

Manual de Protocolo Universitario, guía indispensable para la correcta aplicación de las normas de protocolo y ceremonial en centros de estudios superiores

University Protocol Manual, an indispensable guide for the correct application of protocol and ceremonial rules in higher education institutions

Kathya Panamá Baruco Garza de Anaya

Universidad de Panamá, Facultad de Comunicación Social, Panamá

kathyadeanaya@hotmail.com

 <https://orcid.org/0009-0006-6540-2870>

DOI <https://doi.org/10.48204/contacto.v4n1.5196>

Recibido: 19/11/2023

Aceptado: 26/03/2024

RESUMEN

Los manuales de protocolo y ceremonial existen desde épocas milenarias, uno de los más antiguos conocido es el Código de Hammurabi (Rey de Babilonia, s. XVIII a. de C.) realizado para normar las reglas de convivencia entre los ciudadanos. En el caso de las universidades, podría decirse que las normas protocolares están desde que fueron creadas, en el siglo VIII. El objetivo de esta investigación cuantitativa es conocer la existencia y uso de los manuales de protocolo y ceremonial en universidades panameñas. El método utilizado para este estudio exploratorio fue técnica de análisis documental y aplicación de encuestas a gestores del protocolo y ceremonial en universidades oficiales y particulares panameñas. En Panamá solo una universidad cuenta con un manual de protocolo y ceremonial universitario registrado, de 42 universidades existentes. Se destaca la necesidad de programas de capacitación como punto de partida para que los encargados comprendan las normas protocolarias universitarias y por consiguiente hacer conciencia en la necesidad de documentar cada actividad, insumo necesario para la creación de los manuales de protocolo y ceremonial universitarios, para la unificación de la imagen institucional y contribuir a la docencia de futuros profesionales en esta materia.

Palabras clave: universidad, manual, norma, imagen, protocolo

ABSTRACT

Protocol and ceremonial manuals have existed since millenary times, one of the oldest known is the Code of Hammurabi (King of Babylon, XVIII century B.C.), created to regulate the rules of coexistence among citizens. In the case of universities, it could be said that protocol rules have been in place since they were created in the 8th century. The objective of this quantitative research is to know the existence and use of protocol and ceremonial manuals in Panamanian universities. The method used for this exploratory study was a documentary analysis technique and the application of surveys to protocol and ceremonial managers in official and private Panamanian universities. In Panama, only one university has a registered university protocol and ceremonial manual, out of 42 existing universities. The need for training programs is highlighted as a starting point for those in charge to understand university protocol norms and therefore raise awareness of the need to document each activity, a necessary input for the creation of university protocol and ceremonial manuals, for the unification of the institutional image and to contribute to the teaching of future professionals in this area.

Keywords: university, manual, standard, image, protocol

Introducción

Las reglas de protocolo y ceremonial datan de alrededor 5,000 años a. de C., describiendo que grupos en la era de las cavernas ya aplicaban normas de comportamiento que compartían y respetaban entre sí, de forma arcaica y sin un conocimiento pleno de lo que eso significaba.

Fernández Vásquez (2012) señala que:

El protocolo es consustancial a la sociedad y ésta no puede entenderse sin ella; es por ello que su aparición se remonta al instante mismo en el que surge un grupo de individuos que tienen que convivir y relacionarse entre sí. Podemos decir que el Protocolo es una ciencia milenaria. Según los archivos, el primer manual de etiqueta data aproximadamente de 2.000 años antes que la propia Biblia. Su autor fue Ptahotep, administrador y visir de Dyedkara-Isesi, faraón del Alto y Bajo Egipto durante la quinta dinastía.

El primer código de normas protocolarias, que como referencia existe, el Código de Hammurabi de hace 3.750 años. Hammurabi era el Rey de Babilonia en el s. XVIII a. de C. El mencionado código (código integral), pues sus normas establecían los criterios que rigieron la vida de los “ciudadanos” y “no ciudadanos” (los esclavos que no eran personas), para la mejor convivencia de todos en este antiquísimo reino de la primera Babilonia. Contiene tres artículos que son puro protocolo:

- El primero describe minuciosamente la ceremonia y actos de coronación del rey de Babilonia. Utiliza un lenguaje muy preciso.
- El segundo establece las precedencias en todos los niveles, ya sean de autoridades como corporativas, así como de los grupos sociales en los que se clasificaba la población babilónica.

- El tercero era una recomendación ordenada a los “funcionarios babilonios de protocolo”:
 - Tratar siempre con máximo respeto y cortesía a todos los ciudadanos del reino, sea cual fuere su nivel personal y social.
 - Poner el mayor cuidado y ejecutar bien y de un modo justo los actos y ceremonias del reino, porque esto contribuye a la felicidad, prosperidad y paz de todos los súbditos. (p.p. 739-741).

Se crean las universidades, siendo la primera conocida en el mundo, la Universidad de Al Qarawiyyin, fundada alrededor del año 859 en Fez, Marruecos y varias universidades surgen en el siglo XI, entre ellas, la Universidad de Bolonia en Italia en el año 1088, la primera creada en el mundo occidental, cada una con sus propios ritos y tradiciones, por lo que se afirma que el protocolo universitario, existe desde que se fundaron las universidades. Considerando que cada universidad adopta sus normas de protocolo y ceremonial, para el reforzamiento de su imagen institucional, estas deben ser cumplidas y respetadas por los miembros de la comunidad universitaria, por lo que nacen los manuales de protocolo universitario.

Las civilizaciones siguen evolucionando y a su paso va surgiendo información que se necesita compartir a los ciudadanos para convivir en paz y armonía y con la invención de la imprenta por el alemán, Johannes Gutenberg en el año 1440, se popularizan los libros y se publican algunos sobre el tema de protocolo y etiqueta, con el fin de hacer docencia con lineamientos para ser aceptados en sociedad y estos preceptos enriquecen los manuales de protocolo universitarios, pues no solo se trata de documentar las normas y reglas del protocolo universitario, sino que además se complementan con normas de convivencia, urbanidad y etiqueta social.

A continuación se presenta una línea del tiempo con los primeros pasos que se dieron en la confección de manuales de protocolo y ceremonial en Europa.

Figura 1

Línea de tiempo: Reconocimiento de manuales de protocolo y ceremonial en Europa.



Fuente: Encalada S., Miriam (2023).

Los manuales de protocolo y ceremonial universitario en el mundo

Desde la óptica del Protocolo Universitario, se identifican varios tipos de universidades: a) Las universidades tradicionales que cumplen con las normas protocolares históricas, muchas inspiradas en la Iglesia Católica, pues de ella surgen las universidades, suelen ser las más antiguas, b) Las universidades de reciente creación que han asumido las normas históricas, c) Las que la utilizan estas normas históricas, pero las modifican a su conveniencia e interés, sin buscar una base en el protocolo tradicional para ello y d) Las universidades que prescindan totalmente de las normas, sin ningún elemento de ritual o ceremonial universitario.

Por lo anterior, se llevó a cabo una búsqueda en páginas webs, encontrando que existen un sinnúmero de manuales de protocolo y ceremonial universitarios listados, siendo la mayoría de las universidades españolas; también se referencian manuales de América Latina y dos de Panamá.

Un descubrimiento de esta búsqueda fue encontrar la página web de la Asociación para el estudio y la investigación del Protocolo (AEIP) en España, que cuenta con una propuesta de Manual de Protocolo Universitario, como apoyo a la unificación del protocolo universitario en universidades europeas.

Manual de protocolo y ceremonial universitario en Panamá

Las instituciones de educación superior universitarias de Panamá se clasifican en universidades oficiales (públicas) y particulares (privadas). Datos del año 2019 indican que, se cuenta con 5 universidades oficiales y 37 universidades particulares, para un total de 42 instituciones universitarias a nivel nacional. Las universidades oficiales tienen 25 sedes a nivel nacional, mientras que las universidades particulares poseen 34 sedes en la ciudad de Panamá y 34 sedes en el interior del país. (Esquivel, 2019).

De las 42 universidades en Panamá, pocas cuentan con manuales de protocolo y ceremonial. Se hace esta afirmación, ya que todas las publicaciones que se registren con ISBN o ISSN, deben reposar un ejemplar en la Biblioteca Nacional (BINAL), arrojando el siguiente resultado:

Figura 2

Vista de catálogo de búsqueda general de BINAL

Búsqueda General

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search bar: manual de protocolo universitario
- Buttons: Buscar, Catálogo completo >
- Search status: Buscando: Cualquier campo: manual de protocolo universitario en Catálogo completo
- Navigation: Marcar todos, Marcar búsqueda, Volver a Buscar, Facetar
- Results: 1/3 de 3 registros
- Result 1: Universidad Católica Santa María La Antigua. Manual del protocolo universitario / [compilado por Romina Ávila Iturralde y Kathya Baruco de Anaya]. (2007). Editorial: Panamá : Universidad Católica Santa María La Antigua, 2007. Descripción física: 152 p. : il. ; 26 cm. ISBN: 978-9962-605-07-2. Autores: Baruco de Anaya, Katia, comp. ; Avila Iturralde, Romina, comp.
- Result 2: Ficha descriptiva de Universidad de Panamá. (1998)
- Result 3: Ficha descriptiva de Universidad Autónoma de Chiriquí. (1998)

Fuente: Biblioteca Nacional

Solo la Universidad Católica Santa María La Antigua, cuenta con un Manual de Protocolo Universitario confeccionado en el 2007, compilado por Romina Ávila y Kathya Baruco de Anaya, registrado en la Biblioteca Nacional, ningún otro centro de estudios superiores cuenta con una publicación formal de esta índole. No obstante, existen otros manuales en Panamá como por ejemplo: Manual de Identidad Corporativa y Protocolo de la Universidad Nuestra Señora del Carmen, realizado en el año 2021, pero solo aprobado a nivel interno. En este momento no se encontraron registros de otras universidades que pudieran dar luces de avances en manuales. A pesar de que existen 2 consejos y asociaciones de universidades en nuestro país, no plantean estos temas en sus agendas.

Lo anterior es un punto de partida para revisar cómo las universidades oficiales y particulares en Panamá, visualizan las normas de protocolo y ceremonial en sus recintos académicos, si sus gestores están capacitados para ello y las dificultades que presentan al aplicar las mismas, ya que una vez confronten sus conocimientos, esto con seguridad los llevará a comprender la necesidad de seguir especializándose en este tema, para culminar con éxito los manuales de protocolo y ceremonial universitarios.

Avanzando en investigación

Este estudio tiene como objetivo conocer la existencia y uso de los manuales de protocolo y ceremonial en universidades panameñas. Como complemento, se presentan algunos resultados sobre capacitación y dificultades que enfrentan los gestores del protocolo universitario a la hora de realizar sus labores, preguntas que se hicieron para contextualizar el tema de investigación.

Como se observa en el apartado anterior, en Panamá, solo se conoce un Manual de Protocolo Universitario en el país (USMA, 2006), a pesar de que en los últimos años han proliferado ofertas académicas y programas de extensión en nuestros centros de estudios superiores.

El método utilizado para este estudio exploratorio fue la investigación cuantitativa, consulta de publicaciones académicas, mediante técnica de análisis documental en páginas webs y otros documentos, además de la aplicación de encuestas a 30 gestores (cargos directivos y ejecutivos), del protocolo y ceremonial en universidades oficiales y particulares panameñas. Aunque el enfoque de esta investigación es sobre los manuales de protocolo universitario, se subraya la necesidad de programas de capacitación como punto de partida para comprender las normas protocolarias universitarias y por consiguiente hacer conciencia en la necesidad de documentar cada actividad, insumo necesario para la creación de los manuales de protocolo y ceremonial universitarios, para la unificación de la imagen institucional y contribuir a la docencia de presentes y futuros profesionales en esta materia.

Conceptos de referencia

Universidad:

Para Pozo Ruiz (2005) La palabra "Universidad" procede del latín UNIVERSITAS, nombre abstracto formado sobre el adjetivo UNIVERSUS-A-UM ("todo", "entero", "universal"), derivado a la vez de UNUS-A-UM ("uno"). En el latín medieval UNIVERSITAS se empleó originariamente para designar cualquier comunidad o corporación considerada en su aspecto colectivo. Cuando se usaba en su sentido moderno denotando un cuerpo dedicado a la enseñanza y a la educación requería la adición de un complemento para redondear su significado. (párr. 5)

Para la Real Academia Española (2022) “es una institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades, y que confiere los grados académicos correspondientes. Según las épocas y países puede abarcar colegios, institutos, departamentos, centros de investigación, escuelas profesionales”. (Definición 1).

Para Navarrete Cazales Z. (2013), la universidad como el lugar que posibilita algún tipo específico de formación profesional, que a su vez dota al sujeto de una identidad profesional.

Las universidades son comunidades de especialistas que preservan, difunden y expresan libremente su opinión sobre el saber y la cultura tradicional y buscan nuevos conocimientos sin sentirse constreñidos por doctrinas prescritas, definición proporcionada (UNESCO, 1997).

Para Colish (1997), la palabra universidad deriva de la etimología latina universitas, -ātis, y éste del latín universitas magistrorum et scholarium, que sugiere una comunidad de profesores y académicos.

En otras palabras, las definiciones hacen referencia a comunidad de personas, como un solo cuerpo colegiado.

Manual:

Para Etimología Chile.net (2023) la palabra manual tiene su origen en el latín a partir del vocablo *manualis*, que refiere el trabajo que se efectúa con las manos, la palabra precisamente la empleamos hoy para dar cuenta de lo mismo: lo que hacemos con las manos, cualquier tarea o procedimiento que requiere del uso de las mismas.(párr. 1).

El diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2022), lo define como el libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.

Para la Asociación para el Estudio y la investigación del Protocolo Universitario (AEIPU, 2019) es una guía básica para la organización de los diferentes actos universitarios, poniendo de manifiesto la plena vigencia y utilidad de su labor para las relaciones públicas y de imagen de cada universidad.

Según Ramos Fernández, Fernando (2018), son elementos y los ceremoniales a través de los cuales la Universidad se expresa.

Varela Server (2007), sostiene que el manual es fruto y expresión de la madurez universitaria con clara responsabilidad social y compromiso con la calidad; en el cual se recogen las normas, procedimientos, sugerencias para el desarrollo de buenas relaciones y organización de eventos, cónsonos con la universidad, en el cual se define un estilo propio de organizar, convocar y ejecutar, basados en el respeto a las tradiciones, a los hombres y mujeres que allí laboran, así como también, a las costumbres, leyes y tradiciones.

Las definiciones anteriores coinciden en que el manual es una guía básica, donde se incluyen las normativas y reglamentos para cumplir, planteadas por la institución que lo crea, de acuerdo con el perfil de la universidad.

Protocolo:

El término protocolo tiene un origen latino, proviene del vocablo *protocollum*, que a su vez proviene del griego *protokollon*, y que se refiere a la primera hoja encolada o pegada al principio de un manuscrito importante, lugar donde se realizan anotaciones referentes a su contenido y que lo autentifican. El prefijo «proto» significa primero, preeminencia o superioridad. Fernández, Fernando. (2004).

Para la Real Academia Española (2022) Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes. (Definición 1).

Según Carlos Fuente Lafuente (2005) es un conjunto de normas o reglas establecidas por ley, decreto, disposiciones o costumbres, así como técnicas específicas tradicionales y modernas que son de aplicación para la organización de los actos públicos y privados de carácter formal, ya sean de naturaleza oficial o no oficial, y que se ejecutan con solemnidad o sin ella.

Para Francisco López Nieto (2000), es una actividad, un quehacer, un acto o sucesión de actos, y que estos pueden estar sujetos a las normas de protocolo que dicte el poder público o que se dé a sí misma la entidad organizadora.

El Protocolo es, al fin y al cabo, la educación reglamentada, definición por Sabino Fernández Campo (2000).

Resumiendo, la palabra Protocolo, significa normas y reglamentos que se deben cumplir.

Ceremonial:

Del latín, ceremonia, significa carácter sagrado, práctica religiosa, ceremonias, actos rituales.

Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne. Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos, así lo define la Real Academia Española, (2022).

Para María Moliner (2016) es el conjunto de reglas establecidas para cada clase de ceremonias.

Desarrollo y contenido de los actos, así como conjunto de formalidades para la celebración de estos es la definición para Carlos Fuente Lafuente, (2005).

Según Aníbal Gotelli. (2001), es una disciplina técnica organizativa y comunicacional cuyo objeto consiste en lograr la conjugación armónica y correcta de todas las personas, los elementos y las acciones que configuran una manifestación institucional.

De esta manera se concluye que el ceremonial es lo que se ejecuta y que viene normado por el Protocolo.

Evento:

La palabra evento viene del latín eventus-us (acaecimiento, resultado, acontecimiento, también efecto y salida feliz o exitosa de una situación).

Para la Real Academia Española (2022), es un suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva. En previsión de todo lo que pueda suceder.

Un evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general, según Jijena Sánchez, Rosario. (2019).

Para Carlos Fuente Lafuente, (2005), significa que todo lo que organizan los técnicos de protocolo u otros organizadores.

Según Getz y Goldblatt (1990) son acontecimientos especiales, de una sola vez (carácter efímero), únicos y fuera de la marcha cotidiana de las empresas y/o instituciones.

Es un acto en directo, efímero (irrepetible), relaciona en el mismo espacio al emisor y al receptor, va dirigido a un grupo específico de personas, es diseñado a medida y pretende generar una respuesta y actitud en su público. Campos y Fuente (2013).

Imagen:

Según el Compendio de etimologías grecolatinas del español (1980), el término imagen proviene del latín imago que a su vez nos remite a imitari (retrato o reproducción).

En el diccionario de la Real Academia Española (2022), Figura, representación, semejanza y apariencia de algo.

Según Diana Hernández (2011) es un conjunto de creencias y asociaciones que perciben los distintos públicos con relación a hechos comunicativos directos o indirectos que se relacionan ya sea con una persona, producto, servicio, empresa o institución.

Es la impresión inmediata de una organización, para Bick, Jacobson & Abratt (2003).

Para Terkla & Pagano (1993) es un conjunto de percepciones individuales acerca de la institución.

Es la representación mental de un objeto o lugar que no está físicamente antes que el observador, para Fridgen (1987) y Assael (1984).

Resumiendo, es la opinión que se forman las audiencias a través de las acciones que realiza el centro de estudio superior.

Metodología

Esta investigación se realizó dentro del marco del seminario “Protocolo Universitario”, donde participaron directores, gestores y encargados de protocolo y ceremonial de universidades oficiales y particulares.

Se adopta para el estudio el método cualitativo, escogiendo la técnica de encuesta. La misma consistió en realizarles 7 preguntas abiertas. Se aprovechó la coyuntura de la participación de estos profesionales en el seminario, para aplicarlas, ya que por el tipo de trabajo, es muy difícil que coincidan todos al mismo tiempo.

Estos profesionales poseen estudios universitarios, en las áreas de comunicación social, mercadeo y relaciones públicas, en menor grado abogados. Todos trabajan en universidades panameñas. Aunque no se les preguntó la edad, por observación se concluye que oscilan entre los 25 y 60 años.

Las encuestas aplicadas, fueron específicamente para un sondeo diagnóstico, sin una estructura científica, con el afán de tener una idea sobre el nivel de capacitación en temas de protocolo y ceremonial y por ende si estaban en conocimiento de la figura de Manual de protocolo y ceremonial universitario. No obstante, para llegar a formularnos una idea más amplia de obstáculos para futuras investigaciones sobre el tema, se incluyeron otras preguntas relacionadas con estructura de la oficina, actividades académicas y organización de eventos universitarios, obteniendo los siguientes resultados:

Resultados de las preguntas de las encuestas aplicadas a los encargados del protocolo universitario en universidades panameñas.

Figura 3

Nivel de capacitación de encargados de Protocolo en Protocolo Universitario

	¿Ha recibido usted capacitación en el tema de protocolo universitario? De ser positiva su respuesta explique.
SI	8
NO	22
Observaciones	En la explicación a las respuestas positivas los participantes ilustraron que recibieron capacitación: diplomados, seminarios en temas relacionados a actos oficiales y corporativos, y protocolo general, etc.

Figura 4

Existencia de oficinas de Protocolo Universitario

	¿En su universidad existe dirección de protocolo, jefatura o sección?
SI	13
NO	17



Observaciones	Los encuestados que respondieron que sí, compartieron que sus oficinas se llaman: dirección de protocolo, jefatura o sección o encargado del protocolo universitario. Sin embargo, en otras es una persona encargada y también aparece la figura que otra dirección relacionada tomaba la responsabilidad de las funciones de protocolo.
---------------	--

Figura 5

Situación del nivel de estudios en protocolo de los encargados de protocolo universitario

	¿Cuenta usted con estudios universitarios en la carrera de protocolo?
SI	8
NO	22
Observaciones	Los que respondieron afirmativamente, siendo la minoría, explicaron que cuentan con certificaciones en la carrera de protocolo, cursos o diplomados y otros en sus licenciaturas tomaron alguna materia de protocolo.

Figura 6

Nivel de conocimiento de las actividades protocolares universitarias

	¿Se le dificulta realizar las actividades de protocolo? Si la respuesta es sí, explique.
SI	24
NO	6
Observaciones	Las dificultades mencionadas fueron: orden de precedencia, normas de etiqueta, presupuesto, confirmación de asistencia, programa de eventos, organización de tareas para un evento, la desinformación que hay sobre la importancia del protocolo, tratamientos honoríficos, precedencia de banderas, entre otras.

Figura 7

Medición de conocimiento de conceptos básicos

	¿Cuál es la diferencia entre acto académico, administrativo y estudiantil?
SI	22
NO	8
Observaciones	De acuerdo con las respuestas positivas de los participantes, dicen conocer las diferencias de los actos académicos, administrativo y estudiantiles.

Figura 8

Balance de existencia de manuales de protocolo

	¿En su lugar de trabajo cuenta con un manual de protocolo?
--	--

SI	10
NO	20
Observaciones	Cabe destacar que los que respondieron positivamente, afirmaron que cuentan con Manual de Protocolo en confección y otros dicen que se encuentra en proceso de actualización.

Figura 9

Conocimientos prácticos de las normas de protocolo universitario

	¿Qué evento académico ha organizado en los últimos 2 años (virtuales o presenciales)?
SI	22
NO	8
Observaciones	De acuerdo con las respuestas positivas los participantes afirman haber organizado eventos académicos como conferencias, ceremonias de graduación, foros, firmas de convenios, premiaciones, giras académicas, entre otras.

Tabulación de las respuestas

Figura 10

Nivel de capacitación de encargados de Protocolo en Protocolo Universitario

¿Ha recibido usted capacitación en el tema de protocolo universitario?
De ser positiva su respuesta explique.



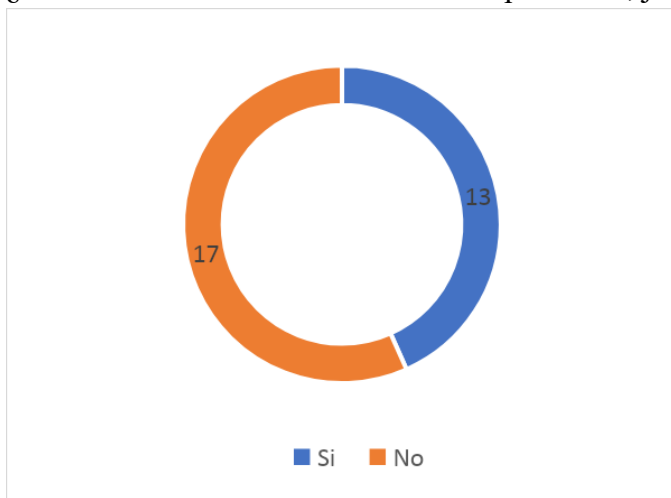
Con las respuestas se evidencia la falta de capacitación en el área de protocolo universitario de parte de los gestores de esta materia en universidades panameñas. El protocolo y ceremonial es muy amplio, por eso se hace necesario preparar profesionales que funjan como asesores en protocolo,

ceremonial y organización de eventos para universidades. El 26% respondió de forma afirmativa a la pregunta.

Figura 11

Existencia de oficinas de Protocolo Universitario

¿En su universidad existe dirección de protocolo, jefatura o sección?

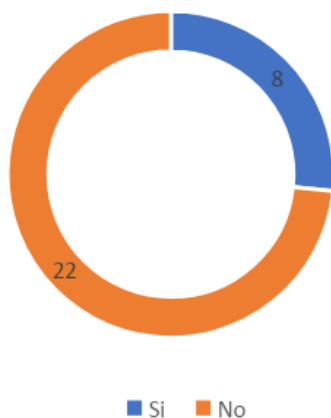


Una investigación interesante a priori sería analizar las estructuras de las oficinas/direcciones encargadas del protocolo y ceremonial en las universidades, esto se evidencia con las respuestas negativas de los participantes que si se considera el universo total, se percibe mayoritariamente las respuestas negativas. El 57% de los entrevistados respondió que no cuentan con oficinas especializadas.

Figura 12

Situación del nivel de estudios en protocolo de los encargados de protocolo universitario

¿Cuenta usted con estudios universitarios en la carrera de protocolo?

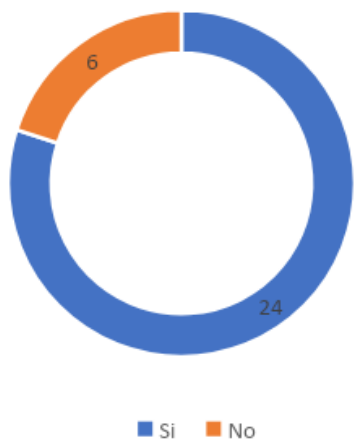


Con una negativa del 73%, se evidencia la falta de capacitación de los encargados de las áreas de protocolo y ceremonial en las universidades. En Panamá existen programas académicos: diplomados, cursos y seminarios formales.

Figura 13

Nivel de conocimiento de las actividades protocolares universitarias

¿Se le dificulta realizar las actividades de protocolo? Si la respuesta es sí, explique.



Los temas mencionados por parte de los asistentes son la base para el trabajo de un encargado del área de protocolo, por lo que el 80% reconoció tener dificultades en la base teórica para plantear los eventos.

Figura 14

Medición de conocimiento de conceptos básicos

¿Cuál es la diferencia entre acto académico, administrativo y estudiantil?

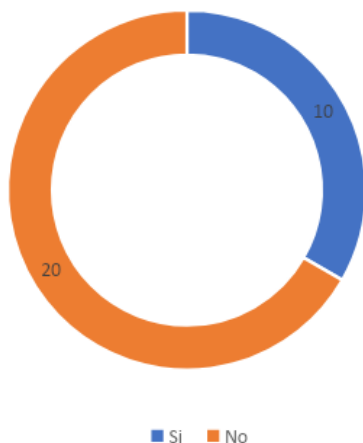


El 73% dijo conocer las diferencias entre cada una de las clasificaciones de eventos universitarios.

Figura 15

Balance de existencia de manuales de protocolo

¿En su lugar de trabajo cuenta con un manual de protocolo?

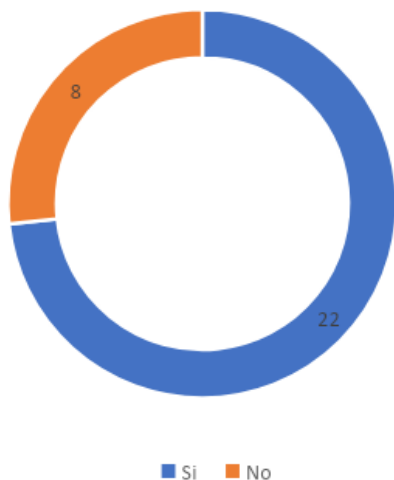


El 67% de los encuestados respondieron que no cuentan con un Manual de Protocolo de referencia en sus lugares de trabajo.

Figura 16

Conocimientos prácticos de las normas de protocolo universitario

¿Qué evento académico ha organizado en los últimos 2 años (virtuales o presenciales)?



El 73 % de afirmaron haber organizado eventos presenciales y virtuales en los últimos 2 años.

Discusión

Para esta investigación se utilizó la investigación cuantitativa, a través de estudio exploratorio de consulta de publicaciones académicas, mediante técnica de análisis documental, además de la aplicación de encuestas a gestores del protocolo y ceremonial en universidades oficiales y particulares panameñas. Se tabularon con método matemático básico para presentar respuestas y análisis de resultados. La encuesta estaba compuesta de 7 preguntas cerradas dirigidas a los directores, encargados o gestores de Protocolo y Ceremonial de universidades oficiales y particulares panameñas. La encuesta fue entregada en el marco del seminario de Protocolo y Ceremonial Universitario, a inicios del año 2022. El período fue de 2 horas. La temática que se abordó fue el conocimiento del Manual de Protocolo Universitario, así como las normas de protocolo y ceremonial que la rigen.

A nivel mundial la producción de manuales de protocolos universitarios ha crecido considerablemente en los últimos tiempos, solo basta con ingresar a los buscadores en internet y se evidencian referencias de ello, sobre todo en España y países suramericanos. Sin embargo en Panamá, ha sido lo contrario, las referencias oficiales y la revisión documental han arrojado solamente un manual de protocolo universitario, debidamente registrado en la Biblioteca Nacional, de 42 universidades reconocidas. El 67% de los encuestados respondieron que no cuentan con un Manual de Protocolo de referencia.

Otro aspecto, que se debe revisar es la capacitación en esta materia, el primer programa formal fue el Diplomado internacional en protocolo y ceremonial en la gestión pública y privada, creado en el año 2005 por la Universidad Católica Santa María La Antigua (USMA) y la Escuela Internacional de Protocolo de España, por lo que producto de este diplomado y en aras de apoyar a la USMA se lanzó en el año 2007, el Manual de Protocolo Universitario, siendo el primero en el país, debidamente registrado en la Biblioteca Nacional.

Posterior a la creación del diplomado de la USMA, la Universidad de Panamá oficializó la Licenciatura de Protocolo y Eventos Corporativos mediante acuerdo del Consejo Académico 21-09 del 20 de mayo de 2009, contando en el país con estudios de pregrado en esta materia. A partir del año 2010 los programas académicos (diplomados) en protocolo y ceremonial han proliferado, pero a costos altos. Sin embargo, la necesidad de crear programas, exclusivamente para el tema de protocolo universitario se hace obligatorio.

Las universidades deben revisar las estructuras administrativas en cuanto al protocolo y ceremonial se refiere, ya que es un tema que va relacionado a las Ciencias Sociales dentro de Comunicación Social o Relaciones Públicas y no al área de Mercadeo, como muchos centros de estudios superiores lo sugieren. Es preocupante que el 57% de los entrevistados respondiera que no cuentan con oficinas

especializadas, esto conllevaría un cambio de mentalidad de las autoridades universitarias, para colocar a las oficinas de protocolo y ceremonial en el lugar que le corresponde.

Por lo anterior, para crear un manual de esta índole, se necesita un conocimiento teórico previo de las bases protocolares del país, profesionales con experiencia comprobada, y comprender las estructuras universitarias y conocer las normativas y reglamentos universitarios. En este sondeo el 80% reconoció tener dificultades en la base teórica. Esto debe mejorar si hay el interés de crear manuales de protocolo en las universidades.

Todas las preguntas realizadas a los profesionales encuestados guardan relación con el objetivo de esta investigación cuantitativa, pues para que existan manuales de protocolo y ceremonial en universidades de Panamá debe haber un antes, un camino que se debe recorrer en la adquisición de conocimientos para que los mismos puedan realizarse. Sin embargo, aquí nace información para otro estudio sobre la rotación del personal de protocolo y ceremonial en las universidades oficiales y particulares.

El protocolo es un tema amplio y tiene muchas aristas, por lo que es importante tener las condiciones para que esto se lleve a cabo. Las universidades deben reflexionar sobre qué tipo de universidad quieren ser, en cuanto a la aplicación de las normas y reglamentos protocolares.

Revisar las estructuras para que las oficinas de protocolo universitario estén bajo el área de Ciencias Sociales (comunicación social, comunicación estratégica o relaciones públicas) y no del área de Administración, periodismo o mercadeo.

Contratar personal con conocimientos en protocolo y ceremonial y si tienen también en protocolo universitario, sería lo conveniente y crear las condiciones para que el personal dedicado a este tema pueda realizar la documentación y el análisis para hacer los manuales de protocolo y ceremonial de cada universidad.

Ofertar programas de pregrado, postgrado o extensión, para el estudio del protocolo y ceremonial universitario.

Conocer la recién creada Ley 390 del día 18 de julio de 2023, la cual fue publicada en Gaceta Oficial, que regula la profesión de protocolo y ceremonial en el país, con el objetivo de reconocerla como una profesión liberal o asalariada encargada de la planificación, diseño y desarrollo de actos y eventos institucionales y empresariales.

Este estudio se realizó con el fin de conocer la existencia y uso de los manuales de protocolo y ceremonial en universidades panameñas y los resultados lo reflejan. Sin embargo, dejamos en la mesa otras investigaciones que pueden realizarse: el ser en protocolo de las universidades, revisión de las

estructuras administrativas, capacitación al personal y propuestas de nuevos programas académicos, revisar los perfiles del personal, entre otros.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez Rodríguez María Luz (2008). Artículos de protocolo y ceremonial en revistas académicas iberoamericanas. *Razón y Palabra* [en línea]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520724013>
- Arroyo Gómez, Cristina y Morrueco Gómez, Raúl. (2013). *Eventos Corporativos y Protocolo Empresarial*. Ediciones de la U.
- Bueno Fernández, Begoña (2018). Factores limitantes de la función estratégica de la comunicación institucional universitaria: Protocolo y Organización de Eventos. Universidad Pontificia de Salamanca. España. <https://summa.upsa.es/viewer.vm?id=85302&page=3>
- Baruco, Kathya et al. (2007). *Manual del Protocolo Universitario de la Universidad Católica Santa María La Antigua*. Editorial La Antigua.
- Campos García de Quevedo, Gloria (2013). Revista de Comunicación de la SEECI. Los eventos en el ámbito de la empresa. Hacia una definición y clasificación. *Revista de Comunicación de la SEECI*. Año XV (32), 73-105. DOI: <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2013.32.73-10>
- Céspedes Pardo, Cecilia. (2009). *Manual de Eventos*. Editorial San Pablo.
- Corcuera, M. (2020). *Manual de Protocolo Universitario*. <https://bit.ly/3Jgiqsl>
- Duque Oliva, Edison Jair et al. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*
- Encalada Sedamanos, Gilian Michelle (2023). Tesis de Grado: Análisis de la aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la zona 1. Universidad Técnica del Norte.
- Fernández, Fernando Et. Al (2004). *El libro azul del protocolo y Relaciones Públicas*. McGraw Hill
- Fernández y Vázquez, Jorge J. (2012). Antecedentes históricos del protocolo y su influencia a través de la historia en los Estados, en la sociedad y en la política en España y Europa. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLV. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3867679> p. 741
- Fuente Lafuente, Carlos (2005). *Protocolo Oficial*. Ediciones Protocolo.
- Fuente Lafuente, Carlos (2005). *Manual práctico para la organización de eventos. Técnicas de organización de actos II*. Ediciones Protocolo.
- Gaceta Oficial de Panamá. Ley 390 que regula la profesión de protocolo y ceremonial en Panamá. https://aep.v3.wolferm.es/images/public/crmv3_aep/source/Ley_390_de_2023_-_Profesion_de_Protocolo_y_ceremonial.pdf
- Hernández Martínez, S. (2005). Diferencias en materia de ceremonial y protocolo entre Universidades Públicas, privadas y de la Iglesia. En *Investigación y Relaciones Públicas*. AIRP.
- López Escobar, L. (2016). *Protocolo para su fácil comprensión*. Universidad de Medellín.
- Dirección General de Protocolo y Ceremonial del Estado (2020). *Manual de Protocolo de Panamá*. Ministerio de Relaciones Exteriores.

- Navarrete Cazales, Zaira. (2013). La universidad como espacio de Formación profesional y constructora de identidades. *Universidades*. (57), 5-16. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37331246003>
- Ocu Ediciones (2018). *Protocolo y Etiqueta*. Ediciones de la U
- Otero, M. Teresa. (2006). Relaciones públicas y gestión de públicos en eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo. <https://raco.cat/index.php/Analisi/article/view/55456/64588>
- Pérez Gallego, César (2023). Tesis Doctoral: Los colegios-universidad (universidades menores), conventos-universidad y seminarios-universidad en la España de los siglos XV al XVIII y su ceremonial y protocolo en la tradición universitaria. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/62657/TESIS-2235-231103.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Polo, Luis Et al. (2004) *Ceremonias y grados en la Universidad de Salamanca. Una aproximación al protocolo académico* Ed. Universidad de Salamanca.
- Ramos Fernández, Fernando (2018). *Manual de ceremonial y protocolo universitario y académico*. Editorial Síntesis.
- Real Academia Española (2022). *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., <https://dle.rae.es>
- Suárez Pinilla, Manuela et al. (2006). *El protocolo en las universidades españolas*. Ediciones Protocolo.

Conflicto de interés

La autora de este trabajo declara no tener conflicto de interés.

Información adicional

La correspondencia y las solicitudes de materiales sobre este escrito deben dirigirse al autor al correo electrónico proporcionado.

Las impresiones y la información sobre permisos están disponibles en el siguiente enlace:

https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/contacto/acceso_reuso