectónico colonial y republicano que caracterizan a la ciudad

de la serranía ecuatoriana y que es la base del impulso turístico que ha experimentado en los últimos años; por otra parte, las vías que la conectan con otras ciudades son en general regulares, siendo la vía que conecta con Machala la que mayores problemas presenta; sin lugar a dudas, el hecho de contar con un aeropuerto representa una ventaja, aunque se debe resolver la crisis que atraviesa en la actualidad la actividad aeronáutica comercial en todo el país; creo que la ciudad está en el punto en que requiere de un aeropuerto internacional que presente mejores condiciones técnicas que el actual. Aun así, podríamos decir que, en este sentido, se cumple con las exigencias para realizarse congresos a nivel nacional e internacional.

Para seleccionar el lugar, se deben plantear las siguientes acciones:

- Establecer los objetivos principales del congreso.
- Establecer la forma en que los lugares satisfacen los objetivos.
- Determinar si el congreso incluirá o no actividades de diversión, viajes, visitas, etc.

Con esta guía, se pretende registrar cuáles son las condiciones de los auditorios y salas, aunque es necesario realizar una verificación de su vigencia en el funcionamiento. Entre las condiciones mínimas de inspección que se deben realizar, se puede citar:

- La condición en que se encuentran auditorios y salas.
- La forma en que se contratan los servicios: “estado del inmobiliario y de la decoración” (Cravioto, 2000, pág. 33).
- La disponibilidad de herramientas básicas para instalaciones, arreglos, etc.; accesorios (proyectores, computadores, punteros, etc.) y chequear el estado de su funcionamiento.
- La disponibilidad de transporte.
- Informarse sobre las condiciones de instalaciones, así como renovación de equipos.

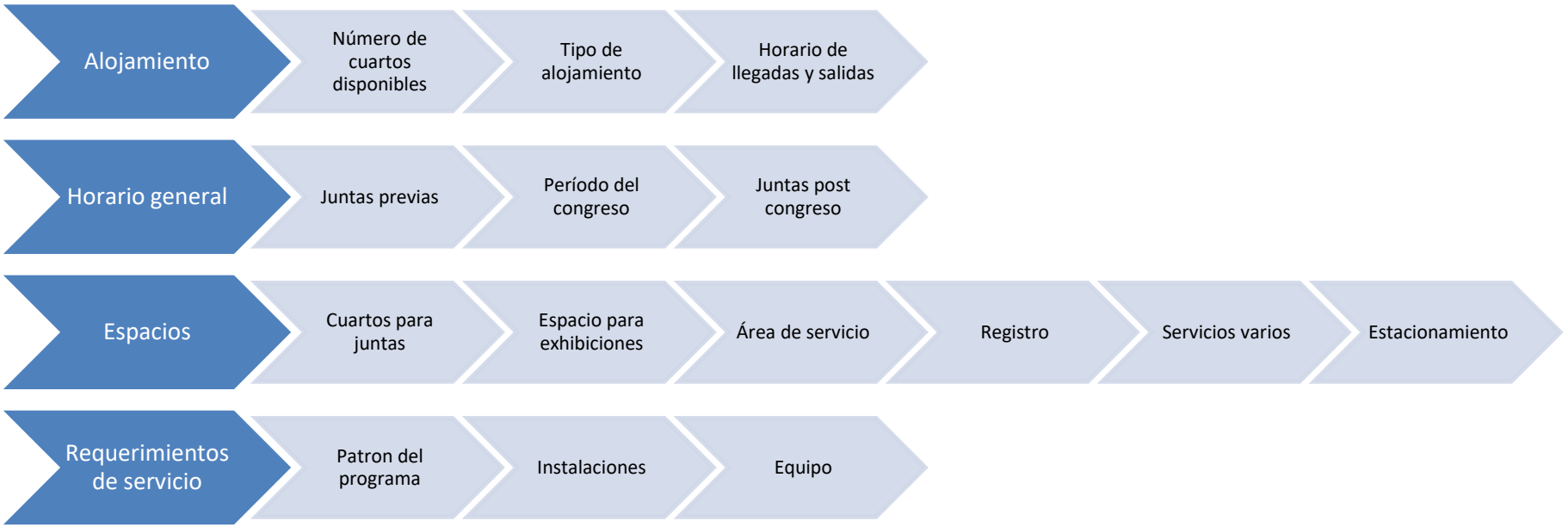

Ilustración 7. Información necesaria para evaluar la pertinencia de realizar un congreso. **Nota:** Esto normalmente depende del tipo de necesidad manifiesta por variables como el número de personas, el presupuesto, el costo de los congresos para los asistentes (lo que a su vez depende de público objetivo), etc. **Fuente:** Cravioto. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

Así mismo, se deben considerar, además de los lugares de actividades relacionadas con los congresos, los lugares de los que las personas que participan, para determinar en ciertos casos diferencias culturales, gastronómicas, de servicio, etc. (Cravioto, 2000). De esta manera, entre los lugares que se deben considerar para la planificación, están:

- Los lugares desde los que provienen los congresistas.
- Lugares en los que se hospedan.
- Lugares en los que los congresistas realizarán actividades en la ciudad: turismo, vida nocturna, preferencia en los ambientes.

Auditorio General.

Tabla 2. Inmobiliario disponible en el Auditorio General

Sillas con tablero personal		Señalador láser	
Sillas individuales	✓	Tablero acrílico	✓
Podium	✓	Pantalla electrónica	
Pantalla principal	✓	Stands	
Pantalla lateral		Bandera de Ecuador	✓
Mesa de Honor con sillas	✓	Bandera de Cuenca	✓
Tarima fija de madera	✓	Bandera de la UDA	✓
Capacidad: 480 personas			

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 3. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio General

Música ambiental	✓	Micrófono de podio	✓
Amplificación	✓	Micrófono de mano	✓
Sonido de techo	✓	Computadora de escritorio	✓
Reproductor de DVD	✓	Computadora portátil	✓
Consola de sonido	✓	Proyector	✓
Luces computarizadas	✓	Lámparas	✓
Equipo de audífonos	✓	Juego de iluminación ambiental	✓
Conexión a Wi-Fi	✓	Iluminación fija	
Tablero general trifásico (consumo de energía)	✓	Aire acondicionado fijo	
Micrófono de mesa	✓	Aire acondicionado sectorizado	
Micrófono solapa	✓	Circuito cerrado de seguridad	

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 4. Otros requerimientos básicos

Red hidráulica		Línea telefónica	✓
Número de extintores	4	Zona de primeros auxilios	✓
Extintores distribuidos	✓	Sala de prensa	✓
Baños para hombres	1	Cafetería	✓
Baños para mujeres	1	Lobbys	✓
Disponibilidad de parqueo	✓	Puertas de acceso y salidas libres	1
Parqueo cubierto		Sala de emergencia	2
Guardianía de instalaciones permanente	✓	Acceso para discapacitados	
Guardianía de parqueo permanente	✓		

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Imagen 1. Frontis del Auditorio General. **Fotografía:** Samanta Chiriboga, 2017.

Este es el auditorio con mayor capacidad con el que cuenta la Universidad del Azuay, el cual ha sido dispuesto para un uso más general para la comunidad estudiantil: 480 personas. Su ubicación es frontal con respecto a la entrada principal de la institución, lo cual la convierte en una construcción adecuada para el desarrollo de cualquier actividad de orden académico.

Cuenta con casi todos los requerimientos técnicos y especificaciones de infraestructura, registrados anteriormente. Consideramos que este es el edificio más adecuado para realizar congresos a los que asiste un público considerable, así como en actos de apertura de congreso, que normalmente se realizan de manera masiva.

Imagen 2. Interior del Auditorio General. **Fotografía:** Samanta Chiriboga, 2017.

Auditorio de la Facultad de Ciencia y Tecnología.

Tabla 5. Inmobiliario disponible en el Auditorio de Ciencia y Tecnología

Sillas con tablero personal	✔	Señalador láser	✔

Sillas individuales	✔	Tablero acrílico	
Podium	✔	Pantalla electrónica	
Pantalla principal	✔	Stands	
Pantalla lateral		Bandera de Ecuador	
Mesa de Honor con sillas	✔	Bandera de Cuenca	
Tarima fija de madera	✔	Bandera de la UDA	
Capacidad: 50 personas			

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 6. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de Ciencia y Tecnología

Música ambiental	✓	Micrófono de podio	✓
Amplificación	✓	Micrófono de mano	✓
Sonido de techo	✓	Computadora de escritorio	
Reproductor de DVD	✓	Computadora portátil	
Consola de sonido	✓	Proyector	✓
Luces computarizadas		Lámparas	✓
Equipo de audífonos		Juego de iluminación ambiental	✓
Conexión a Wi-Fi	✓	Iluminación fija	
Tablero general trifásico (consumo de energía)	✓	Aire acondicionado fijo	
Micrófono de mesa	✓	Aire acondicionado sectorizado	
Micrófono de solapa	✓	Circuito cerrado de seguridad	

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 7. Otros requerimientos básicos

Red hidráulica		Línea telefónica	
Número de extintores	0	Zona de primeros auxilios	
Extintores distribuidos		Sala de prensa	
Baños para hombres	1	Cafetería	
Baños para mujeres	1	Lobbys	✓
Disponibilidad de parqueo	✓	Puertas de acceso y salidas libres	1
Parqueo cubierto		Sala de emergencia	0
Guardianía de instalaciones permanente	✓	Acceso para discapacitados	✓
Guardianía de parqueo permanente	✓		

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Este auditorio cuenta con muchas de las especificaciones registradas, y tiene una capacidad para 50 personas. Estas instalaciones pueden servir para actos de apertura de congresos pequeños, o para exposiciones específicas de congresos más grandes. Su disposición permite al expositor tener una relación más cercana con los asistentes, por lo cual, no es estrictamente necesario el uso de un sistema de amplificación, aunque, claro, depende enteramente de lo que disponga quien presenta su tema y del tipo de evento con respecto al congreso.

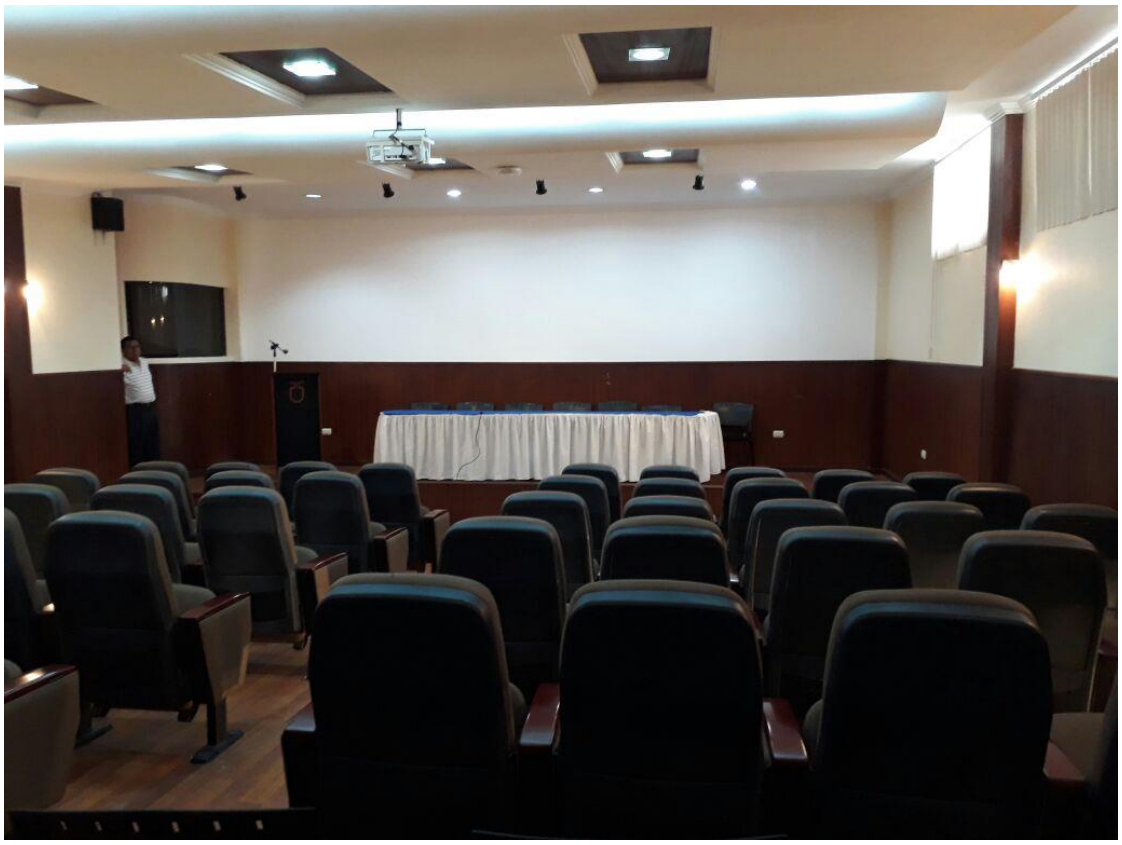

Imagen 3. Interior del Auditorio de la Facultad de Ciencia y Tecnología. **Fotografía:** Samanta Chiriboga, 2017.

Auditorio de la Facultad de Ciencias Jurídicas.

Tabla 8. Inmobiliario disponible en el Auditorio de Ciencias Jurídicas

Sillas con tablero personal	✓	Señalador láser	
Sillas individuales	✓	Tablero acrílico	✓
Podium	✓	Pantalla electrónica	
Pantalla principal	✓	Stands	
Pantalla lateral		Bandera de Ecuador	
Mesa de Honor con sillas	✓	Bandera de Cuenca	
Tarima fija de madera	✓	Bandera de la UDA	
Capacidad: 60 personas			

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 9. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de Ciencias Jurídicas

Música ambiental	✓	Micrófono de podio	✓
Amplificación	✓	Micrófono de mano	✓
Sonido de techo	✓	Computadora de escritorio	
Reproductor de DVD	✓	Computadora portátil	
Consola de sonido	✓	Proyector	✓
Luces computarizadas		Lámparas	✓
Equipo de audífonos		Juego de iluminación ambiental	✓
Conexión a Wi-Fi	✓	Iluminación fija	
Tablero general trifásico (consumo de energía)	✓	Aire acondicionado fijo	
Micrófono de mesa	✓	Aire acondicionado sectorizado	
Micrófono de solapa	✓	Circuito cerrado de seguridad	

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 10. Otros requerimientos básicos

Red hidráulica		Línea telefónica	
Número de extintores	1	Zona de primeros auxilios	
Extintores distribuidos		Sala de prensa	
Baños para hombres	0	Cafetería	
Baños para mujeres	0	Lobbys	
Disponibilidad de parqueo	✔	Puertas de acceso y salidas libres	1
Parqueo cubierto		Sala de emergencia	2
Guardianía de instalaciones permanente	✔	Acceso para discapacitados	
Guardianía de parqueo permanente	✔		

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Este auditorio tiene apenas un poco más de capacidad que el de la Facultad de Ciencia y Tecnología: 60 personas. Cuenta con gran parte de las especificaciones descritas en las tablas citadas, aunque por la forma del espacio, los expositores requieren disertar sus conocimientos con un micrófono, del cual, cuentan con todos los tipos.

Imagen 4. Interior del Auditorio de la Facultad de Ciencias Jurídicas. **Fotografía:** Samanta Chiriboga, 2017.

Auditorio de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Tabla 11. Inmobiliario disponible en el Auditorio de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Sillas con tablero personal	✔	Señalador láser	
Sillas individuales	✔	Tablero acrílico	✔
Podium	✔	Pantalla electrónica	
Pantalla principal	✔	Stands	
Pantalla lateral		Bandera de Ecuador	✔
Mesa de Honor con sillas	✔	Bandera de Cuenca	✔
Tarima fija de madera	✔	Bandera de la UDA	✔
Capacidad: 40 personas			

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 12. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Música ambiental	✓	Micrófono de podio	✓
Amplificación	✓	Micrófono de mano	✓
Sonido de techo		Computadora de escritorio	
Reproductor de DVD		Computadora portátil	
Consola de sonido		Proyector	✓
Luces computarizadas		Lámparas	✓
Equipo de audífonos		Juego de iluminación ambiental	
Conexión a Wi-Fi	✓	Iluminación fija	
Tablero general trifásico (consumo de energía)	✓	Aire acondicionado fijo	
Micrófono de mesa	✓	Aire acondicionado sectorizado	
Micrófono de solapa		Circuito cerrado de seguridad	

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 13. Otros requerimientos básicos

Red hidráulica		Línea telefónica	
Número de extintores	1	Zona de primeros auxilios	
Extintores distribuidos		Sala de prensa	
Baños para hombres	0	Cafetería	
Baños para mujeres	0	Lobbys	
Disponibilidad de parqueo	✓	Puertas de acceso y salidas libres	1
Parqueo cubierto		Sala de emergencia	0
Guardianía de instalaciones permanente	✓	Acceso para discapacitados	
Guardianía de parqueo permanente	✓		

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Este auditorio es mucho más pequeño, con una capacidad para apenas 40 personas. La disposición de los espacios permite poder realizar una actividad bastante cercana entre expositor y congresista. Es una de las salas de construcción más reciente, por lo que se la puede apreciar en sus acabados un toque de contemporaneidad.

Imagen 5. Interior del Auditorio de la Facultad de Filosofía. **Fotografía:** Samanta Chiriboga, 2017.

Sala de Posgrados.

Tabla 14. Inmobiliario disponible en el Auditorio de la Sala de Posgrados

Sillas con tablero personal	✓	Señalador láser	
Sillas individuales	✓	Tablero acrílico	
Podium	✓	Pantalla electrónica	
Pantalla principal	✓	Stands	
Pantalla lateral		Bandera de Ecuador	
Mesa de Honor con sillas	✓	Bandera de Cuenca	
Tarima fija de madera	✓	Bandera de la UDA	
Capacidad: 70 personas			

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 15. Sonido y equipo técnico disponible en el Auditorio de la Sala de Posgrados

Música ambiental		Micrófono de podio	
Amplificación	✓	Micrófono de mano	
Sonido de techo		Computadora de escritorio	
Reproductor de DVD	✓	Computadora portátil	✓
Consola de sonido	✓	Proyector	✓
Luces computarizadas		Lámparas	✓
Equipo de audífonos		Juego de iluminación ambiental	
Conexión a Wi-Fi	✓	Iluminación fija	✓
Tablero general trifásico (consumo de energía)	✓	Aire acondicionado fijo	✓
Micrófono de mesa		Aire acondicionado sectorizado	
Micrófono de solapa		Circuito cerrado de seguridad	

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 16. Otros requerimientos básicos

Red hidráulica		Línea telefónica	
Número de extintores	0	Zona de primeros auxilios	
Extintores distribuidos		Sala de prensa	
Baños para hombres	1	Cafetería	
Baños para mujeres	2	Lobbys	
Disponibilidad de parqueo	✔	Puertas de acceso y salidas libres	1
Parqueo cubierto		Sala de emergencia	1
Guardianía de instalaciones permanente	✔	Acceso para discapacitados	
Guardianía de parqueo permanente	✔		

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

La Sala de Posgrados cuenta con varias de las especificaciones técnicas requeridas, y tiene una funcionalidad bastante óptima como para impartir clases o exposiciones que no requieren de un gran número de personas.

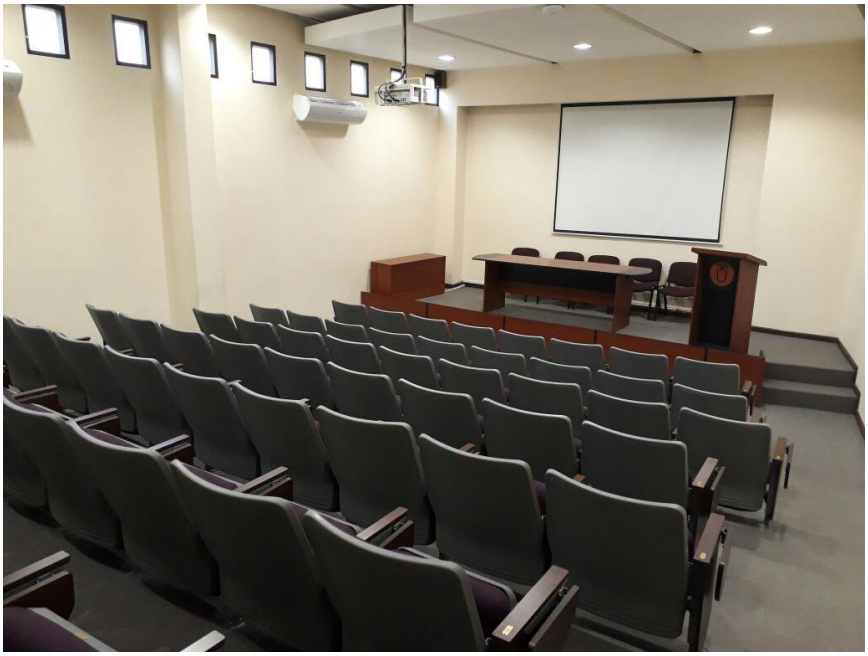

Imagen 6. Interior de la Sala de Posgrados. **Fotografía:** Samanta Chiriboga, 2017.

Sala de uso múltiple.

Tabla 17. Inmobiliario disponible en el Auditorio de la Sala de uso múltiple

Sillas con tablero personal		Señalador láser	✓
Sillas individuales	✓	Tablero acrílico	✓
Podium	✓	Pantalla electrónica	✓
Pantalla principal	✓	Stands	✓
Pantalla lateral		Bandera de Ecuador	✓
Mesa de Honor con sillas	✓	Bandera de Cuenca	✓
Tarima fija de madera	✓	Bandera de la UDA	✓
Capacidad: 90 personas			

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 18. Sonido y equipo técnico disponible en la Sala de uso múltiple

Música ambiental	✓	Micrófono de podio	✓
Amplificación	✓	Micrófono de mano	✓
Sonido de techo	✓	Computadora de escritorio	✓
Reproductor de DVD		Computadora portátil	✓
Consola de sonido	✓	Proyector	✓
Luces computarizadas	✓	Lámparas	✓
Equipo de audífonos	✓	Juego de iluminación ambiental	
Conexión a Wi-Fi	✓	Iluminación fija	✓
Tablero general trifásico (consumo de energía)	✓	Aire acondicionado fijo	
Micrófono de mesa	✓	Aire acondicionado sectorizado	
Micrófono de solapa		Circuito cerrado de seguridad	

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Tabla 19. Otros requerimientos básicos

Red hidráulica		Línea telefónica	✓
Número de extintores	2	Zona de primeros auxilios	
Extintores distribuidos	✓	Sala de prensa	
Baños para hombres	1	Cafetería	✓
Baños para mujeres	1	Lobbys	
Disponibilidad de parqueo	✓	Puertas de acceso y salidas libres	1
Parqueo cubierto		Sala de emergencia	0
Guardianía de instalaciones permanente	✓	Acceso para discapacitados	
Guardianía de parqueo permanente	✓		

Fuente: Universidad del Azuay. **Elaboración:** Claudia Chiriboga, 2017.

Esta sala cuenta con muchos de los requerimientos técnicos, y tiene una capacidad para unas noventa personas; sin embargo, es una de las salas menos formales, y sus asientos no presentan el mismo nivel de comodidad que otros auditorios.

Imagen 7. Interior de la Sala de Uso Múltiple. **Fotografía:** Samanta Chiriboga, 2017.

Alojamiento.

Como mencionamos anteriormente, existe en la ciudad de Cuenca una oferta importante de hoteles y hostales. El tipo de alojamiento depende de varios factores, entre los cuales, podemos anotar:

- La cobertura del financiamiento de alojamiento: ya sea para expositores, congresistas, familiares de estos participantes, cuerpo de trabajo, etc.
- El tipo de alojamiento: calidad que se requiere de cada uno de estos lugares, lo cual depende de igual forma de la cobertura de financiamiento.
- La distancia que existe entre los lugares de alojamiento y la Universidad del Azuay (o del recinto del congreso, en el caso de realizarse en un lugar diferente al campus): se deberá dar preferencia a lugares menos distantes, aunque se tomará en cuenta también a lugares de alojamiento ubicados en el Centro Histórico por su importancia turística.

Es importante, de esta manera, el anticipar las reservas de manera prudente, tomando en cuenta la capacidad que ofrecen los servicios de alojamiento, sobre todo para los ponentes y para congresistas que buscan un servicio de primera calidad. Esto dependerá del tipo de congreso.

Tabla 20. Disponibilidad de hoteles y hostales según su categoría

Categoría	Número de hoteles	Capacidad	Precio
Cinco estrellas	2	131 plazas	136/pax
Cuatro estrellas	10	524 plazas	90/pax
Tres estrellas	39	1113 plazas	43/pax
	51	1768 plazas	

Las tarifas de Hoteles disponibles en la ciudad son por persona y dependen de la disponibilidad, feriados y otras actividades que se desarrollen en la ciudad, así como también están disponibles hostales y residenciales cuyo precio varía desde los 25 dólares por persona.

3.3. Conformación de comités

Es muy importante que los actores que están detrás de la organización de congresos puedan establecer diferentes comités, de manera que toda la operación se realice de manera adecuada. Cada uno de estos comités deberá proveerse de una lista en la que se detalle tanto las fechas como las actividades planificadas, de manera que pueda registrar o chequear aquellos que se van resolviendo.

3.3.1. Comité de Finanzas

Este comité se encarga de manejar la parte económica, tanto en costos como en la gestión de los mismos.

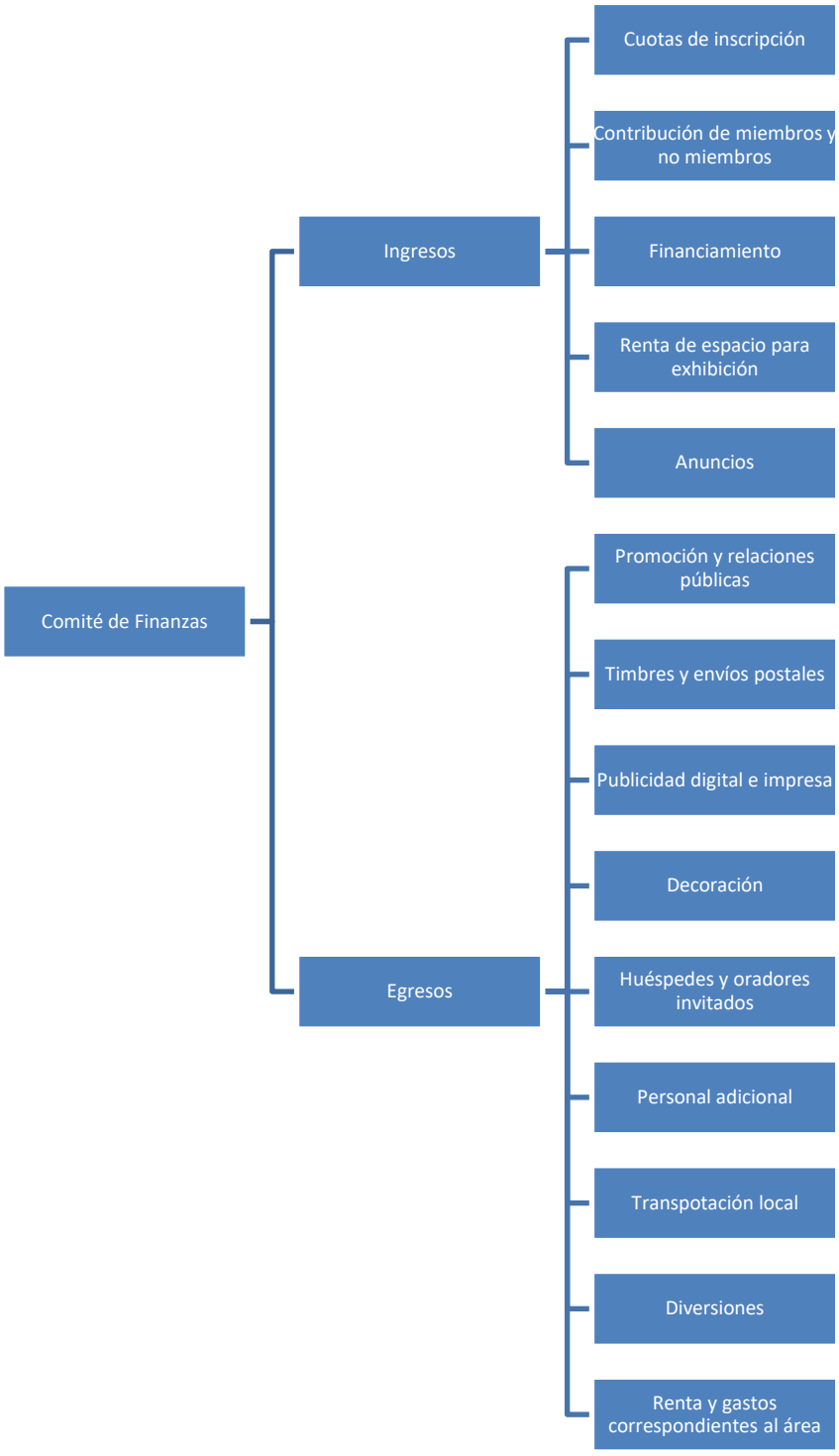

Ilustración 8. Funciones del Comité de Finanzas. **Fuente:** Cravioto, 2000. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

3.3.2. Comité de programa

La función de este comité es informar y coordinar las actividades desarrolladas en el congreso, de manera que no se den imprevistos que puedan alterar el orden y lo planteado por los organizadores.

Ilustración 9. Funciones del Comité de Programa. **Fuente:** Cravioto, 2000. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

3.3.3. Comité de publicidad

Imagen 8. Lanzamiento evento tinta tinto. **Fotografía:** Universidad del Azuay, 2017.

Este comité está encargado de "promover la asistencia y la difusión de la convención", y lo realizará tanto para el público objetivo como para los expositores,

haciendo uso de todos los recursos que la Universidad del Azuay pone a consideración de este comité: herramientas publicitarias, tecnológicas, redes profesionales, etc. (Cravioto, 2000, pág. 49)

Ilustración 10. Funciones del Comité de Publicidad. **Fuente:** Cravioto, 2000. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

3.3.4. Comité de alojamiento

Este comité es el que se asegura de que todos los participantes que son huéspedes en la ciudad "satisfagan todas sus necesidades". Su trabajo debe ser realizado en conjunto con los gerentes de los hoteles y con las personas que trabajan en reservación (Cravioto, 2000, pág. 50).

Ilustración 11. Funciones del Comité de alojamiento. **Fuente:** Cravioto, 2000. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

3.3.5. Comité de festejos

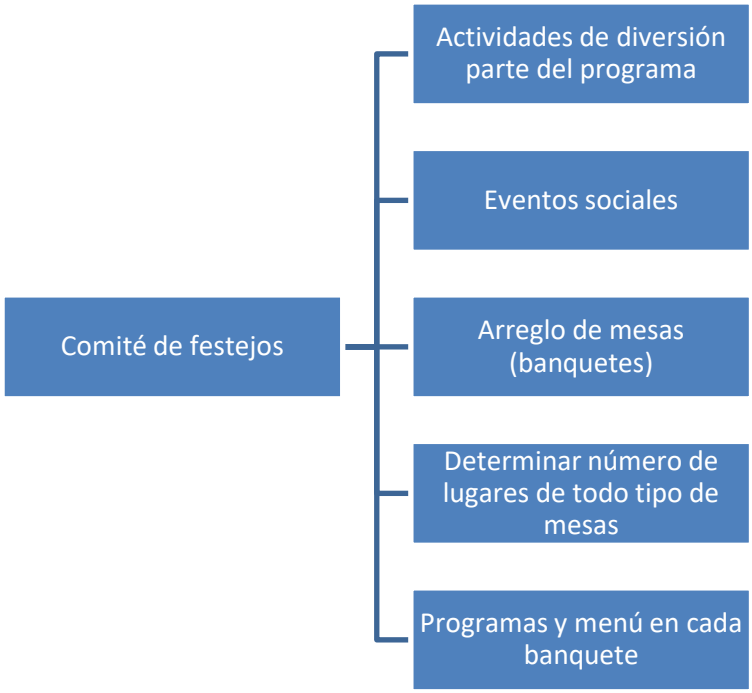

Ilustración 12. Actividades del Comité de festejos. **Fuente:** Cravioto, 2000. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

3.3.6. Comité de registro

Está encargado de facilitar a expositores y congresistas su registro en el congreso, así como de proveer información a las personas interesadas en el desarrollo del congreso.

Ilustración 13. Actividades del Comité de registro. **Fuente:** Cravioto, 2000. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

3.3.7. Comité de hospitalidad

Es el comité anfitrión del congreso, el cual da la bienvenida a los asistentes. Estos les entregarán todo tipo de insumos y *souvenirs:* gafetes, pines, kit, libretas de notas, etc.

3.3.8. Comité de transporte

Es el que se encarga de coordinar los servicios de transporte, como en furgoneta o van, taxis, etc. La Universidad cuenta con transporte propio, y el número de personas dependerá del tipo de evento.

Las empresas de transporte turístico brindan un excelente servicio de traslado dentro y fuera de la ciudad, entre las más importantes están:

Transporte Turístico FAVIS S.A

Transporte Turístico CUENCA LINE TOURS

Transporte Turístico AVENTURA TOUR VANS S.A

La tarifa de este transporte depende del número de ocupantes en la unidad y la clase de unidad que se necesita, ya que se ofrecen autos, buses, y vans.

3.4. Correspondencia

Dependiendo de cada tipo de congreso, se establecerá un tipo de público al que se deberá llegar a través de diferentes canales. Sin embargo, el ámbito académico que implica un congreso obliga a sus organizadores a realizar procesos formales de correspondencia

3.4.1. Invitación personal

Las diagramaciones de las invitaciones deben ser realizadas por un diseñador gráfico que tome en cuenta los colores y el diseño propio de la Universidad del Azuay. El contenido de la invitación debe ser redactado por la máxima autoridad involucrada en la organización del congreso, dependiendo del tipo de invitado. Esta ha de ser entregada por correspondencia o por mensajería local, de ser el caso. La invitación personal se la realiza generalmente a los expositores y a personalidades académicas, de gobierno, etc.

3.4.2. Invitación general

La invitación general debe ser enviada a través de diferentes canales: correo electrónico, página web de la universidad, redes sociales (face book, twiter) etc.

Imagen 9. Programa de un congreso. **Fotografía:** Universidad del Azuay, 2017.

3.5. Orden de precedencia

En eventos que formen parte de los congresos como inauguración, clausura, entrega de premios, etc., el anfitrión de los mismos deberán estar presentes presidiendo dichos actos; en casos puntuales en los que hay una autoridad de mayor jerarquía, el anfitrión puede ceder la presidencia del acto, pasando el anfitrión a ocupar la derecha.

B	A

B	A	C

3	1	*	2	4

3.5.1. Precedencia de actividades vinculadas con el Estado

En este caso, se pueden reconocer varias disposiciones de autoridades, por lo que nos hemos basado en el Reglamento Ceremonial Público del Ecuador, adaptándolo a nuestro trabajo investigativo:

La máxima autoridad democrática del Ecuador es el presidente de la República, quien "preside las ceremonias a las que asiste". En segundo lugar, encontramos a los "ministros de Estado y máximas autoridades de los organismos públicos presiden las ceremonias promovidas por sus respectivas instituciones". El orden de precedencia de todos los ministros de Estado se encuentra en el artículo 83 del Reglamento Ceremonial Público (Noboa, 2012).

En ausencia de ellos, el Gobernador de la provincia del Azuay preside los actos que se realizaran en la misma, por ser representante del poder ejecutivo, siguiendo en orden de precedencia el alcalde de la ciudad sede. En este sentido, cabe destacar que, si el evento es organizado por la misma alcaldía o municipio, es el alcalde el que preside dicho evento, incluso en presencia del Gobernador.

En el caso de existir la presencia de varios gobernadores, generalmente preside cualquier tipo de ceremonia protocolar el Gobernador del Azuay, por ser el anfitrión, aunque esto depende del tipo de congreso, pues en reuniones oficiales organizadas por los gobernadores preside el Gobernador del Guayas, siguiendo en orden de precedencia el resto de gobernadores en orden alfabético de las diferentes provincias.

Legisladores tienen orden de precedencia por orden alfabético, mientras que en personalidades extranjeras, la Dirección General de Ceremonial del Estado y Protocolo lo establece luego de analizar las funciones que desempeñan.

3.5.2. Protocolo

El concepto de protocolo, según lo escrito por Rincón, (Rincón, Manual de Protocolo y Organización de Eventos, 2015), incluye a un "conjunto de normas, acciones y disciplina que se van desarrollando según el entorno" (Rincón, Manual de Protocolo y Organización de Eventos, 2015). De esta manera, podemos diferenciar varios tipos de protocolo.

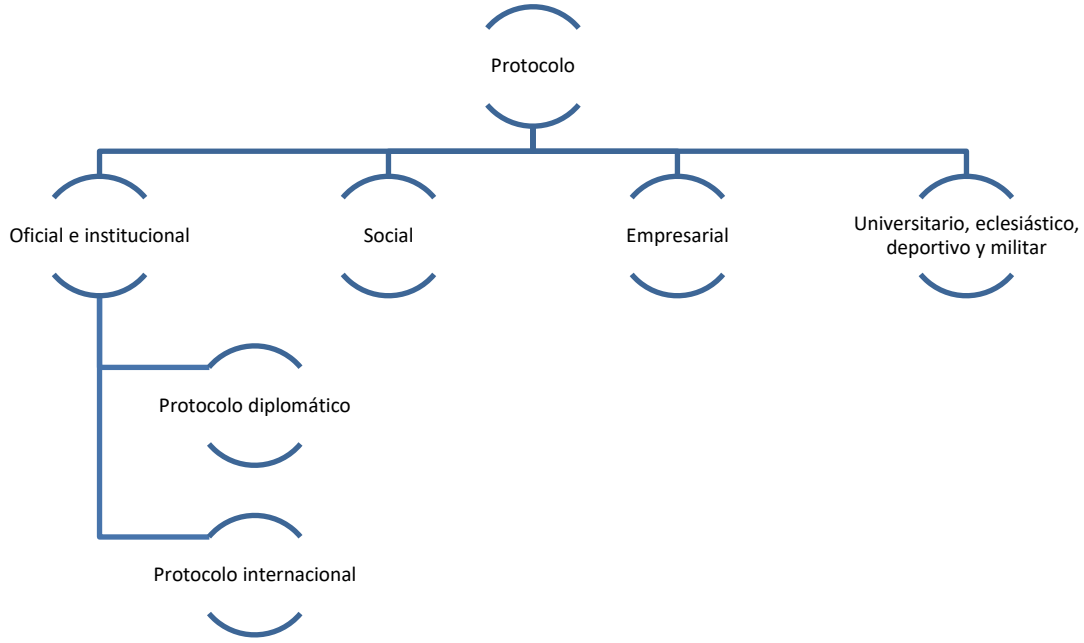

Ilustración 14. Tipos de protocolo. **Fuente:** Rincón, 2015. **Elaboración:** Claudia Chiriboga.

De esta manera, el protocolo oficial e institucional sigue varias normas que rigen la ordenación de todos los aspectos alrededor de la celebración de los congresos. Este tipo se subdivide en protocolo diplomático (cuando en ciertos actos existe la participación activa de autoridades del Estado) y protocolo internacional (la manera en que se organiza el protocolo para establecer formas de comunicación y comportamiento para con personas con las que se quiere realizar contactos académicos y profesionales) (Rincón, El turismo de reuniones, 2015).

El protocolo social se basa en normas no obligatorias de cumplimiento, y generalmente se da lugar en actos no oficiales; mientras que el protocolo empresarial es regulado justamente por los actos que requiere la empresa privada; por último, el protocolo universitario, eclesiástico y deportivo se rigen por los protocolos oficial y social, mientras que en el protocolo militar existe un estricto criterio de jerarquía y disciplina (Rincón, Manual de Protocolo y Organización de Eventos, 2015).

3.6. Ubicación de banderas

Siendo una de las actividades del personal de protocolo, ellos habrán de disponer de la siguiente manera las banderas, teniendo como referencia el cómo las ven los espectadores:

- La bandera del Ecuador deberá ir al centro.

- La bandera de Cuenca a la izquierda.
- La bandera de la Universidad del Azuay a la derecha.

En el caso de que existiere un congreso con la organización conjunta de una institución de otro país, de izquierda a derecha:

- La bandera del Ecuador al centro-izquierda.
- La bandera del otro país al centro-derecha.
- La bandera de Cuenca hacia la parte exterior derecha.
- La bandera de la UDA a la parte exterior derecha.

CONCLUSIONES

Esta sistematización de procesos ayudará a una mejor planificación y desarrollo de congresos en la Universidad del Azuay, simplificando procesos, al tener predeterminadas ciertas acciones y conociendo aspectos tales como disponibilidad de alojamiento, transporte, y capacidad de los recintos.

La organización y gestión de congresos ha de estar acorde a los manuales ya establecidos, aunque tomando en cuenta aspectos presentados en el presente trabajo, que pueden resultar como una manera de actualización, mientras no se desarrolle una nueva guía.

Los congresos en la UDA se han venido realizando sin aplicar una guía, a través de la formación de reuniones organizadas por las autoridades de cada facultad o carrera. En dichas reuniones se desarrollan varios aspectos, que, en la guía, pensamos, se recogen y servirán para que las reuniones resulten más prácticas y adecuadas.

Bibliografía

Agüero, G. (Julio de 2007). *Definiciones y tendencias del turismo de eventos*. Obtenido de http://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm: http://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm

Alonso, M. (2012). *Turismo de congresos y organización de eventos: actitud del residente frente a la organización de mega-eventos.* Oviedo: Universidad de Oviedo. Facultad de Economía y Empresa.

Arias, D., & Quiñones, C. (2014). *Manual de Protocolos y Ceremoniales Scouts.* Lima: Scouts Perú.

Castillo, S. (16 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a presidentes de asociaciones de facultades pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Centro de Eventos. (2014). *Manual de Eventos y Protocolo de la Universidad de Pamplona.* Villa del Rosario: Universidad de Pamplona.

Congreso Confederal. (2016). *Normas Congresuales.* Santander: Confederación Sindical de Comisiones Obreras.

Coronel, I. (8 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Cravioto, T. (2000). *Organización de congresos y convenciones.* México DF: Trillas.

Domínguez, S., & Samudio, C. (2012). *Guía de Protocolo y Organización de Eventos.* Asunción: Oficina de Comunicación Institucional.

Duque, G. (6 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Equitas. (2010). *Guía general para la Organización de Congresos Académicos.* Bogotá: Equitas.

Fernández, J. (2013). *Guía para la celebración de Eventos y Congresos Sostenibles.* Cantabria: Universidad de Cantabria. Vicerrectorado de Espacios, Servicios y Sostenibilidad.

Galmés, M. (2012). *La organización de eventos como herramienta de comunicación de marketing. Modelo integrado y experiencial.* Málaga: Universidad de Málaga. Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad.

Hernández, S., & Navarro-Beltrá, M. (2015). Rasgos distintivos de protocolo en actos académicos de universidades de Europa del Este. *Opción, XXXI*(1), 1000-1021.

Herrero, P. (2009). *Gestión y organización de congresos. Operativa, protocolo y ceremonial.* Madrid: Síntesis.

Maldonado, E. (16 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Martínez, M. (10 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Monsalve, H. (16 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Noboa, G. (2012). *Reglamento Ceremonial Público.* Quito: Registro Oficial 727.

Nuño, L. F., & de las Heras, C. (2013). Análisis y diseño de un sistema integral de gestión de calidad internacional como propuesta de aplicabilidad para las oficinas de convenciones en México. *Tourism & Management Studies, I,* 156-169.

Palacios, M. (8 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Piña, C., Seife, A., & Rodríguez, C. (2012). El seminario como forma de organización de la enseñanza. *MediSur, X*(2), 109-116.

Raposo. (2014). *Orientaciones pedagógicas para los MOOC.* Vigo: Universidad de Vigo.

Rincón, N. (2015). El turismo de reuniones. *Universidad Verdad. Cultura y Turismo*(67), 141-162.

Rincón, N. (2015). *Manual de Protocolo y Organización de Eventos*. Cuenca: Universidad del Azuay.

Rincón, N. (9 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Ríos, M. (6 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

Universidad Cristiana de Panamá. (2015). *Manual de procedimientos antes, durante y después de la planificación, organización y ejecución de los congresos, eventos y ferias, en la Universidad Cristiana de Panamá.* Documento Normativo, Ciudad de Panamá.

Universidad de Los Lagos. (2013). *Manual de Procedimientos de Ceremonias y Protocolo.* Osorno: Universidad de Los Lagos.

Urgilés, S. (16 de Marzo de 2017). Entrevista sobre eventos realizada a presidentes de asociaciones de facultad pertenecientes a la Universidad del Azuay. (C. Chiriboga, Entrevistador)

ANEXOS

Anexo 1. Glosario

A. Ceremonias

Existen diferentes tipos de clasificaciones en las cuales se puede entender la ceremonia como acto y viceversa; sin embargo, debido a la investigación realizada y el contraste con diferentes fuentes, se ha optado por clasificar a las ceremonias de la siguiente forma:

B. Actos

Actos institucionales.

Para todo tipo de acto institucional, se debe considerar que el evento debe ser presidido por el anfitrión del mismo, siendo las autoridades o invitados de "mayor jerarquía" (de haberlos) quienes se sienten junto al anfitrión. El orden jerárquico en estos casos es el siguiente: en el centro se ubica el anfitrión, a su derecha una alta autoridad, a su izquierda la autoridad que le sigue, saltando una posición a la derecha la que le sigue, y saltando un puesto a la izquierda la que sigue en orden; de existir más autoridades, la mesa se irá alargando en orden de derecha a izquierda, de manera que los del centro se noten como las autoridades más importantes (Domínguez & Samudio, 2012).

Simposio.- Este evento reúne a especialistas en un tema específico, quienes con sus ideas aportan con varias perspectivas; cada uno de estos especialistas puede presentar sus argumentos sucesivamente por un lapso no mayor de 20 minutos. Cabe recalcar que este dista de ser un debate en el que se contraponen ideas, sino es más bien un espacio de aporte de ideas (Universidad de Los Lagos, 2013).

Seminario.- El seminario es un tipo de clase dirigido a estudiantes de carreras determinadas, con el objetivo de ampliar sus conocimientos y dar diferentes perspectivas académicas (teóricas, metodológicas y en general investigativas). El tiempo de estas clases y el período de estudio depende de la perspectiva de los organizadores. Existen varios tipos de seminario: de preguntas-respuestas, conversatorios con los públicos, ponencias, ponencias-oponencias, "lectura comentada

de las fuentes de información, debate, paneles, mesas redondas, etc. (Piña, Seife, & Rodríguez, 2012, pág. 113).

Jornadas.- Estos eventos reúnen a una serie de públicos diversos, en las cuales existen diversas actividades relacionadas con el motivo de esta celebración. La idea es el dar a conocer a la comunidad productos o servicios que promocionen a la empresa o institución de una manera fresca y atractiva, y en muchos casos, pueden tener una trascendencia turística (Galmés, 2012).

Conciertos.- En estos eventos se realizan presentaciones musicales de toda índole, y su organización depende del público al que se dirige, del tipo de música que se presenta y del formato propuesto por los organizadores, por lo cual, se puede decir que los conciertos son bastante libres (Universidad de Los Lagos, 2013).

Foro.- Este evento generalmente supone el final de un simposio o de una mesa redonda, donde, con la mediación de un coordinador, se expresan ideas con un tiempo limitado (Domínguez & Samudio, 2012).

Debate.- Un debate puede darse lugar luego de casi cualquier tipo de evento en el que se exponen ideas, donde las exposiciones por lo general se contraponen con argumentos diversos. Se recomienda realizarlos en grupos no mayores a 15 personas (Domínguez & Samudio, 2012).

Panel.- En este tipo de evento intervienen expertos sobre un tema determinado, en el que aportan con sus puntos de vista; al final, se da un espacio para las preguntas y las acotaciones, procurando no dar paso al debate (Universidad de Los Lagos, 2013).

Congreso.- El congreso es un evento en el que se realizan reuniones de personas expertas en temas determinados, y por lo general se divide en tres sesiones previamente establecidas por los organizadores: un acto de inauguración "que informa sobre la finalidad y los temas a tratar"; un acto medio, donde se discuten los temas; y un acto final, donde se exponen las conclusiones a las que se llegó con los congresos. La idea es poder intercambiar ideas en un espacio en donde los asistentes puedan enriquecer sus conocimientos y establecer contactos con profesionales, investigadores y científicos de áreas afines (Domínguez & Samudio, 2012, pág. 9).

Anexo 2. Entrevista a coordinadores de escuelas de la Universidad del Azuay

Entrevista sobre eventos realizada a coordinadores de escuelas pertenecientes a la Universidad del Azuay	
La siguiente entrevista es estructurada, por lo cual, la entrevistadora deberá guiar el desarrollo de las interrogantes y limitar sus respuestas. La dinámica de preguntas y respuestas será registrada de manera escrita, y la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos.	
Fecha:	Entrevista Nº.:
Nombre:	
Cargo en la institución:	
1. ¿Qué clase de eventos realiza la facultad y la escuela para la que usted trabaja?	
2. ¿Cuántos eventos se realizan en la facultado y en la escuela?	
3. ¿Piensa que la Universidad del Azuay cuenta con la infraestructura necesaria para realizar eventos de la magnitud de un congreso?	
4. ¿Cuenta la facultad con un Plan de Organización de Eventos?	
5. ¿A qué departamento universitario piden apoyo para la organización de eventos y congresos?	