

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DIRIGIDO

Diseño de Manual de Protocolo para la Dirección de Relaciones
Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando

Postulante: Mariluz Maydana Bustamante
Docente: Mgr. Solange V. Murillo Moscoso

Cobija-Pando-Bolivia

2019

Índice

1. Introducción	1
2. Antecedentes	2
2.1. Nombre de la institución	2
2.2. Principal ejecutivo de la institución	2
2.3. Dirección de la institución	2
2.4. Nombre del proyecto, programa o actividad	2
2.5. Actividad que realiza la Institución	2
2.6. Importancia social de la institución	3
2.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto:	4
2.8. Tiempo de duración del trabajo dirigido	4
3. Descripción del problema resolver con el proyecto	5
4. Formulación del problema	6
5. Justificación del problema	6
6. Objetivos generales y específicos	8
6.1. Objetivo general	8
6.2. Objetivos específicos	8
7. Alcance del trabajo	8
8. Resultados previstos	8
9. Marco conceptual	9
9.1. Protocolo	9
9.2. Bases del protocolo	9
9.3. Imagen institucional	9
9.4. Imagen corporativa	10
9.5. Logotipo	10
9.6. Correspondencia	10
9.7. Ceremonia	10
9.8. Ceremonial	11
9.9. Anfitrión	11
9.10. Eventos	11
9.11. Comunicación colectiva	12

9.12.	Etiqueta	12
9.13.	Precedencia	12
9.14.	Redes sociales	12
9.15.	Relaciones Públicas	12
10.	Metodología	14
10.1.	Tipo de estudio	14
10.2.	Enfoque	14
10.3.	Método	14
10.4.	Población y muestra	14
10.5.	Técnica de investigación	15
11.	Diagnóstico o situación inicial de la institución	17
11.1.	Universidad Amazónica de Pando	17
11.2.	Dirección de relaciones internacionales	18
11.3.	Entrevista	19
11.4.	Encuesta	20
11.5.	Análisis FODA	27
11.6.	Matriz de análisis FODA	28
12.	Descripción del trabajo ejecutado	31
13.	Propuesta central	33
13.1.	logotipo	33
13.2.	Membrete	34
13.3.	Portada	35
13.4.	Correspondencia protocolar	36
13.4.1.	Cartas	36
13.4.2.	Circulares	38
13.4.3.	invitaciones	39
13.5.	imagen personal	41
13.6.	Protocolo de atención telefónico y por correo	42
13.7.	reglas básicas de ordenamiento protocolar	46
13.8.	Protocolo de eventos	50
13.8.1.	Inauguraciones de proyectos o programas	52

13.8.2.	Reconocimientos	54
13.8.3.	Firma de convenios	57
13.8.4.	Webinar	59
13.8.5.	Workshop	62
13.8.6.	Simposio	64
13.8.7.	Conversatorio	67
13.8.8.	Seminario	69
13.8.9.	Congreso	71
13.9.	protocolo para recepción de autoridades	74
14.	Evaluación de resultados	77
15.	Conclusiones y recomendaciones	78
15.1.	Conclusiones	78
15.2.	Recomendaciones	79
16.	Bibliografía	80
17.	Anexos	81

Índice de figuras

Figura 1. Conocimiento de Manual de Protocolo	21
Figura 2. Beneficios del Manual de Protocolo	21
Figura 3. Utilización de un Manual de Protocolo en la DRI	22
Figura 4. Importancia del Manual de Protocolo	22
Figura 5. Uso necesario de un Manual de Protocolo	23
Figura 6. Efecto del Manual Protocolo en la Universidad.	23
Figura 7. Que tan útil es el Manual de Protocolo	24
Figura 8. Importancia de los aspectos protocolarios	24
Figura 9. Calificación del protocolo en la DRI	25
Figura 10. Utilización de un Manual de Protocolo	25
Figura 11. Logotipo	33
Figura 12. Membrete Institucional	34
Figura 13. Portada	35
Figura 14. Carta	37
Figura 15. Circular	39
Figura 16. Invitación	40
Figura 17. Uniforme	42
Figura 18. Ficha de Llamadas	43
Figura 19. Regla del punto cero	46
Figura 20. Regla de la derecha	47
Figura 21. Regla de Proximidad	47
Figura 22. Regla de orden lateral	48
Figura 23. Regla Lineal	48
Figura 24. Regla de orden alfabético	49
Figura 25. Regla de orden de antigüedad	49
Figura 26. Orden en el vehículo	50
Figura 27. Ficha de planificación	53
Figura 28. ficha de materiales	54
Figura 29. Ficha de planificación	56
Figura 30. Ficha de materiales	57

Figura 31. Ficha de Planificación	58
Figura 32. Ficha de materiales	59
Figura 33. Ficha de planificación	60
Figura 34. Ficha de materiales	61
Figura 35. Ficha de planificación	63
Figura 36. Ficha de presentación	64
Figura 37. Ficha de planificación	65
Figura 38. Ficha de materiales	66
Figura 39. Ficha de planificación	68
Figura 40. Ficha de materiales	69
Figura 41. Ficha de planificación	70
Figura 42. Ficha de materiales	71
Figura 43. Ficha de planificación	73
Figura 44. Ficha de materiales	74
Figura 45. Ficha de llegada de invitados	75
Figura 46. Agenda diaria	75
Figura 47. Entrevista	81
Figura 48. Encuesta	82
Figura 49. Registro fotográfico 2	84
Figura 50. Fotografía del fichero de llamadas	85
Figura 51. Fotografía de la agenda telefónica	85
Figura 52. Fotografía agenda telefónica	86
Figura 53. Fotografía de agenda de reuniones	86
Figura 54. Fotografía del contenido agenda de reuniones	87
Figura 55. Fotografía de solicitud de estudiantes	88
Figura 56. Convenio específico para trabajo dirigido	89

Índice de tablas

Tabla 1 Analisis FODA	27
Tabla 2 Matriz de analisi FODA	29
Tabla 3 Descripsion del trabajo ejecutado	31
Tabla 4 Descripsion del trabajo ejecutado	32
Tabla 5 Recursos necesarios para inauguración	53
Tabla 6 Recursos necesarios para reconocimiento	56
Tabla 7 Recursos necesarios para convenios	58
Tabla 8 Recursos necesarios para webinar	61
Tabla 9 Recursos necesarios para workshop	63
Tabla 10 Recursos necesarios para simposio	66
Tabla 11 Recursos necesarios para conversatorio	68
Tabla 12 Recursos necesarios para seminario	71
Tabla 13 Recursos necesarios para congreso	73

1. Introducción

El presente trabajo se llevó a cabo la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando con el fin de mejorar la imagen institucional, mantener el orden ya que ese será la primera impresión que dará la universidad ante invitados del exterior.

En base a las necesidades identificadas como la clasificación de los eventos, estrategias para una mejor organización entre otros, se procede a diseñar el manual de protocolo para la Dirección de relaciones Internaciones aportando una guía para los funcionarios además del diseño de una imagen corporativa.

El manual de protocolo proporciona una guía que evita la duplicidad funciones y la confusión de los funcionarios involucrados en la realización de los actos y reuniones que tiene para la internacionalización entre los miembros de la comunidad universitaria y el trabajo conjunto con todos los programas y carreras de la Universidad Amazónica de Pando.

Un manual de protocolo se define como un documento que plasma el conjunto de normas o reglas, impuestas por las costumbres, destinadas a reglamentar los actos sociales. tiene como función coadyuvar al Ceremonial, permitiendo la correcta estructura del directorio o relación de empresas, instituciones, funcionarios y personas, con la finalidad de observar el reconocimiento jerárquico de las mismas mediante la estructura de un cuadro de precedencias, que debe ser instituido en las organizaciones.

Con el diseño del manual de protocolo se pretende sostener un orden protocolar, una buena organización y una imagen favorable, así también sea una guía en la organización de los eventos. Haciendo uso de las herramientas diseñadas específicamente para la Dirección de relaciones Internacionales. Por otro lado, al tener una buena organización se espera que las autoridades visitantes se encuentren a gusto y se lleven una excelente imagen de la Dirección de Relaciones Internacionales y de la Universidad Amazónica de Pando.

2. Antecedentes

2.1. Nombre de la institución

El trabajo dirigido se realizará en la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando (U.A.P.).

2.2. Principal ejecutivo de la institución

En la gestión 2019 fue asignada la Licenciada Elva Liliana Cabrera Romero como Directora de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando.

2.3. Dirección de la institución

La Dirección de Relaciones Internacionales se encuentra ubicada en la calle Bruno Racua al lado de la plaza Potosí primer piso del edificio del rectorado de la Universidad Amazónica de Pando.

Teléfono: 3-842-4459

Correo: relaciones.internacionales@uap.edu.bo

2.4. Nombre del proyecto, programa o actividad

Diseño de manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando (U.A.P.)

2.5. Actividad que realiza la Institución

La Dirección de Relaciones Internacionales es quien gestiona la internalización de la educación superior, la coordinación interinstitucional formando vínculos con organismos nacionales e internacionales, también es la que direcciona la cooperación internacional y nacional con el propósito de fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje, la investigación científica y tecnológica, la responsabilidad social universitaria y el fortalecimiento institucional que contribuye al desarrollo integral del Departamento de Pando.

La Dirección de Relaciones Internacionales posibilita a la Universidad Amazónica de Pando a viabilizar el nexo con organizaciones nacionales e internacionales, convenios, proyectos de investigación y ayudas carácter académico entre ellas se encuentran las becas, pasantías trabajos conjuntos con entidades del exterior, visitas, así también el fortalecimiento e intercambio cultural como parte integral en la formación de profesionales y cumplir con las normativas y tendencias actuales del sistema de la Universidad Boliviana y del estado Plurinacional de Bolivia.

Así mismo esta dirección gestiona, promueve, formaliza y desarrolla e sistema de relacionamiento interinstitucional integral regional y nacional e la Universidad Amazónica de Pando para viabilizar proyectos académicos, administrativos, de asistencia técnica, colaboración y cooperación del desarrollo; diseña estrategias de internacionalización con mecanismos de becas, convenios, la movilización de estudiantes, docentes investigadores.

2.6. Importancia social de la institución

La Dirección de Relaciones Internacionales tiene como propósito potenciar el vínculo internacional de la institución, además de promover y consolidar un modelo de internacionalización a través de la transversalidad de este proceso a toda la comunidad universitaria.

Tiene una gran importancia social al permitir que estudiantes destacados gocen de oportunidades de moviidades estudiantiles, intercambio con universidades del exterior del país, que ellos puedan conocer otras culturas y así adquieran nuevas experiencias para coadyuvar con su formación académica y promover el desarrollo de la sociedad, esto también aplicado para todo el plantel docentes.

La Dirección de Relaciones Internacionales coordina los programas de e intercambio con universidades del exterior, gestiona los tramites que sirvan para incrementar la movilidad académica, realizar eventos, charlas y sesiones informativas con la oferta de becas de cooperación internacional, realiza actividades relevantes: seminario, talleres, congresos en contacto permanente a nivel nacional con la red de Direcciones de Relaciones Internacionales

del Sistema de la Universidad Boliviana (SUB) y Expandir y fortalecer los lazos de cooperación con universidades líderes en el mundo.

2.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto:

El profesional a cargo del proyecto es la Ingeniera Irma Victoria Solis Coronado quien desempeña el cargo de coordinadora de actividades académicas e investigación de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando.

2.8. Tiempo de duración del trabajo dirigido

El tiempo de duración establecido para el diseño del manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando es de seis (6) meses según el reglamento de modalidad de graduación.

3. Descripción del problema resolver con el proyecto

El objeto de estudio del presente trabajo dirigido es el diseño de un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando. Esta dirección actualmente no cuenta con un manual de protocolo que funcione como un reglamento o una serie de instrucciones donde los funcionarios puedan auxiliarse para guiar el proceso que conlleva la realización de diversos eventos que realiza la Dirección de Relaciones Internacionales.

El origen del problema nace al percibir la falta de planificación organización por la ausencia de un manual de protocolo al momento de tratarse de eventos, distintos actos y reuniones que tiene como responsabilidad la Dirección de Relaciones Internacionales con autoridades de diferentes instituciones nacionales e internacionales de acuerdo al plan de acción estratégica de internalización trazado en la gestión 2015. Cada acto necesita de una previa planificación con una posterior organización adecuada, para la correcta realización de los diversos actos promovidos.

Entre las causas que originan el problema de investigación se puede mencionar que la Dirección de Relaciones internacionales es relativamente nueva, tiene pocos años de creación bajo la resolución N.º 052/2015, es una de las causas también que los anteriores directores no brindaron la debida importancia a lo que representa un manual de protocolo en la Dirección de Relaciones Internacionales, actualmente los funcionarios que forman parte de la dirección carecen de conocimiento y experiencia en el área técnica del protocolo.

Todas las causas anteriormente mencionadas traen como efecto, la aplicación de conocimientos empíricos en lo que se refiere a protocolos en la Dirección de Relaciones Internacionales, se ve también una desorientación de parte de los nuevos funcionarios asignados en la presente gestión y llegan improvisar al momento de la ejecución de los actos ceremoniales.

La Universidad Amazónica de Pando cuenta con 6 direcciones; Dirección Académica, Dirección de Información Académica, Dirección de Investigación Ciencia y Tecnología, Dirección de Interacción social y Extensión Universitaria, hasta la fecha ninguna de ellas cuentan con un manual de protocolo que especifique las normas y procedimientos que se debe

seguir en los actos ceremoniales, eventos y reuniones, este es el motivo por el cual los responsables fueron adquiriendo conocimientos empíricos y en base a eso realizan todos los actos protocolares que llevan adelante.

El protocolo es la imagen que se muestra de toda institución anfitriona de eventos, en este caso se considera un problema porque puede llegar a mostrar una mala imagen pública por la falta de un instrumento donde rige las normativas para el decoro que guían el comportamiento humano y lograr así una excelente relaciones humanas, sociales y profesionales entre las instituciones y autoridades.

4. Formulación del problema

¿Qué elementos técnicos y organizacionales se deberá tomar en cuenta en el diseño de un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando?

5. Justificación del problema

El presente proyecto tiene como finalidad mejorar la imagen institucional, mantener el orden que se vaya a generar ya que ese será la primera impresión que dará la universidad en caso de la firma de nuevos convenios con instituciones extranjeras. Es por ello la necesidad de elaborar un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales proporcionando una guía que evite la duplicidad de funciones y la confusión de los funcionarios involucrados en la realización de los actos y reuniones que tiene para la internacionalización entre los miembros de la comunidad universitaria y el trabajo conjunto con todos los programas y carreras de la Universidad Amazónica de Pando. De este modo la Dirección de Relaciones Internacionales podrá mostrar una adecuada organización evitando una crisis reputacional y cumpliendo exitosamente con todos los objetivos institucionales planteados como Dirección.

Cabe recalcar que los actos son el vehículo de conexión y comunicación con la comunidad universitaria, las instituciones y la sociedad en general y la herramienta que nos va a proporcionar potenciar la imagen de la universidad y mostrarla al exterior vistiéndola con sus mejores galas.

Los aportes de esta investigación están centrados en el diseño de un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales brindando un documento que indique las normas y técnicas necesarias para la planificación preparación y desarrollos de los actos protocolares. Estableciendo el diseño de los encabezados, el logotipo y la portada que ostentará la Dirección de Relaciones Internacionales, se fijó también un protocolo de eventos, protocolo y de recepción de autoridades, entre otros.

El manual de protocolo será de gran beneficio, permitiendo al personal de la Dirección de Relaciones Internacionales auxiliarse del mismo para guiar el proceso de los diversos eventos que se realizan través de la dirección. De igual manera ayudara a mejorar la imagen institucional de a la Universidad Amazónica de Pando, ya que dirigiendo de manera óptima las actividades que se llevan a cabo en la mencionada institución, se establecerá un ambiente amable y ameno en las reuniones y eventos igualmente se creará una apariencia favorable.

6. Objetivos generales y específicos

6.1. Objetivo general

Diseñar un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando.

6.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional en la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando.
- Clasificar y estandarizar los tipos de protocolo de la Dirección de Relaciones Internacionales.
- Diseñar manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando.

7. Alcance del trabajo

El alcance del presente trabajo dirigido es contribuir con un manual de protocolo el cual favorece a las coordinaciones de cada carrera, las direcciones de las 6 áreas y las distintas direcciones que componen la Universidad Amazónica de Pando, como también a las organizaciones públicas y privadas.

8. Resultados previstos

El trabajo dirigido pretende obtener los siguientes resultados:

- Que la Dirección de relaciones internaciones sostenga un orden protocolar y presente una buena organización y una imagen favorable.
- Que los funcionarios de la Dirección de Relaciones Internacionales posean una guía para la organización de eventos de manera correcta.
- Que las instituciones y autoridades visitantes encuentren un servicio protocolar de calidad y se lleven una excelente imagen de la Dirección de Relaciones Internacionales y de la Universidad Amazónica de Pando.

9. Marco conceptual

9.1. Protocolo

El conjunto de normas, protocolizada en documento oficial solemne, que recogiendo costumbres y tradiciones de uso inveterado, en un determinado territorio o aceptadas como un instrumento para regular las relaciones internacionales, disponen -en los actos oficiales- la ordenación y fijan las procedencias de autoridades de los símbolos, distinciones y honores que configuran una imagen plástica de poder (Vilarrubias, 1997, p. 63).

Urbina (2001) explica que, “El protocolo no es un corsé metálico, sino un corsé flexible que, aplicando las normas, directrices, criterios, etcétera, con realismo, ha de adaptarse a la situación concreta” (p.348).

Es formulando como normas jurídicas y consuetudinarias por lo que tiene un carácter formal, Afecta el ámbito de las ceremonias, en actos que se realizan con fines honoríficos, propiciatorios, lúdicos o de agradecimiento (Otero, 2009, p.54).

9.2. Bases del protocolo

El protocolo está basado en la cortesía, esencia de la educación, que significa el respeto a las personas, sea cual sea su condición personal humana, sea lo que sea, haga lo que haga, este donde este (Urbina, 2001, p. 43).

9.3. Imagen institucional

Aparece como el registro público de los atributos identificatorios del sujeto social. Es la lectura pública de una institución, la interpretación que la sociedad o cada uno De sus grupos, sectores o colectivos, tiene o construye de modo intencional o espontáneo. Para definir imagen institucional debemos renunciar así al repertorio amplio de acepciones del término “imagen” y quedarnos con una de sus acepciones: aquella que le atribuye el carácter de una representación colectiva de un “discurso imaginario” (Urbina, 2001, p. 48).

9.4. Imagen corporativa

La imagen corporativa es lo que una compañía quiere transmitir en un mensaje, es el conjunto de ideas que el público relaciona con nuestra empresa, siendo relacionada totalmente con la actividad de la misma, y algunos otros factores, destacados de entre ellos: la calidad en productos y servicios, atención al cliente, entre muchos otros (Otero, 2009, p. 57).

Es la política que define la organización en relación a su identidad visual (logotipos, isotipo, colores corporativos, etc) y oral o conceptual (cultura de la empresa y sus valores operativos) para proyectarse a sus públicos con claridad y nitidez, logrando su comprensión y confianza. Nos permite crear un concepto de nuestra organización (Cacheiro, 2005, p. 21).

9.5. Logotipo

Un logotipo es un grupo de letras, símbolos, abreviaturas, cifras e imágenes fundidas en solo bloque para facilitar una composición tipográfica, no es más que la firma de la compañía que se puede aplicar a todas clases de material impreso o visual (Cacheiro, 2005, p. 23).

El logotipo es parte esencial de la imagen corporativa, ya que este es la representación visual, que en pocas palabras debe indicar lo que significa la empresa de manera coherente a clientes, empleados, proveedores y a toda persona que guarde relación con la empresa, ya sea dentro o fuera de ella (Cacheiro, 2005, p. 23).

9.6. Correspondencia

La correspondencia es un conjunto de comunicaciones que tiene la finalidad de intercambiar cualquier tipo de información entre dos personas, es un conjunto de materiales impresos que se refieren a problemas personales o mercantiles, destinados a establecer una relación determinada entre distintas personas o empresas, interesadas en el intercambio de ideas (Cacheiro, 2005, p. 24).

9.7. Ceremonia

Otero (2009), señala la ceremonia como “un acto externo y tanto que se manifiesta públicamente” (p. 63)

“Una actividad sometida a un conjunto de normas coercitivamente explícita y formales (costumbres)” (Otero, 2009, p. 66).

9.8. Ceremonial

Conjunto de actividades, uso y ceremonias con las que se revisten y ornan los actos sociales según su naturaleza y fines y que se desarrollan a tenor de la clase y categoría de la presidencia y de las características del lugar y de su comportamiento. En su consecuencia existe un ceremonial propio para actos de estado, conferencia, y tratados internacionales, palacial, universitario, castrenses, religioso-eclesiástico, académico, deportivo, empresarial, festivos (Vilarrubias, 1997, p. 87).

Es una serie de ceremonias o elementos que componen, por ende, la primera diferencia es este carácter global frente al individual de ceremonia, un acto único (Otero, 2009, p. 64).

Califica a todo aquello que otorga un carácter formal, público o solemne a ciertos actos que como consecuencia de ello se convierten en ceremonias. Si hablamos de un acto o evento, no lo entendemos de la misma manera que si lo calificamos como un acto ceremonial (Otero, 2009, p. 64).

9.9. Anfitrión

Anfitrión o dueño de casa es la persona o institución que ofrece o está encargada de un ágape o reunión. El éxito de toda reunión depende de la experiencia y la sabiduría de un buen anfitrión o anfitriona. Para recibir en casa, debe tener a punto el anfitrión todo lo concerniente a la fiesta o reunión que ha organizado y estar listo una media hora antes de la fijada por los invitados (Cacheiro, 2005, p. 26).

9.10. Eventos

evento es el que se refiere a un acontecimiento. No se trata de cualquier tipo de acto, sino que se aplica a hechos que tienen una especial relevancia. Un evento no tiene habitualmente un

carácter privado y dentro de un ámbito familiar, sino que implica una proyección social. Esto quiere decir que es un acontecimiento celebrado por un número limitado de personas (Cacheiro, 2005, p. 28).

9.11. Comunicación colectiva

Para las relaciones públicas, la comunicación colectiva no masiva y la interpersonal son los medios no masivos y la interpersonal son los medios más efectivos para conseguir sus objetivos, al permitirnos relacionarnos directamente y sin intermediarios con nuestro público y hacerles llegar nuestro mensaje fidedignamente, y podemos decir que los actos, los eventos, son una de las modalidades más efectivas de comunicación interpersonal y colectiva con la que un buen publicirrelacionista puede contar (Otero, 2009, p. 67).

9.12. Etiqueta

Etiqueta se refiere en primer lugar un tipo específico de ceremonial, referido a usos sociales, que se puede observar en los ámbitos específicos: las casas reales y los actos públicos solemnes (Otero, 2009, p. 71).

9.13. Precedencia

Urbina (2001), expresa la precedencia como “el previo establecimiento de un orden entre las personas que participan en una actividad, en función de su precedencia, primacía, rango, nivel y relevancia en el seno de la sociedad”. (p. 32)

9.14. Redes sociales

Las redes sociales son sitios de internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información (Cacheiro, 2005, p. 30).

9.15. Relaciones Públicas

No es esta la ocasión más indicada para realizar el catálogo de definiciones empleadas para las relaciones públicas a lo largo de su historia. Especialmente porque aquí nos interesa una aceta

concreta de la disciplina, la que se ocupa de una de sus herramientas más efectivas: el protocolo utilizado como técnica de gestión de públicos en la ceremonia de actos, eventos o acontecimientos especiales (Otero,2009, p. 78).

Las relaciones públicas se ocupan del proceso interactivo que las organizaciones establecen entre sí, definiendo su identidad y gestionando los sistemas de comunicación idóneos para ser percibidas y tratadas adecuadamente en cada momento por sus públicos, tanto por sí misma como dentro del complejo sistema de relaciones imperante en la comunidad (Otero,2009,p.79).

10. Metodología

10.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio es de carácter descriptivo ya que se procedió a observar y clasificar los protocolos en base a las diferentes actividades ceremoniales de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando con la finalidad de identificar las debilidades que tiene cuando de protocolo se trata.

10.2. Enfoque

Es una investigación de enfoque cualitativo al no tener mediciones numéricas y debido a que se estudió la situación de la Dirección de Relaciones Internacionales, lo que dicen y lo que hacen en el escenario social como son los eventos ceremoniales que realiza dicha dirección de la Universidad Amazónica de Pando.

10.3. Método

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo ya que busca un conocimiento inicial producto de la observación, además contribuirá a conocer las situaciones actitudes a través de la descripción exacta de las actividades que se llevan a cabo dentro de la Dirección de Relaciones internacionales.

10.4. Población y muestra

- **Población**

Para el estudio del presente trabajo dirigido el universo o población consta de 18 coordinadores de cada carrera, 6 directores de las distintas áreas, 5 directores administrativos y 3 funcionarios de la dirección de relaciones internacionales incluyendo a la actual directora. Haciendo una población total de 32 profesionales de la Universidad Amazónica de Pando.

- **Muestra**

Se tomará en cuenta una muestra finita comprendida por 32 personas que corresponden a profesionales de la Dirección de relaciones Internacionales de la Universidad amazónica de Pando.

10.5. Técnica de investigación

Técnicas e instrumentos

- **Entrevista**

Por medio de una entrevista estructurada se entrevistó a la Directora de Relaciones Internacionales de manera personal para recolectar información concreta sobre la organización y ejecución de los eventos, actos ceremoniales y las reuniones que se llevan a cabo.

Para realización de la entrevista se ocupará los siguientes instrumentos; una guía de entrevista. Como herramientas de registro se ocupará audios y libreta.

- **Encuesta**

La encuesta se utilizó para realizar el diagnóstico situacional de la Dirección de Relaciones Internacionales con respecto al protocolo de los diversos actos ceremoniales que dicha dirección ejecuta. La encuesta aplicará a 18 coordinadores de cada carrera, 6 directores de las distintas áreas, 5 directores administrativos y 3 funcionarios de la Dirección de Relaciones Internacionales, en total 32 personas.

Como instrumentos de investigación la encuesta se realiza mediante cuestionarios con preguntas cerradas.

- **Observación**

Esta técnica permitirá tener un registro visual de la situación real de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando, utilizando los recursos auxiliares como: diario de campo para tomar notas y herramientas de apoyo como cámara de videos y fotografías.

- **Documentación**

Como otra técnica se utilizó documentación, con esta técnica se recopilará información adecuada para el presente trabajo, además de recolectar datos de la Dirección de Relaciones Internacionales como ser resoluciones e informe de propuesta de creación. Como instrumento se aplicó la revisión bibliográfica.

11. Diagnóstico o situación inicial de la institución

Para cumplir con los objetivos trazados del trabajo dirigido de acuerdo a la metodología aplicada se realiza un diagnóstico situacional para la acción y toma de decisiones adecuadas en la elaboración del manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando.

11.1. Universidad Amazónica de Pando

La Universidad Amazónica de Pando (UAP), fue creada mediante Decreto Supremo N.º 20511 del 21 de septiembre de 1984 y sancionada mediante Ley de la Nación N.º 653 de 18 de octubre de 1984. Actualmente cuenta con 6 áreas y 18 carreras.

El Estatuto Orgánico de la UAP fue aprobado en la VI Conferencia Nacional de Universidades en octubre de 1997 y por el Congreso Nacional de Universidades el mes de mayo de 1999, ambos eventos realizados en la ciudad de Trinidad – Beni.

Universidad Amazónica de Pando en la presente gestión tiene como autoridades al Ing. Ludwing Arcienega Baptista como Rector, al Lic. José Luis Segovia Saucedo Vicerrector y el Ing. Carlos Alberto Tiburcio Amuruz como secretario general.

Misión

Institución Pública y Autónoma de Educación Superior, que forma profesionales idóneos, con excelencia académica, pensamiento crítico y compromiso social, que desarrolle la investigación científica y tecnología, promoviendo la interacción social, en un contexto de diversidad social e interculturalidad, para contribuir al desarrollo integral de nuestra amazonia.

Visión

En el año 2017 la Universidad Amazónica de Pando será una Universidad Autónoma, transparente, desconcentrada, incluyente, con libertad de pensamiento, comprometida con su población, que brinde profesionales de excelencia académica, investigación científica y tecnología pertinente hacia su entorno; enfocada en una gestión moderna y flexible basada en

resultados, con todos sus programas acreditados, orientados al bienestar de la comunidad universitaria para contribuir al desarrollo integral de nuestra amazonia.

11.2. Dirección de relaciones internacionales

Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando fue creada el 6 de enero de 2012 dependiente de la Dirección de Planificación y Evaluación institucional del rectorado en el marco del plan de trabajo presentado por Cambio Universitario en la Red UMANAS asociación de Universidades Amazónicas en representación de las universidades de los 8 países que conforman la región amazónica, en el año 2014 Relaciones Internacionales depende directamente del Rectorado.

El XII congreso Nacional de Universidades resuelve ``aprobar el Reglamento de Relaciones Internacionales`` (Resol. N.º 667/ 2014) y ``crear en forma inmediata las direcciones de Relaciones Internacionales... con personal, presupuesto e infraestructura necesaria`` (Resol. N.º 68/ 2014) cuyos encargados de dar cumplimiento a la misma son el CEUB y las Universidades del Sistema de la Universidad Boliviana.

La creación de la Dirección de Relaciones Internacionales fue creada mediante la resolución N.º 052/2015 de acuerdo a propuesta emitidas por las comisiones Jurídicas e Institucional del Honorable Consejo Universitario; misma que dependerá del rectorado en coordinación con Vicerrectorado, FUD, FULL de la UAP.

Misión

La Dirección de Relaciones Internacionales, Interinstitucionales, Convenios y Cooperación al Desarrollo de la Universidad Amazónica de Pando es la responsable de promover la internacionalización de la educación superior, la coordinación institucional estableciendo vínculos con organismos nacionales e internacionales, canalizar la cooperación internacional y nacional con el propósito de fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje, la investigación científica y tecnológica, la responsabilidad social universitaria y el fortalecimiento institucional que contribuya al desarrollo integral de la región amazónica.

Visión

La Dirección de Relaciones Internacionales, Interinstitucionales, Convenios y Cooperación al Desarrollo de la Universidad Amazónica de Pando en el año 2020 se constituirá en la unidad que permita proyectar a la Universidad Amazónica de Pando hacia la comunidad nacional e internacional con vínculos fortalecidos desde la academia, como un referente de internacionalización en educación superior, desarrollo integral y compromiso social universitario para la región amazónica.

11.3. Entrevista

La entrevista se aplicó a la Directora de Relaciones Internacionales usando como instrumento una guía de entrevista. La entrevista contemplo preguntas estructuradas, formuladas para conocer la situación en la que se encuentra la dicha dirección y la necesidad de la creación de un Manual de Protocolo.

¿Por qué necesita un manual de protocolo en la Dirección de Relaciones Internacionales?

R. Se necesita debido a que nos brinda como normas técnicas para llevar a cabo los eventos dentro de la Dirección de Relaciones Internacionales, además que se utilizara como guía para mejorar la imagen de la UAP ante instituciones o universidades a nivel nacional e internacional, es necesario por que mejorara la imagen y la organización de la Dirección de Relaciones Internacionales.

¿Qué ocasiona la falta de un manual de protocolo en la Dirección de Relaciones Internacionales?

R. La falta de un manual de protocolo genera muchas complicaciones al momento de realizar eventos internacionales, una de las principales sucede debido a que el personal no conoce sobre protocolo entonces como no existe un manual de protocolo optan por improvisar en los eventos, al momento de improvisar olvidan muchos puntos en durante el evento se presentan como inconvenientes.

¿Para qué necesita un manual de protocolo en la Dirección de Relaciones Internacionales?

R. se necesita para lograr un orden en los eventos para aplicarlo y que los funcionarios puedan tener una guía que les indique de que manera llevar a cabo los eventos que realiza la Dirección de Relaciones Internacionales.

¿Por qué hasta la fecha la Dirección de Relaciones Internacionales no cuenta con un Manual de Protocolo?

R. Debido a que la dirección es de reciente creación y no se percataron en gestiones anteriores de la importancia que tiene una Dirección de Relaciones Internacionales, porque la Dirección es la primera imagen de la Universidad Amazónica de Pando a otras universidades e instituciones

¿Como realizan los eventos actualmente en la Dirección de Relaciones Internacionales?

R. Actualmente se vienen realizando eventos, pero todos estos se empezaron a realizar de manera empírica e improvisada, esa es la manera en la que actualmente se realizan los eventos sin una manera única de llevarlos cabo.

Resultados de la entrevista

Los resultados de la Entrevista muestran que la Dirección de Relaciones Internacionales no cuenta con un manual de protocolo siendo este necesario para mejorar y mantener un orden a la hora de la planificación y realización de los eventos ya que su ausencia retrasa la organización las distintas actividades que se llevan a cabo. La entrevista realizada muestra también que los eventos actualmente se realizan de manera empírica e improvisada.

11.4. Encuesta

La encuesta fue aplicada a todos los funcionarios de la Dirección de Relaciones Internacionales, también a los 18 coordinadores de carrera, así mismo a 6 directores de áreas y a los 6 directores administrativos de la Universidad Amazónica de Pando, con la finalidad de conocer su opinión con respecto a la necesidad del Diseño de un manual de Protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales.

¿Sabe usted que es un manual de protocolo?

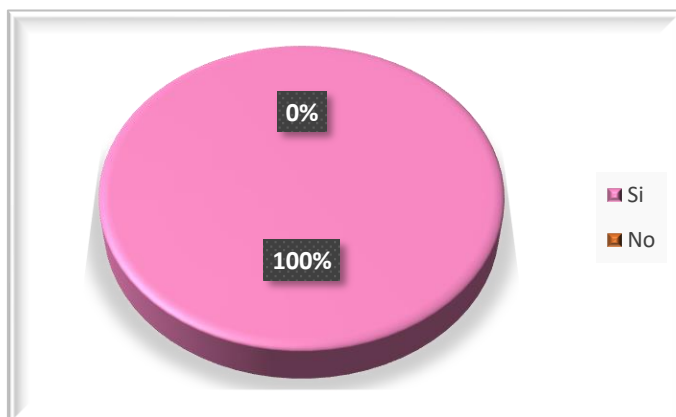


Figura 1. Conocimiento de Manual de Protocolo

De acuerdo a la encuesta realizada en su totalidad el 100% de las personas encuestadas indicaron que tienen conocimiento de lo que es un manual de protocolo.

¿Qué beneficios considera que aporta a la Dirección de Relaciones Internacionales un manual de protocolo?

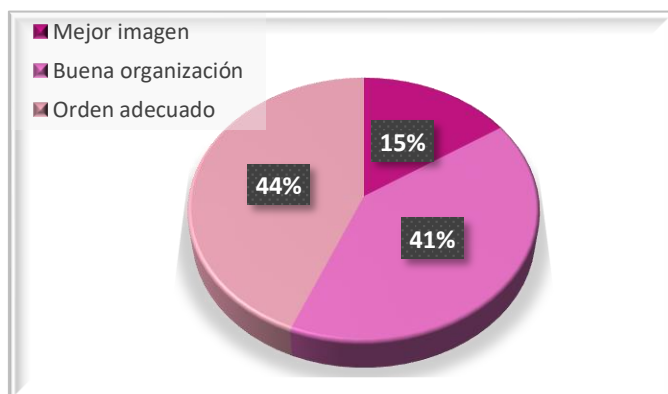


Figura 2. Beneficios del Manual de Protocolo

Entre los beneficios que aporta a la Dirección de Relaciones Internacionales un manual de protocolo un 44% indica que el Manual de Protocolo contribuye con un orden adecuado, un 41% dice que el Manual de Protocolo colabora con una buena organización y un 15% considera que aporta una mejor imagen para la DRI.

¿Actualmente los eventos realizados en la Dirección de Relaciones Internacionales se basan en un manual de protocolo?

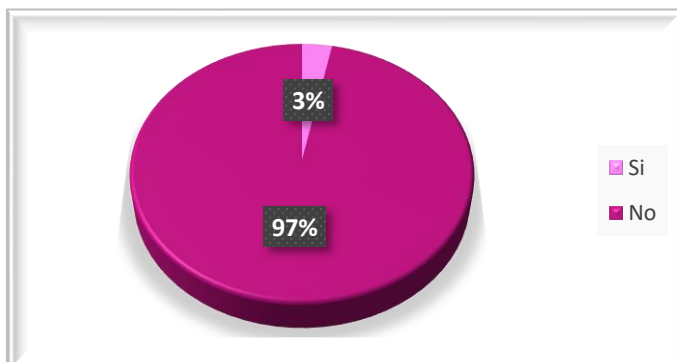


Figura 3. Utilización de un Manual de Protocolo en la DRI

Como se puede observar en la figura un 97% de las personas encuestadas que actualmente los eventos realizados en la Dirección de Relaciones Internacionales no se basan en un manual de protocolo mientras que un 3% indicó que si se basan.

¿Considera usted que es importante el diseño de un manual de protocolo para la DRI?

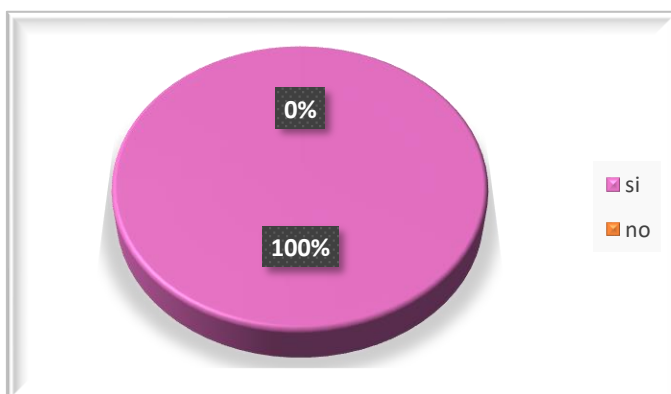


Figura 4. Importancia del Manual de Protocolo

Según la encuesta realizada un 100% considera que es importante el diseño de un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales.

¿Considera necesario el uso de un manual de protocolo?

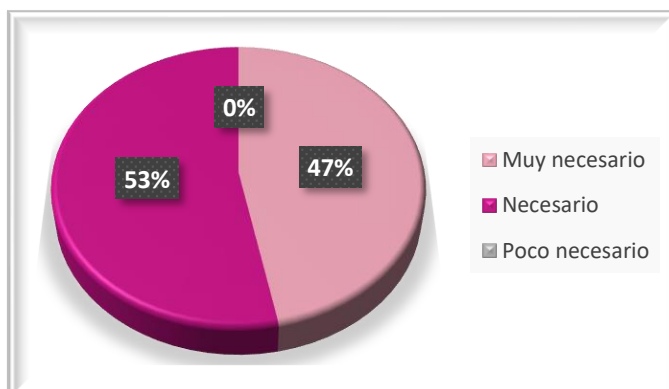


Figura 5. Uso necesario de un Manual de Protocolo

Entre las personas encuestadas un 53% considera necesario el uso de un manual de protocolo, un 47% considera muy necesario y ningún profesional encuestado considero poco necesario el uno de un manual de protocolo.

¿Considera que la falta de un manual de protocolo afecta la imagen de la universidad?

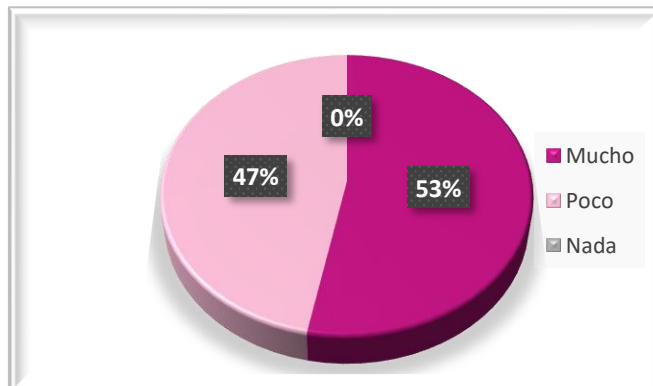


Figura 6. Efecto del Manual Protocolo en la Universidad.

Se observa que un 53% de las personas encuestadas señalan que la falta de un manual de protocolo afecta mucho la imagen de la Universidad, mientras que un 47% considera que afecta poco y un 0% nada.

¿Qué tan útil considera la creación del Manual protocolario dentro de la Dirección de Relaciones Internacionales?

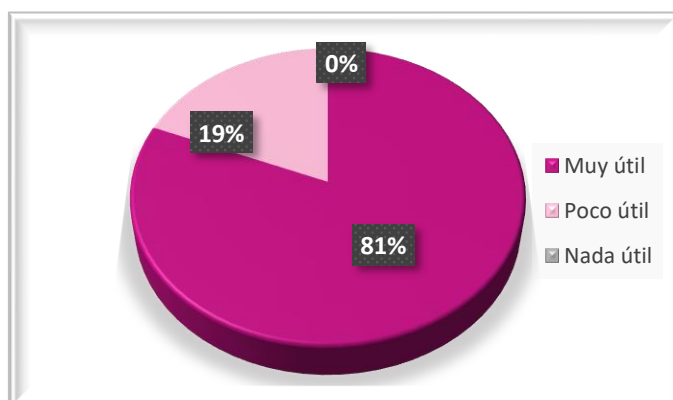


Figura 7. Que tan útil es el Manual de Protocolo

De acuerdo a la encuesta realizada un 81% considera muy útil la creación de un manual de protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Internacionales, un 19% considera poco útil y por último 0% nada útil.

¿Qué tan importante es para los eventos son los aspectos protocolarios?

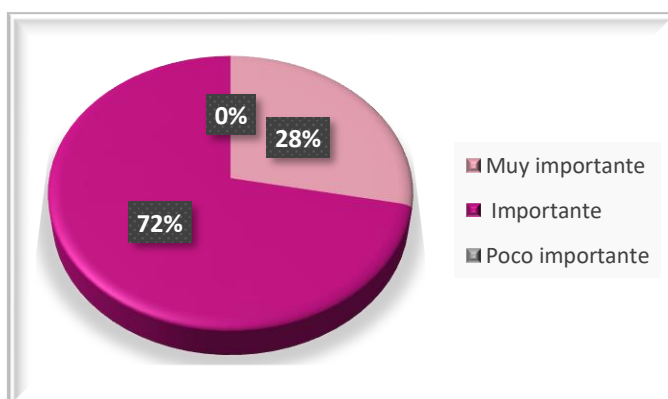


Figura 8. Importancia de los aspectos protocolarios

Al realizar la encuesta se observó que un 72% señala que es importante los aspectos protocolarios para los eventos, un 28% de las personas encuestadas indican que es muy importante, y un 0% de los encuestados encuentra poco importante los aspectos protocolarios.

¿Como califica el protocolo aplicado a los diferentes eventos realizados en la Dirección de Relaciones Internacionales?

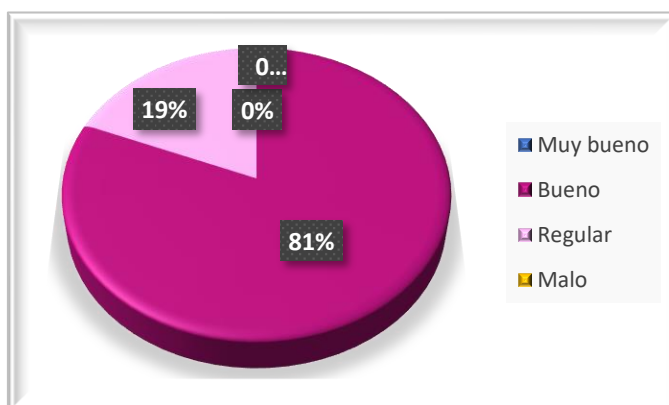


Figura 9. Calificación del protocolo en la DRI

Entre las personas encuestadas un 81% califica como bueno el protocolo realizado en la dirección de relaciones internacionales mientras que un 19% lo califica como regular, un 0% como malo y también un 0% muy bueno.

¿Considera que si se llega a implementar un Manual protocolo seria usado en todos los eventos que se realicen?

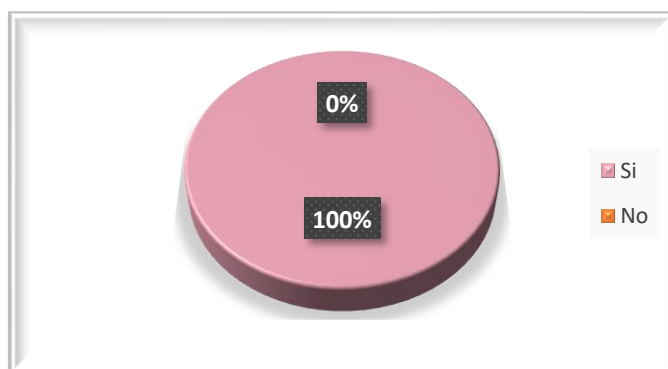


Figura 10. Utilización de un Manual de Protocolo

Según la encuesta realizada el 100% de los encuestados afirman que si se llega a implementar un manual de protocolo seria usado en todos los eventos que se realicen.

Resultados de la encuesta

Las personas encuestadas indican que aunque es buena la organización del protocolo aplicado actualmente en la Dirección de Relaciones Internacionales es necesario un manual donde indique las normas y procedimientos adecuados del protocolo, indicando así la creación de un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales ya que es gran importancia para la imagen de la Universidad, así mismo esto beneficiará con una buena organización en los diversos actos que realiza la Dirección de Relaciones Internacionales.

11.5. Análisis FODA

En el presente análisis realizado se toma en cuenta los factores internos y externos de los datos recopilados en los cual contribuyen todos los actores constados en el desarrollo del diagnóstico para analizar en la situación que se encuentra la Dirección de Relaciones Internacionales, identificando de las fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Dirección de Relaciones Internacionales.

Tabla 1
Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Personal calificado y con alto grado compromiso con la Dirección de Relaciones Internacionales y la Universidad Amazónica de Pando. Vincula a la comunidad universitaria con instituciones nacionales e internacionales. Realiza eventos direccionado a las diferentes áreas de la Universidad Amazónica de Pando. Apoya a las distintas carreras con prácticas en universidades del exterior. Buenas relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de un manual de protocolo para la realización de eventos en la Dirección de Relaciones Internacionales. Falta de ambiente de trabajo adecuado. Poca experiencia en la realización de las distintas actividades de la Dirección de Relaciones Internacionales. Poco personal para la ejecución de los eventos y distintas actividades que se realizan en la Dirección de Relaciones Internacionales. Falta de protocolo en la recepción de autoridades invitadas. Falta de protocolo en la recepción de correos.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Universidades dispuestas a realizar convenios otras universidades Ofertas de intercambio estudiantil Apoyo del CEUB para el desarrollo de la Dirección de Relaciones Internacionales. Creación de un manual de protocolo 	<ul style="list-style-type: none"> Recorte de IDH Rotación de personal Burocracia en el proceso para resolver tramites

11.6. Matriz de análisis FODA

Este análisis estratégico se realiza para ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar la situación en la que se encuentra la Dirección de Relaciones Internacionales.

Luego de identificar las fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas se aprovecha los puntos fuertes para sacar el máximo provecho de las oportunidades, se busca mejorar de las debilidades internas valiéndose de las oportunidades externas, se utiliza las fortalezas de la DRI para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas, y por último se intenta minimizar debilidades y amenazas, mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la Dirección de Relaciones Internacionales a una posición muy inestable.

Tabla 2
Matriz de análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Personal calificado y con alto grado compromiso con la Dirección de Relaciones Internacionales y la Universidad Amazónica de Pando. • Vincula a la comunidad universitaria con instituciones nacionales e internacionales. • Realiza eventos direccionado a las diferentes áreas de la Universidad Amazónica de Pando. • Apoya a las distintas carreras con prácticas en universidades del exterior. • Buenas relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual de protocolo para la realización de eventos en la Dirección de Relaciones Internacionales. • Falta de ambiente de trabajo adecuado. • Poca experiencia en la realización de los diversos actos ceremoniales. • Falta de protocolo en la recepción de autoridades invitadas. • Falta de protocolo de atención telefónica y correos.
OPORTUNIDADES	(FO)	(DO)
<ul style="list-style-type: none"> • Universidades dispuestas a realizar convenios otras universidades • Ofertas de intercambio estudiantil • Apoyo del Rectorado. • Creación de un manual de protocolo 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear vínculos con Universidades dispuestas a realizar convenios • Vincular a la comunidad universitaria con el exterior realizando intercambios estudiantiles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un manual de protocolo para la realización de eventos, recepción de autoridades y de atención telefónica y correos, así mismo el manual de protocolo ayudara en la organización de los diversos actos ceremoniales. • Solicitar al rectorado de la UAP un cambio de ambiente de trabajo donde tenga mayores comodidades,
AMENAZAS	(FA)	(DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Recorte de IDH • Rotación de personal • Burocracia en el proceso para resolver tramites 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar de manera eficiente ya que se tiene un personal calificado y con alto grado de compromiso y así demostrara que no es necesario una rotación de personal para mayor productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exponer necesidades a las autoridades competentes para hacer conocer la situación actual. • Gestionar la realización de manual de protocolo

Resultados de la Matriz FODA

Como resultado de la matriz FODA se tienen las estrategias FO, DO, FA Y DA, estas estrategias son creadas en base al análisis FODA que se hizo anteriormente.

Las dos estrategias FO se creó utilizando las Fortalezas que tiene la DRI para aprovechar las oportunidades que ofrece el medio externo. Como fortaleza se tiene que la DRI vincula a la comunidad universitaria con instituciones nacionales e internacionales, esta fortaleza se usa para aprovechar las universidades dispuestas a realizar convenios, además de aprovechar también que la DRI apoya a las distintas carreras con prácticas en universidades del exterior realizando intercambios estudiantiles.

La estrategia DO se trata de crear un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales ya que la falta de uno esta como una debilidad y se aprovechara la oportunidad de que existen trabajos dirigidos en la UAP.

Para la estrategia FA se pretende aprovechar el personal calificado que cumple funciones en la DRI para evitar la rotación de personal.

Como estrategia DA se pretende exponer las necesidades de la DRI a las autoridades competentes para así dar una solución a los inconvenientes que tiene la Dirección de Relaciones Internacionales-

12. Descripción del trabajo ejecutado

Tabla 3

Descripción del trabajo ejecutado

	Descripción
Antecedentes	Se realizó una revisión documental de la propuesta y la resolución de creación de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando con el fin de conocer su actividad y la importancia social que tiene esta dirección.
Descripción del problema	Para identificar el origen, causas, efectos y contexto del problema se evidencio visualmente la forma en la que realizan los eventos en la dirección de Relaciones Internacionales, también se recolecto esta información por medio de la entrevista realizada a la directora.
justificación	Se realizo con la finalidad de justificar el trabajo dirigido mediante tres interrogaciones las cuales son: para que se está realizando este trabajo, que aportes brindará a la Dirección de Relaciones Internacionales y quienes serán los principales beneficiados con el manual de protocolo. Las interrogantes mencionadas se respondieron por medio de la entrevista, y la observación.
Objetivos	Se define el objetivo general en base al propósito del presente trabajo dirigido y los objetivos específicos son los pasos que se necesitan para cumplir el general en este caso el diseño del manual de protocolo de la Dirección de Relaciones Internacionales
Resultados previstos	Los resultados previstos se plantean basados en los resultados esperados del presente trabajo dirigido

Tabla 3 (continuación)
Descripción del trabajo ejecutado

	Descripción
Marco conceptual	Para realizar el marco conceptual se hizo una revisión bibliográfica de artículos y libros relacionados con el protocolo y ceremonial para así plasmar los conceptos mediante citas directas.
Diagnóstico	Para la realización del diagnóstico situacional se realizó una revisión bibliográfica de los documentos de la Dirección de Relaciones Internacionales, así mismo se visualizó la realización de los actos formales. Se elaboro la entrevista para el levantamiento de información las cuales fueron dirigida a 32 personas que trabajan en coordinación la Dirección de Relaciones Internacionales. Posteriormente se hace el análisis de los resultados de dicha encuesta y la entrevista realizada a la directora, para finalizar se realiza en análisis y matriz FODA donde se toma en cuenta las opiniones de los encuestado, la entrevistada y la evidencia visual.

13. Propuesta central

El manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando está diseñado según las necesidades identificadas en dicha dirección, el manual de protocolo le aporta a la DRI las herramientas necesarias para planificación, organización y ejecución de los eventos, proporcionando una imagen personalizada de acuerdo a los lineamientos de trabajo.

13.1. logotipo

El logotipo de la Dirección de Relaciones Internacionales es una pieza vital de la imagen corporativa. Es la seña de identidad por la que identificarán en todas las ocasiones. El logotipo es la imagen de referencia, se trata de la imagen en la que se intenta captar las características que se definen como Dirección, que nos ayuda a construir nuestra identidad y que manda un mensaje al mundo sobre qué es lo que se realiza.

Por lo tanto, el logo tipo de la Dirección de Relaciones Internacionales tiene los colores verde y amarillo; el color verde representa la amazonia del Departamento de Pando y el color amarillo el éxito en los vínculos.

Lleva como figura la flecha, la palmera y el mundo que significa la relación y el Vínculo de pando con el mundo.

En el centro está la sigla DRI y alrededor se encuentra el nombre de la Dirección de Relaciones Internacionales y de la Universidad Amazónica de Pando.



Figura 11. Logotipo

13.2. Membrete

El membrete u hoja membretada es un folio de papel que representa la identidad visual de la Dirección de Relaciones Internacionales. En la parte superior de la hoja lleva el nombre, logotipo, de la Dirección de Relaciones Internacionales y de la Universidad Amazónica de Pando en la parte inferior lleva el número telefónico, correo electrónico y dirección, de esta manera se deja el resto del material libre para utilizarlo tanto para imprimir como para escribir en él. El membrete de la Dirección de Relaciones Internacionales aporta credibilidad y profesionalidad al documento cuestión.

La utilización del membrete es para todo documento emitido por la Dirección de Relaciones Internacionales como ser: cartas, circulares, invitaciones, entre otros.



*Oficina: Calle Bruno Racua primer piso del rectorado de la U.A.P. Telf: 3-842-4459
Correo: relaciones.internacionales@unp.edu.bo*

Figura 12. Membrete Institucional

13.3. Portada

La portada es muy importante ya que es el primer dato a conocer de cualquier de investigación, es donde se encuentran los datos del documento. Su importancia se basa en todo lo que es la presentación del documento donde se van a explicar los más importantes datos sobre cuál es la raíz, de lo que trata, persona que lo realizo y el lugar de elaboración.

La portada de un informe es la primera hoja que estará formada por el título, actividad que se va a realizar, asunto de la actividad y los respectivos logotipos de las partes que conformaran la actividad. Se incluye también el logo de la Universidad Amazónica de Pando sin llevar encabezado ni pie de página, además, no se le asignará un número de página.



Figura 13. Portada

13.4. Correspondencia protocolar

13.4.1. Cartas

Una carta es un documento dirigido a una(s) persona(s) o institución que no conocemos o bien que supone un organismo autoritario al cual debemos mostrar un grado de respeto y cordialidad, tratando el tema del que escribimos con formalidad. Asimismo, una carta formal supone un tipo de texto informativo, puesto que a través de ella comunicamos una decisión o bien pedimos información relativa a algo.

Las cartas emitidas por la Dirección de Relaciones Internacionales deben ser claras, breves y concisas; es decir la información tiene que ser fácilmente comprensible por parte del receptor y al mismo tiempo, tiene que estar claramente estructurada y organizadas en diferentes apartados

- **Ciudad y Fecha:** la carta debe comenzar con la ciudad y la fecha, que es lo primero que debe escribirse, justo en el margen superior derecho.
- **Cite:** deberá ir el número de Cite de la Dirección de Relaciones internacionales debajo de la fecha justo a margen derecho.
- **Receptor:** debemos colocar el nombre de la persona a la que va dirigida nuestra carta, así como su cargo o el puesto que ocupa dentro de la empresa u entidad en la que trabaje.
- **Referencia:** se debe poner una referencia antes de redactar la tarde donde indique el asunto.
- **Saludo:** antes de empezar propiamente a redactar la carta, se debe comenzar con un saludo cortés y formal.
- **motivo de la carta:** el primer párrafo de la carta debe contener un breve resumen del porqué de la redacción de la misma; es decir, se tiene que explicar de manera clara y concisa el motivo de nuestra carta. después las líneas de introducción, pasamos a redactar propiamente la carta formal, teniendo en cuenta que no debe ser muy larga ni compleja de leer, por lo que es necesario utilizar un lenguaje formal y claro, dando datos importantes para la comprensión de la misma.

- **Despedida y agradecimiento:** para terminar la carta, se debe concluir con un breve párrafo en el que agradezcamos a nuestro receptor el tiempo que ha destinado a la lectura de la misiva y señalando que esta se acaba. Para ello, debemos hacer una breve síntesis que recoja la información anterior más importante.
- **Firma:** por último, el final de la carta formal debe llevar estampada la firma, junto con el nombre y el cargo del emisor.



Figura 14. Carta

13.4.2. Circulares

Una circular es un documento formal que utiliza una determinada autoridad para dar a conocer una notificación o información. Generalmente es de carácter urgente y es mediante ésta, que se intenta llegar a la totalidad de la población objetivo.

La circular emitida por la Dirección de Relaciones internacionales presenta características distintivas que pueden ayudar a identificar la circular.

- **Título:** Generalmente se lo titula como “CIRCULAR N.º”. La circular se emite con el respectivo membrete, sello, fecha y lugar.
- **Para:** Es donde especificamos para quienes va dirigido la circular.
- **Cuerpo:** Aquí se expone el mensaje a transmitir. se utiliza un lenguaje formal y siempre orientado hacia el grupo determinada. Es importante tener en cuenta el lenguaje de esa población para poder elaborar una circular con el vocabulario adecuado. No obstante, una circular no permite lenguaje vulgar, coloquial ni por supuesto, obsceno.
- **Firma:** la firma ayuda a que el destinatario reconozca quién ha emitido dicha circular.



CIRCULAR N°005/2019

A: DIRECTORES DE ÁREAS Y COORDINADORES DE CARRERA DE LA
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO.

Primeramente, hacerle llegar mis más cordiales saludos y desearle éxitos en las funciones que desempeña en beneficio de nuestra Casa Superior de Estudios.

Con el propósito de coordinar actividades académicas de investigación e interacción social – extensión universitaria con Universidades e Instituciones del exterior, deberá primeramente presentar su proyecto por Rectorado.

Agradeciendo de antemano su comprensión me despido de su autoridad con las consideraciones más distinguidas.

|

Cobija, 16 de abril de 2019

*Oficina: Calle Bruno Rincón primer piso del rectorado de la U.A.P. Telf: 3-842-4459.
Correo: relaciones.internacionales@unap.edu.bo*

Figura 15. Circular

13.4.3. invitaciones

La invitación básicamente es donde se le pide a una persona que se dirija hacia dicho lugar para así concretar un evento, son aquellas que se hacen mediante una carta de invitación para que dicha persona acuda al evento.

La redacción debe realizarse en tercera persona

Deben ser enviadas al menos, con 15 días de anticipación para que a los invitados les dé tiempo a contestar y a organizar su agenda de compromisos.

Dentro de la invitación que emite la Dirección de Relaciones Internacionales deben ir los siguientes datos:

Fecha de redacción: Se debe poner la fecha de redacción y la ciudad en la parte superior Izquierda.

A quién se invita: Indicar el nombre de la persona destinataria de la invitación. Debe ir con su correspondiente tratamiento de cortesía debido.

Quién invita: En el encabezamiento de la invitación debe figurar quién invita. En este caso sería la Dirección de Relaciones Internacionales la que Invita.

A qué se invita: Debe figurar en la invitación de forma clara el motivo por el que se invita. Un invitado debe saber a qué va a un sitio cuando le invitan.

Cuando y donde: Es imprescindible indicar claramente la fecha, la hora y la dirección del lugar donde el invitado tiene que presentarse.

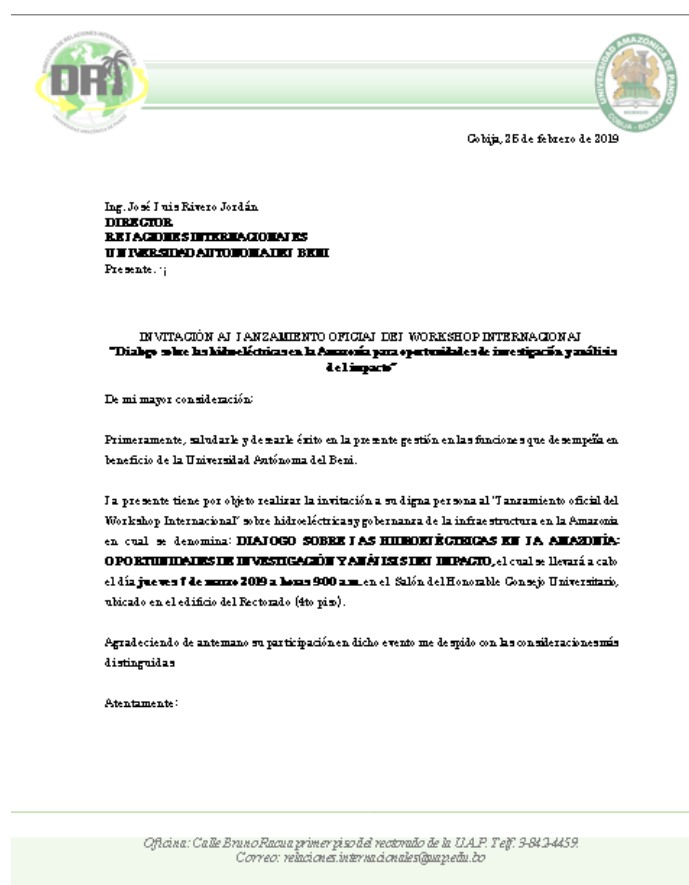


Figura 16. Invitación

13.5. imagen personal

Es importante no descuidar la imagen de los funcionarios de la Dirección de Relaciones Internacionales.

La imagen de los funcionarios impacta de manera positiva o negativa en la imagen institucional ya que en algún momento llegan a ser la imagen de la Universidad.

La sociedad actual es cada vez más competitiva y exigente. Ofrecer una buena imagen se convierte en una obligación, por ser una herramienta de comunicación imprescindible, tanto en el entorno laboral como en el personal. Se tiene entendido que solo hay una oportunidad de causar una buena primera impresión.

Para las mujeres

El uniforme para las mujeres es pantalón social color negro, y blusa color verde agua. La vestimenta será acompañada de un botón personalizado de la DRI en el lado izquierdo de la blusa.

Para los varones

El uniforme de la Dirección de Relaciones Internacionales será pantalón social color negro, camisa color verde agua, zapatos negros, el uniforme también incluye el botón personalizado de la DRI.

El Uniforme será usado en todo tipo de eventos y actos que realice la Dirección de Relaciones Internacionales.



Figura 17. Uniforme

13.6. Protocolo de atención telefónico y por correo

protocolo de atención telefónica

El necesario establecer el protocolo para la asistencia vía telefónica de la Dirección de Relaciones Internacionales con un monologo y pautas necesarias para la atención de forma integral.

El protocolo para la atención telefónica en la Dirección de Relaciones Internacionales será la siguiente:

Para contestar la llamada telefónica:

- Se deberá responder rápidamente, antes del tercer timbre, con voz clara y pausada.
- Se deberá iniciar la llamada diciendo: buen día, buenas tardes (saludo) Dirección de Relaciones Internacionales UAP.
- Una vez la persona exprese el motivo de su llamada se deberá preguntar su nombre y el motivo de su llamada.

Para transferir la llamada:

- Para pasar una llamada se deberá informar el nombre y el motivo de la llamada evitando que la persona tenga que repetir.
- No se debe dejar esperando por más de 30 segundos.
- Cuando el funcionario reciba la llamada transferida, se presenta explicando de manera breve la información que recibió.

Recibir un mensaje:

- En caso de que sea necesario tomar un mensaje, se escribirá el nombre de la persona que llamo y el número de teléfono al cual se le puede contactar.
- Se debe repetir el mensaje recibido para asegurarse que este correcto.
- Se anotará el mensaje recibido en la siguiente ficha:

Llamada de:	
Llamada para:	
Fecha:	Hora:
Mensaje:	

Figura 18. Ficha de Llamadas

Durante la llamada:

- Durante la llamada no se debe interrumpir la conversación al contrario debe dejar que la persona termine de expresar su necesidad.
- Se debe hablar siempre de forma cortés y si es necesario responder alguna pregunta deben ser respuestas puntuales y precisas.
- El lenguaje utilizado debe ser claro y entendible.

Para terminar la llamada

- Debe terminar la llamada diciendo “gracias por su llamada, tenga un buen día”
- Hacer una pausa y esperar que la persona cuelgue primero.

Para realizar una llamada

- Se debe preparar lo que se va a decir para reflejar mayor seguridad, coherencia, consecuencia de lo que se pretende informar o preguntar.
- Al terminar la llamada se agradece y se despide de forma cortés.

Protocolo de correo electrónico

La atención por correo electrónico es muy importante, porque nos permite atender en tiempo real las distintas inquietudes, sugerencias, comentarios que tengan en los distintos espacios, ciudades y países donde estén inmensos en su día a día.

Una respuesta por email debe ser cordial y profesional. El personal de la Dirección de Relaciones Internacionales responsable de su correo institucional, por lo que no debe usarse para temas personales y menos para enviar cadenas, por lo que se recomienda evitar el acceso a terceros que puedan manipular su información.

Así mismo, se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio.

- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.
- La respuesta debe ser emitida a través del correo institucional, donde aparezca el logo de la Dirección de Relaciones Internacionales.
- Definir si la solicitud es de competencia de la Dirección de Relaciones Internacionales, de lo contrario remitirla a la entidad encargada e informar de la remisión.

- Cuando se dé respuesta es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al usuario como el destinatario principal. Aunque muchas veces hay respuestas estandarizadas se debe dar la impresión de respuestas personalizadas.
- La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando la fecha y el asunto.
- Redactar el contenido del correo de manera clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
- Tener cuidado en el uso de las mayúsculas sostenidas, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información y la correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.
- Cuando finalice el contenido se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores que generen mala impresión de la Dirección de Relaciones Internacionales y del personal.

Chat por redes sociales

Los siguientes son canales por medio de los cuales la Dirección de Relaciones Internacionales interactúa con los ciudadanos y se debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal.

Redes sociales

Facebook: Relaciones Internacionales UAP

- Como en una conversación, los agentes tienen que tener un tono amable y cercano, sin dejar de utilizar un lenguaje profesional. Conseguir un equilibrio entre ambos muestra respeto, al mismo tiempo que impulsa el intercambio de comunicaciones.

- El personal de la Dirección de Relaciones Internacionales debe siempre respetar el uso de la imagen institucional.
- En un chat no se debe utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, entre otros.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, de debe enviar un mensaje como: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico”.
- Al finalizar hay que agradecerle y despedirse.

13.7. reglas básicas de ordenamiento protocolar

Regla de Precedencia

Es aquella por la cual se reconoce y asigna a una jerarquía la primacía sobre otra. Es sin duda, la más antigua de las Normas que rigen el Ceremonial. Podemos decir entonces, que se trata de la preeminencia o preferencia en el lugar y asiento, y en los actos honoríficos, determinando el orden o jerarquía de una persona y/o Estado sobre otra.

Regla del Centro Métrico o Punto Cero

Supone que el anfitrión, o quien ocupe su lugar, debe ser ubicado siempre en el centro métrico del lugar (muro, palco, mesa, estrado, etc.), que presida cualquier tipo de ceremonia pública o privada. Se establece nombrándolo como “0” ya que a partir de él se comenzará a aplicar la precedencia.

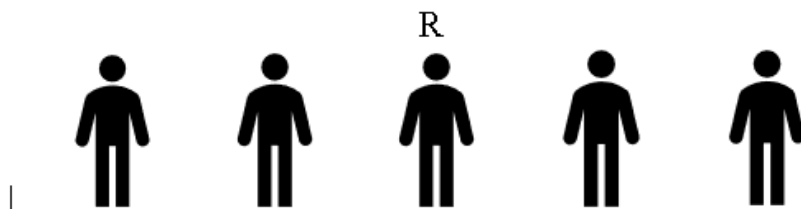


Figura 19. Regla del punto cero

Regla de la Derecha

En base al orden de precedencia se establece que el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión, es decir, el centro métrico de un lugar. La ubicación del homenajeado, es a la derecha del anfitrión y excepcionalmente el lugar de éste es cedido al invitado de honor. Será necesario aclarar que se considera derecha ceremonial, a la derecha del punto métrico, es decir, a la izquierda para quien se encuentra de frente presenciando la ceremonia. Se utilizará la Regla de la derecha en el caso de los estrados y salas.

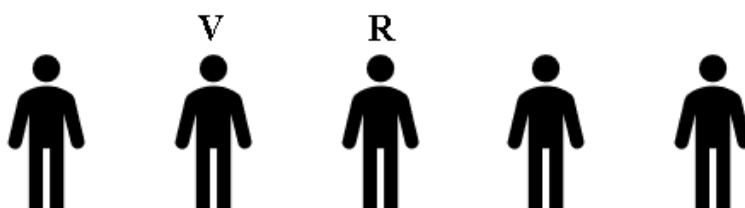


Figura 20. Regla de la derecha

V= Vicerrector R= Rector

Regla de la Izquierda o Proximidad

Dispone que la persona que ocupe el tercer lugar de importancia, esto es, después del anfitrión y del invitado de honor, se ubique a la izquierda del centro métrico.



Figura 21. Regla de Proximidad

R= rector I= Invitado V= Vicerrector

Regla de Orden Lateral

Cuando varias personas, en número par, están sentadas, paradas o caminando en la misma línea, el lugar de preferencia es el de la extrema derecha. En el caso que el número de integrantes de

la fila fuera impar, el lugar privilegiado será el central; es decir se aplicará la regla del centro métrico.

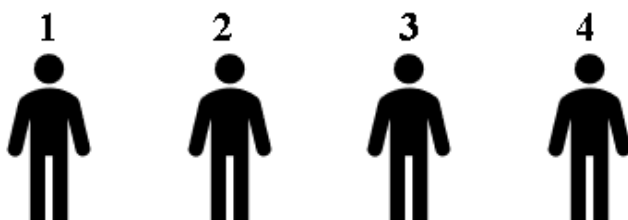


Figura 22. Regla de orden lateral

Regla de Orden Lineal

Se da cuando las personas caminan una detrás de la otra, la de mayor jerarquía encabezará la línea, seguida por las otras, que lo harán en el orden de precedencia que les corresponda. En los casos en que se realicen recorridos de a pie, la precedencia será de tipo lineal, ubicándose la máxima autoridad primero en la fila.



Figura 23. Regla Lineal

Regla de Orden Alfabético

Se aplica como método de precedencia cuando se encuentren presentes un grupo de personas de igual rango o posición y se toma en el idioma del país anfitrión. Entonces se ordena de forma alfabética en la misma línea.

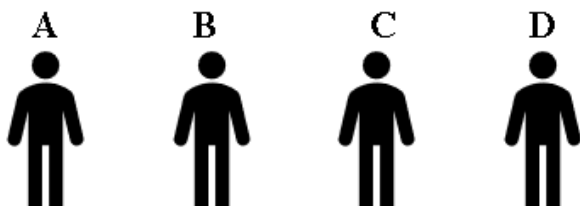


Figura 24. Regla de orden alfabético

Regla de Orden de Antigüedad

Se utiliza en casos como los de las Universidades Nacionales, que es según su fecha de fundación o funcionarios, según fecha en que tomaron efectiva posesión del cargo.

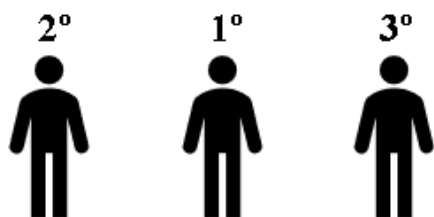


Figura 25. Regla de orden de antigüedad

Regla del Alternancia

Este sistema alternado consiste en: cuando se firma un convenio entre la universidad (A) y otra institución (B), si A tiene su firma a la izquierda y B a la derecha en un ejemplar, en el otro B tiene su firma a la izquierda y A a la derecha. Cada Institución guardará el ejemplar con su firma a la derecha. También en los casos donde hay un pasillo central en el salón, se debe optar por el ordenamiento alternado.

Este principio también es válido, si una de las firmas está encima y la otra debajo. En el otro documento se invertirán las posiciones.

Orden el vehículo

En vehículos, el lugar más importante es atrás a la derecha (1), el segundo lugar atrás a la izquierda (2), el orden para subir es el de la precedencia y para bajar es a la inversa.

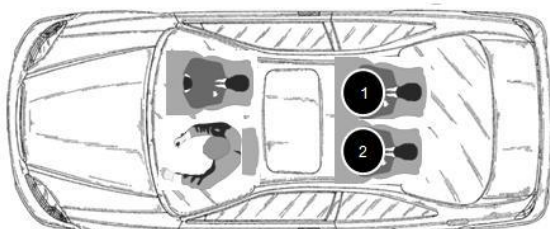


Figura 26. Orden en el vehículo

13.8. Protocolo de eventos

Los actos o eventos que día a día celebramos son el vehículo de conexión y nuestra más preciada herramienta de comunicación con la comunidad universitaria, las instituciones y la sociedad en general. En el momento actual el concepto imagen está muy arraigado con la organización de los actos, por lo que se debe tener en cuenta que todos los aspectos deben asociarse para conseguir aquello que deseamos comunicar, buscando la excelencia en la organización de los actos, ya sean formales, o regulares.

Organización y Desarrollo de Eventos

Para lograr el éxito de un Evento, se debe seguir una serie de pasos que simplifican el trabajo, los eventos que organizan la Dirección de Relaciones Internacionales, cuentan con la presencia de autoridades tanto nacionales como internacionales por lo que deben tener especial cuidado al momento de planificar los mismos. Se debe verificar que toda actividad que se realice, proyecte una buena organización ante el público externo.

Planeación del Evento

Todo evento debe ser planeado con anticipación a fin de conocer, el tipo de evento que será, fecha exacta, lugar en donde se llevara a cabo, personas que se invitaran, servicios que se contratarán, recurso humano, recurso financiero, alojamiento y transporte de las personas

invitadas, giro de invitaciones, logística, Recepción, facilidades y atenciones a las personas participantes y asistentes entre otros.

Coordinación del Evento

Para cada uno de los pasos antes mencionados se debe tener una adecuada coordinación, entre todas las personas que de una u otra manera formarán parte del mismo, por lo que todas las áreas involucradas deberán tener una adecuada coordinación.

A continuación, se presentan los puntos básicos para el éxito de un evento.

- **Tipo de evento:** Se debe partir de qué tipo de evento se va a realizar, teniendo claro esto se comenzará con los siguientes pasos.
- **Fecha exacta:** Se deberá determinar la fecha exacta del evento para preparar todo con anticipación.
- **Lugar donde se llevará a cabo:** Determinar si se efectuará dentro de las instalaciones del salón del HCU, o se contratará un local adicional.
- **Precedencia:** Al tener el listado de las personas que presidirán la mesa de honor, se pasa a ordenar jerárquicamente a todas las personas.
- **Invitados:** Los invitados forman un punto importante dentro del evento ya que son quienes dan realce al mismo, por lo tanto, se debe tener especial cuidado en invitar a todas las personas que se desea sin olvidar a ninguno.
- **Servicios que se contrataran:** Los servicios que se van a contratar pueden ser, local para el evento, traductores, sonido, vuelos aéreos si la institución anfitriona los pagará, invitaciones, vehículos donde se trasportarán a los invitados.
- **Recursos financieros:** Se debe presupuestar cuanto se gastará, incluyendo todos los gastos que se tendrán sin olvidar ninguno a fin de evitar contratiempos posteriores.
- **Invitaciones:** Se debe procurar girar las invitaciones con el debido Giro de invitaciones tiempo de anticipación que tiene que ser de al menos 15 días indicando el motivo de la invitación, hora, fecha y lugar donde se celebra el evento en las invitaciones más formales se indica el "vestuario" con el que se debe ir.

- **Cobertura de medios:** La cobertura que los medios de comunicación son de vital importancia ya que presentan el punto de enlace entre la institución y el público externo.

13.8.1. Inauguraciones de proyectos o programas

Suele ser tradición realizar una inauguración de proyectos o programas, con el objetivo de promocionar la nueva actividad. Después de crear un proyecto, es fundamental llegar al máximo número de personas para avisar del trabajo creado.

Planificación de firma de proyectos o programas

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo inauguración.
2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en la inauguración a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de las autoridades a fin de facilitar su ubicación.
4. En las mesas tanto de las autoridades como del maestro de ceremonia se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.
5. Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados, así como de las autoridades.
6. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
7. Mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo la inauguración.

Ficha de Planificación de Inauguración de Proyectos				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquelas				
Sonido				
Limpieza y montaje				
Presente				

Figura 27. Ficha de planificación

Tabla 4
Recursos necesarios para montaje de inauguración

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Micrófonos de Pedestal
2	Micrófonos Inalámbricos
3	Manteles
4	Equipo de Sonido
5	Mesa Principal para la inauguración
6	Sillas para invitados
7	Arreglo florar para la Mesa Principal
8	Caballetes con nombres y cargos de las autoridades.
9	extensiones

Ficha de Materiales de Inauguración de Proyectos				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Micrófonos de Pedestal				
- Micrófonos Inalámbricos				
- Manteles				
- Equipo de Sonido				
- Mesa Principal para la inauguración				
- Sillas para invitados				
- Arreglo florar para la Mesa Principal				
- Caballetes con nombres y cargos de las autoridades.				
- Extensiones				

Figura 28. ficha de materiales

13.8.2. Reconocimientos

Las condecoraciones, reconocimientos y distinciones son una manifestación de agradecimiento que se conceden con honor y particularidad; y que se realizan a personas que, con compromiso, de forma altruista y desinteresada logran méritos de carácter extraordinario.

Es necesario el reconocer públicamente, ante la comunidad interna y externa, a las personas que actúan conforme a los valores Universales y de la Universidad Amazónica de Pando en particular con el fin de plantear modelos a seguir por nuestros miembros.

Los Reconocimientos son un acto institucional, para premiar servicios extraordinarios y meritorios prestados a la Universidad. En cualquier actividad humana, recibir una condecoración expresa prestigio a quien la recibe.

Planificación de Reconocimientos

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a el reconocimiento.
2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en el evento a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
4. En la mesa se debe colocar los caballetes o esquelas con los nombres y cargos de los que serán reconocidos a fin de facilitar su ubicación.
5. En las mesas tanto de las autoridades como del maestro de ceremonia se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.
6. Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados, así como de los que serán recocidos.
7. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
8. Mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo la firma del convenio.
9. contar y tener listo el presente para la persona que va ser reconocida

Ficha de Planificación de Reconocimientos				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquelas				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza y montaje				
Presente				

Figura 29. Ficha de planificación

Tabla 5
Recursos para montaje de reconocimientos

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Micrófonos de Pedestal
2	Micrófonos Inalámbricos
3	Manteles
4	Equipo de Sonido
5	Mesa Principal para los que serán reconocidos
6	Sillas para invitados
7	Arreglo florar para la Mesa Principal
8	Caballetes o esquelas con nombres y cargos que serán reconocidos.
9	Extensiones
10	Presente o (placa, certificado o lo que corresponda)

Ficha de Materiales de reconocimientos				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Sillas suficientes para los participantes e invitados.				
- Micrófonos Inalámbricos				
- Pantalla para proyectar				
- presentación audiovisual				
- Equipo de Sonido				
- Presente o reconocimiento				

Figura 30. Ficha de materiales

13.8.3. Firma de convenios

Los convenios son documento en el que se concreta la relación formal de colaboración entre dos o más instituciones. También llamado acuerdo, debe especificar los objetivos comunes y ser elaborado en términos suficientemente claros y precisos que permitan su revisión y evaluación.

Planificación de firma de convenios

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo la firma del convenio.
2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en el evento a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
4. En la mesa se debe colocar los caballetes o esquelas con los nombres y cargos de los firmantes a fin de facilitar su ubicación.
5. En las mesas tanto de las autoridades como del maestro de ceremonia se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.

6. Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, tipo merienda servido en un lugar aparte.
7. Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados, así como de los firmantes.
8. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
9. Mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo la firma del convenio.

Ficha de Planificación de Firma de Convenios				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquila				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza montaje				
Cobertura de medios				

Figura 31. Ficha de Planificación

Tabla 6
Recursos para montaje de convenios

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Micrófonos de Pedestal
2	Micrófonos Inalámbricos
3	Manteles
4	Equipo de Sonido
5	Mesa Principal par firmantes
6	Sillas para invitados
7	Arreglo florar para la Mesa Principal
8	Caballetes con nombres y cargos de los Firmantes.

Ficha de Materiales de Firma de Convenios				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Micrófonos de Pedestal				
- Micrófonos Inalámbricos				
- Manteles				
- Equipo de Sonido				
- Mesa Principal par firmantes				
- Sillas para invitados				
- Arreglo florar para la Mesa Principal				
- Caballetes con nombres y cargos de los Firmantes.				
- Banderas				
- Extensiones (cables)				

Figura 32. Ficha de materiales

13.8.4. Webinar

Es la combinación de las palabras Web y Seminario. Es decir, Webinar es un seminario impartido en línea.

Un Webinar es un tipo de conferencia, taller o seminario que se transmite por Internet. La característica principal es la interactividad que se produce entre los participantes y el conferenciante. Como en cualquier evento presencial, el conferenciante está hablando en vivo a la audiencia y los asistentes pueden hacer preguntas, comentar y escuchar lo que los demás participantes tienen que decir.

Planificación del webinar

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el webinar, debe ser cómodo para los invitados.

2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán el webinar a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
4. Asegurarse de tener una óptima señal de internet.
5. Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, si la jornada es larga, este puede ser servido dentro de las instalaciones donde se lleva a cabo el webinar o en un lugar aparte.
6. el expositor debe estar en línea listo para iniciar el webinar para asegurarse de eso se debe hacer pruebas previas de señal y calidad de video como mínimo 20 minutos antes de iniciar el evento.
7. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido y transmisión.
8. Personal encargado para el mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el seminario.

Ficha de Planificación de Webinar				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquelas				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza y montaje				
Conexión internet				

Figura 33. Ficha de planificación

Tabla 7
Recursos para montaje de webinar

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Sillas suficiente para participantes e invitados
2	Micrófonos Inalámbricos
3	Pantalla para proyectar
4	presentación audiovisual
5	Equipo de Sonido
6	Mesa en la que se colocara el equipo necesario para proyectar presentación.
7	Mesa necesaria para colocar el equipo audiovisual y el ordenador conectado a internet.

Ficha de Materiales de Webinar				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Sillas suficientes para los participantes e invitados.				
- Micrófonos Inalámbricos				
- Pantalla para proyectar				
- presentación audiovisual				
- Equipo de Sonido				
- Mesa en la que se colocara el equipo necesario para proyectar presentación.				
- Mesa para equipo audiovisual y el ordenador (PC)				

Figura 34. Ficha de materiales

13.8.5. Workshop

Los workshops son una herramienta muy utilizada en empresas, universidades o emprendimientos; que buscan capacitar en pocas horas a un grupo de personas.

Una de las principales cualidades de estos talleres es que, a diferencia de un seminario o discurso, los participantes no se limitan simplemente a escuchar. En un workshop la intención principal, además de aprender algo, es que todos participen activamente y se generen intercambios enriquecedores. Se incentiva mucho el diálogo y por sobre todo el trabajo grupal.

Planificación del workshop

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el workshop, pudiendo ser dentro de la institución o en el Campus Universitario.
2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en el workshop a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
4. Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, debido a que la jornada es larga, este puede ser servido dentro de las instalaciones donde se lleva a cabo el workshop o en un lugar aparte dando un intervalo al evento.
5. El exponente también deberá contar con una mesa que se utilizará para el equipo audiovisual en la que además se puede colocar un vaso con agua y la papelería que el lleve consigo.
6. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
7. Mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el workshop.
8. Personal encargado de la atención tanto de los exponentes como de los asistentes.

Ficha de Planificación de Workshop				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquelas				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza y montaje				

Figura 35. Ficha de planificación

Tabla 8
Recursos para montaje de workshop

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Micrófonos Inalámbricos
2	Manteles
3	Sillas
4	Pantalla para proyectar presentación audiovisual
5	Equipo de Sonido
6	Caballetes con nombres y cargos de los invitados.
7	Mesa en la que se colocara el equipo necesario para proyectar presentación. Tarima para montar equipo audiovisual

Ficha de Materiales de Workshop				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Micrófonos Inalámbricos				
- Manteles				
- Sillas				
- Pantalla para proyectar				
- presentación audiovisual				
- Equipo de Sonido				
- Caballetes con nombres y cargos de los participantes.				
- Mesa para proyectar presentación.				
- Tarima para montar banderas, equipo audiovisual.				

Figura 36. Ficha de presentación

13.8.6. Simposio

Es una técnica de participación en la cual un equipo de expertos desarrolla diferentes aspectos de un tema o problema en forma sucesiva ante un grupo o auditorio.

Planificación de simposio

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el Simposio.
2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en el a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. En la mesa se debe colocar los caballetes o esquelas con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilita su ubicación.
4. asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
5. En las mesas tanto del coordinador como de los expertos se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.

6. Se debe contemplar un refrigerio o para los invitados.
7. Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados, así como de los exponentes.
8. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
9. Mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el Simposio.

Ficha de Planificación de Simposio				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquila				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza y montaje				
Cobertura de medios				

Figura 37 Ficha de planificación

Tabla 9
Recursos para montaje de simposio

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Micrófonos de Pedestal
2	Micrófonos Inalámbricos
3	Manteles
4	Pantalla para proyectar
5	Extensiones
6	Mesas para coordinador y para expertos
7	Sillas para invitados
8	presentación audiovisual (si es necesario)
9	Equipo de Sonido
10	Caballetes o esquelas con nombres y cargos de los participantes.
11	Tarima para, equipo audiovisual, equipo de sonido

Ficha de Materiales de Simposio				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Micrófonos de Pedestal				
- Micrófonos Inalámbricos				
- Manteles				
- Pantalla para proyectar				
- Extensiones				
- Mesas para coordinador y para expertos				
- Sillas para invitados				
- Presentación audiovisual (si es necesario)				
- Equipo de Sonido				
- Banderas				
- Caballetes con nombres de cargo de los participantes				

Figura 38. Ficha de materiales

13.8.7. Conversatorio

Son personas capacitadas o especialmente invitadas que conversan ante un auditorio sobre un tema, cuestión o problema, siguiendo un esquema previsto. Deben ser personas capacitadas, expertos o especialistas en el tema que tratan. Su desarrollo no obedece a un esquema formal y rígido.

Planificación de conversatorio

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el conversatorio.
2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en él a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. En la mesa se debe colocar los caballetes o esquelas con los nombres y cargos de los participantes.
4. asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
5. En las mesas tanto del coordinador como de los expertos se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.
6. Se debe contemplar un refrigerio o para los invitados
7. Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados, así como de los exponentes.
8. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
9. Mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el conversatorio.

Ficha de Planificación de Conversatorio				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquelas				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza y montaje				

Figura 39. Ficha de planificación

Tabla 10
Recursos para montaje de conversatorio

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Micrófonos de Pedestal
2	Micrófonos Inalámbricos
3	Manteles
4	Pantalla para proyectar
5	Extensiones
6	Sillas para invitados
7	Equipo de Sonido
8	Tarima para equipo audiovisual, equipo de sonido

Ficha de Materiales de Conversatorio				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Micrófonos Inalámbricos				
- Manteles				
- Pantalla para proyectar				
- Extensiones				
- Mesas para coordinador y para expositores				
- Sillas para invitados				
- presentación audiovisual (si es necesario)				
- Equipo de Sonido				
- Extensiones				
- Caballetes o esquelas				

Figura 40. Ficha de materiales

13.8.8. Seminario

Es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. Lo inventaron los universitarios alemanes para sustituir la palabra cátedra y para demostrar que es posible unir la investigación y la docencia a fin de que mutuamente se complementen. La ejecución de un Seminario ejercita a los estudiantes en el estudio personal y de equipo, los familiariza con medios de investigación y reflexión y los ejercita en el método filosófico. El Seminario es fundamentalmente una práctica.

Planificación del seminario

1. Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el seminario, pudiendo ser dentro de la institución o contratando un hotel sede para llevar a cabo el mismo.
2. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán el seminario a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.

3. Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
4. En la mesa se debe colocar los caballetes o esquelas con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación.
5. Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, debido a que la jornada es larga, este puede ser servido dentro de las instalaciones donde se lleva a cabo el seminario o en un lugar aparte.
6. El expositor también deberá contar con una mesa que se utilizará para el equipo audiovisual en la que además se puede colocar un vaso con agua y la papelería que el lleve consigo.
7. Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
8. Mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el seminario.
9. Personal encargado de la atención tanto de los expositores.

Ficha de Planificación de Seminario				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquelas				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza y montaje				
Edecanes de bienvenida				

Figura 41. Ficha de planificación

Tabla 11
Recursos para montaje de seminario

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Micrófonos Inalámbricos
2	Manteles
3	Sillas
4	Pantalla para proyectar presentación audiovisual
5	Equipo de Sonido
6	Caballetes o esquelos con nombres y cargos de los participantes
7	Mesa en la que se colocara el equipo necesario para proyectar presentación.

Ficha de Materiales de Seminario				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Micrófonos Inalámbricos				
- Manteles				
- Sillas				
- Pantalla para proyectar				
- Presentación audiovisual				
- Equipo de Sonido				
- Banderas de los Países				
- Caballetes con nombres y cargos de los participantes.				
- Mesa para para proyectar presentación.				
- Tarima para montar banderas, equipo audiovisual.				
- Micrófonos Inalámbricos				

Figura 42. Ficha de materiales

13.8.9. Congreso

Un congreso se describe como una reunión que se convoca de forma periódica y que suele tener una duración de uno o más días, en el que se encuentran personas, de diferente procedencia, que

comparten la misma actividad profesional o ámbito de estudio. Durante este evento, los participantes presentan una serie de conferencias o exposiciones sobre unos determinados temas, relacionados con su actividad.

Planificación de congreso

1. Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán el Congreso a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias, así como la alimentación.
2. En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación
3. Se colocará una Mesa Principal para los Congresistas
4. El pódium deberá ser colocado del lado izquierdo de la Mesa Principal.
5. Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
6. En la mesa se debe tener la papelería para los invitados, así como un vaso con agua colocado al lado derecho
7. Se debe contemplar un refrigerio o para los invitados se recomienda tipo coffe break servido en un lugar aparte.
8. Los conferencistas también deberán contar con una mesa que se utilizará para el equipo audiovisual en la que además se puede colocar un vaso con agua y la papelería que el lleven consigo.
9. Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados, así como de los Congresistas.

Ficha de Planificación de Congreso				
Actividades	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
Lugar				
Nº Participantes				
Caballetes o esquelos				
Refrigerio				
Sonido				
Limpieza y montaje				
Edecanes de bienvenida				

Figura 43. Ficha de planificación

Tabla 12
Recursos para montaje de congreso

Nº	Recursos necesarios para su montaje
1	Pantalla para proyectar presentación audiovisual
2	Caballetes con nombres y cargos de los participantes
3	Pódium
4	Sillas para invitados
5	Micrófonos de Pedestal
6	Micrófonos Inalámbricos
7	Banderas
8	Mesa para colocar equipo para proyección (Computadora)
9	Equipo de Sonido
10	Arreglo Floral
11	Extensiones

Ficha de Materiales de Congreso				
Materiales	Encargado(a)	Costo	Finalizado	
			SI	NO
- Pantalla para proyectar presentación audiovisual				
- Caballetes con nombres y cargos de los participantes				
- Pódium				
- Sillas para invitados				
- Micrófonos Inalámbricos				
- Banderas				
- Mesa para colocar equipo para Proyección (computadora)				
- Arreglo Floral				
- Extensiones				
- Manteles				
- Equipo de sonido				

Figura 44. Ficha de materiales

13.9. protocolo para recepción de autoridades

Una misión fundamental de la Dirección de Relaciones Internacionales como anfitrión es recibir a sus invitados adecuadamente bajo una correcta organización.

La Dirección de Relaciones Internacionales deberá elaborar un programa de la visita adecuado al tiempo de su estadía. Sus funciones serán:

- **confirmar reservas de alojamientos y comidas:** la reserva del hotel donde se quedará la autoridad invitada debe ser con 2 semanas de anticipación como mínimo.
- **programas de actividades académicas y libres:** se debe tener un cronograma de según las actividades específicas el invitado tenga que realizar en la ciudad de Cobija,
- **programas de reuniones con autoridades, según sea el caso:** programa la reunión con las autoridades de la Universidad Amazónica de Pando.
- **informar a la Dirección de Comunicación para su difusión:** se debe dar a conocer a la instancia correspondiente para su difusión en los medios de comunicación.

AGENDA DIARIA	
Hoy,/...../.....	
Se procederá a la realización de las siguientes actividades:	
Hora	Actividad

Figura 45. Ficha de llegada de invitados

FICHA DE LLEGADA DE INVITADOS	
Invitado:	
Hora de llegada:	
Línea aérea:	
Hotel:	
Asunto de visita:	
Número de teléfono:	

Figura 46. Agenda diaria

Primera reunión de autoridades:

Para reunión de recepción de invitados debe estar presente el Rector, Vicerrector de la Universidad Amazónica de pando, también debe estar presente un delgado de la Dirección de Relaciones Internacionales, es decir debe estar siempre algún en representación de su máxima autoridad.

En esta reunión se hará la presentación formal con las Autoridades de la Universidad Amazónica de Pando, también se hará conocer al invitado las actividades que se van a hacer.

Segunda reunión:

La segunda reunión será con la Dirección de Relaciones Internaciones para definir actividades, lineamientos que se puedan establecer con un enfoque académico de investigación e interacción social y posteriormente posibles convenios entre la Universidad Amazónica de Pando y la institución invitada.

Posteriormente a las dos reuniones se precede a la actividad que será verdaderamente el propósito de su visita.

14. Evaluación de resultados

De acuerdo al desarrollo del trabajo dirigido en la Dirección de Relaciones Internacionales se logró evaluar los resultados obtenidos en coordinación con la Directora Licenciada Liliana Cabrera Romero por lo cual se puede mencionar que el trabajo se realizó satisfactoriamente de acuerdo a los objetivos del presente trabajo.

15. Conclusiones y recomendaciones

15.1. Conclusiones

La elaboración del trabajo dirigido se planteó diseñar un manual de protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Amazónica de Pando dando respuesta a una necesidad existente en el área del protocolo para la ejecución de los diversos eventos que realiza la dirección.

De acuerdo a los objetivos se realizó un diagnóstico situacional de la Dirección de Relaciones Internacionales para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante las técnicas de la entrevista, encuestas y observación. Las mismas que indicaron la necesidad del diseño de un manual de protocolo que indique las reglas básicas del protocolo así también normas para la realización de eventos.

Se ha clasificado y estandarizado los diversos eventos que lleva a cabo la Dirección de Relaciones Internacionales para una mejor organización, una vez clasificado los eventos se realizó fichas de planificación y ficha de materiales de cada uno de ellos con un listado de lo necesario para cada evento.

Se elabora el Manual de Protocolo para la Dirección de Relaciones Internacionales con todos los componentes respectivos, necesarios para mejorar la planificación y organización de los eventos. Así mismo el Manual de Protocolo establece una imagen personalizada para DRI con el diseño del logotipo y estableciendo el formato de la correspondencia y el protocolo telefónico y por correo electrónico para una atención adecuada a las instituciones nacionales e internacionales con las que la DRI tiene relación.

15.2. Recomendaciones

- Se recomienda usar este documento como una guía para la organización de los eventos, haciendo uso de las fichas de planificación y de materiales para los distintos eventos que se clasifíco dentro de la Dirección de Relaciones Internacionales.
- Al momento de la ejecución de los eventos se recomienda seguir las reglas protocolares que están pasados en el documento para mostrar una imagen adecuada de la Universidad Amazónica de Pando ante la presencia de instituciones extranjeras invitadas.
- Es recomendado usar el Logotipo, formato de la correspondencia y el uniforme diseñado para la Dirección de Relaciones Internacionales, esto con el fin de personalizar e identificar dicha dirección, sabiendo que le atribuye el carácter de una representación colectiva.

16. Bibliografía

Cacheiro, R. (2005). *Protocolo eventos y diplomacia*. Recuperado de:

https://www.fido.palermo.edu/7094_17397.pdf

Otero, M. (2011). *Protocolo y organización de eventos*. Recuperado de:

<https://books.google.com.bo/books>

Urbina, (2011). *El gran libro de protocolo*. Madrid, España. Grupo planeta spain.

Vilarrubias, F. (1998). *Protocolo, Ceremonial en las Corporaciones Públicas y las Empresas*.

Recuperado de: <https://books.google.com.bo/books>

17. Anexos

<u>ENTREVISTA</u>	
Unidad o Dirección:	
Entrevistador:	
Entrevistado:	
1. ¿Por qué necesita un manual de protocolo en la Dirección de Relaciones Internacionales?	
2. ¿Qué ocasiona la falta de un manual de protocolo en la Dirección de Relaciones Internacionales?	
3. ¿Para qué necesita un manual de protocolo en la Dirección de Relaciones Internacionales?	
4. ¿Por qué hasta la fecha la Dirección de Relaciones Internacionales no cuenta con un Manual de Protocolo?	
5. ¿Cómo realizan los eventos actualmente en la Dirección de Relaciones Internacionales?	

Figura 47. Entrevista

ENCUESTA

Me presento soy una estudiante que postula al título de licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Amazónica de Pando por lo tanto solicito de manera respetuosa pueda colaborar con la siguiente encuesta. El objetivo de la misma es la elaboración de un manual de protocolo par la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad

1. ¿Sabe usted que es un manual de protocolo?
 Si
 No
 2. ¿Qué beneficios considera que aporta a la Dirección de Relaciones Internacionales un manual de protocolo?
 Mejor Imagen
 Buena Organización
 Orden adecuado
 3. ¿Actualmente los eventos realizados en la Dirección de Relaciones Internacionales se basan en un manual de protocolo?
 Si
 No
 4. ¿Considera usted que es importante el diseño de un manual de protocolo para la DRI?
 Si
 No
 5. ¿Considera necesario el uso de un manual de protocolo?
 Muy necesario
 Necesario
 Poco necesario
 6. ¿Considera que la falta de un manual de protocolo afecta la imagen de la universidad?
 Mucho
 Poco
 Nada
 7. ¿Qué tan útil considera la creación del Manual protocolario dentro de la Dirección de Relaciones Internacionales?
 Muy Útil
 Poco útil
 Nada útil
 8. ¿Qué tan importante es para los eventos son los aspectos protocolarios?
 Muy importante
 Importante
 Poco importante
 9. Como califica el protocolo aplicado a los diferentes eventos realizados en la Dirección de Relaciones Internacionales
 Muybueno
 Bueno
 Regular
 Malo
 10. ¿Considera que si se llega a implementar un Manual protocolo seria usado en todos los eventos que se realicen?
 Si
 no
-

Figura 48.Encuesta

FICHA DE OBSERVACIÓN	
	Ficha de observación N.º _____
Objeto de estudio.....	
Lugar de Observación.....	
Descripción de la observación:	
Interpretación de la observación:	

Figura 49. Ficha de observación

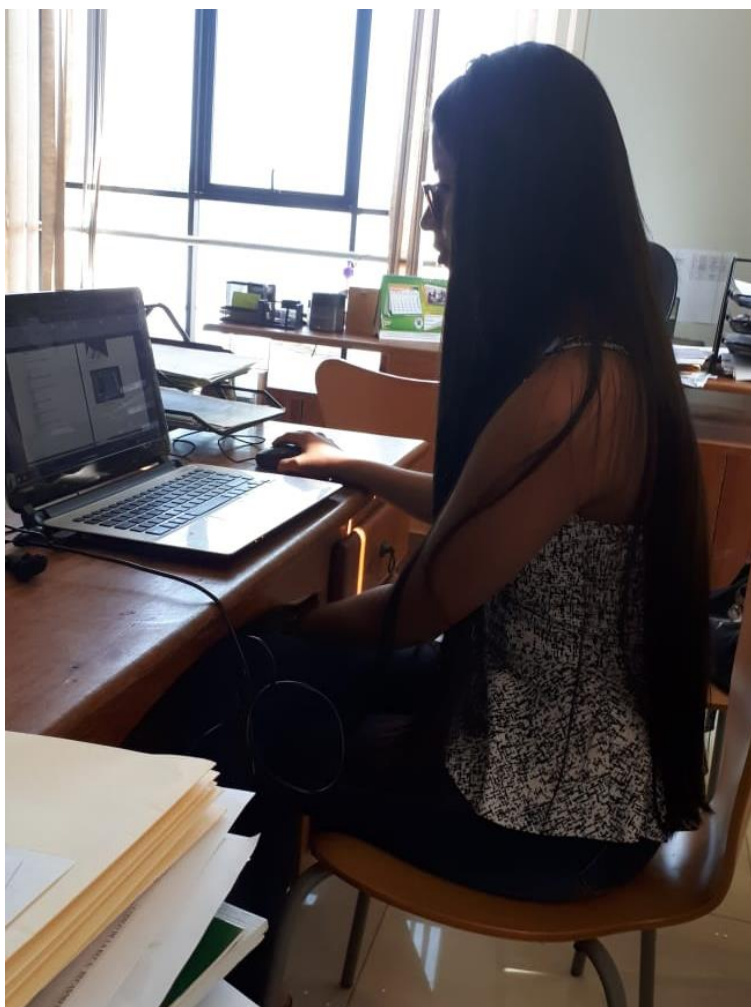


Figura 50. Registro fotográfico 2



Figura 51. Fotografía del fichero de llamadas



Figura 52. Fotografía de la agenda telefónica

DRM INSTITUCIÓN EGPP Escuela de Gestión Pública Plurinacional	
DIRECCIÓN:	calle bolívar esq.Independencia n°724
CONTACTO:	Profesional en Asistencia Técnica
CARGO:	
CEL/TEF:	(591)212200383-2200385
	CORREO / EMAIL: [correo@egpp.gov.bo... www.egpp.gov.bo]
DRM INSTITUCIÓN Microbiología Jembita Yáñay Kamachina Yáñichá kamajia	
DIRECCIÓN:	Av. Jere n°2147 Casilla de correo 31161a par-Bolivia
CONTACTO:	Msc. Lic. Eduardo Correa Baldivieso
CARGO:	Vic. De Educ. Superior de form. Prof.
CEL/TEF:	(591-2)4448386-2442074
	CORREO / EMAIL: E-mail:lalirecorreaeb@gmail.com
DRM INSTITUCIÓN S RE Embajada de Mexico en Bolivia	
DIRECCIÓN:	Av. Julio patino n°634. Entre Calle 14 y 15 Calacoto
CONTACTO:	Carlos Fernandez
CARGO:	Encargado de Asuntos Culturales y Prensa
CEL/TEF:	(591-2)2772212
	CORREO / EMAIL: e-mail:carlofernandez@sure.gob.mx

Figura 53. Fotografía agenda telefónica



Figura 54. Fotografía de agenda de reuniones

COMITE DE BUENOS AIRES

UNIDAD, DIRECCION, INSTITUCION

FECHA: LUGAR:

OBJETIVO:

COMITE DE BUENOS AIRES

UNIDAD, DIRECCION, INSTITUCION

FECHA: LUGAR:

OBJETIVO:

Oficina: Calle Boyer 1000, piso 10, Montevideo, C.A. T. 2611 5155 FAX: 2611 5156
Correo: comite@comite.org.uy

Figura 55. Fotografía del contenido agenda de reuniones

25

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
¡Abriendo Caminos de Superación!

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
RECTORADO
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES

Cobija, 03 de abril de 2019
CITE DRI - UAP N° 184/2019

Señor:
Lic. David F. Franco Pedraza
DIRECTOR DE ACEF - U.A.P.

**REF.: SOLICITUD DE ESTUDIANTES PARA MODALIDAD DE GRADUACION
PARA LA DIRECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES.**

Primeramente hacerle llegar mis más cordiales saludos y desearle éxitos en las funciones que desempeña en beneficio de nuestra Casa Superior de Estudios.

El motivo de la presente es para solicitarle pueda autorizar a la coordinación de la carrera de administración de empresas la asignación de 3 estudiantes para realizar sus modalidades de graduación.

Los siguientes se detallan a continuación:

N°	Nombre del estudiante	RU	Modalidad	Descripción
1	Joel Mario Casazola Alanes	20226	Trabajo dirigido	Propuesta de reglamento interno
2	Mariluz Bustamante Maydana	20222	Trabajo dirigido	Propuesta de manual de protocolo.
3	Alvaro Reymi Espinoza Aquino	17171	Proyecto de grado	Propuesta de Diseño organizacional.



Esto ya que actualmente en la Dirección de Relaciones Internacionales no cuenta con dichas normativas administrativas que faciliten el trabajo eficiente de sus funcionarios.

Sin otro particular agradeciéndole permanentemente por el apoyo brindado a la dirección, me despido de su autoridad con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente:

Edificio Central: Calle Bruno Racua lado Plaza Potosí Telf. (591-3) 842 2135 - 842 2136 - 842 2193 - 842 2134 Fax (591-3) 842 2411
Campus Universitario Av. Las Palmas Telf. (591-3) 842 3958 Fax (591-3) 842 2139

Figura 56. Fotografía de solicitud de estudiantes


UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
AREA CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – CARRERA ACREDITADA


"ACREDITACIÓN, SINÓNIMO DE CALIDAD CONTINUA EN LA AMAZONÍA"

Cobija, 26 de abril, 2019
CITE: ADM-CEF No. 085/19

Señora
Lic. Elva L. Cabrera Romero
DIRECTORA DE RELACIONES INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
Presente

RELACIONES INTERNACIONALES
RECIBIDO

Fecha: 26 ABR 2019

Hora: 9:48 Firma: _____
Universidad Amazónica de Pando

Ref. CONVENIO ESPECÍFICO PARA TRABAJO DIRIGIDO.

Distinguida Directora:

Mediante la presente tengo a bien dirigirme a su autoridad, deseándole éxito en sus funciones que desempeña en tan prestigiosa institución.

De esta manera como Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando, y en base al compromiso social que cumple nuestra Superior Casa de Estudios, y con el propósito de contribuir al bienestar y desarrollo de la región es que se solicita la autorización correspondiente para realizar el trabajo de investigación, como modalidad de graduación en la carrera de Administración de Empresas. El Documento tiene el siguiente objetivo:

- El Convenio tiene la finalidad de introducir a los educandos en el conocimiento y la práctica laboral, de manera que se permita integrar los conocimientos teóricos con los prácticos, desarrollar y afianzar su personalidad, responsabilidad y habilidad, en las organizaciones públicas y/o privadas, a través de la identificación y resolución de problemas concretos de situaciones de trabajo, permitiéndose realizar la retroalimentación oportunamente.
- El convenio específico será una **práctica de recopilación de información in situ**, datos que facilitarán la **elaboración de un Perfil de Trabajo Dirigido** y el posterior desarrollo del Trabajo de investigación como modalidad de graduación.




Figura 57. Convenio específico para trabajo dirigido