



# REVISTA **Protocolo y Comunicación**

Vol 1, No 3 (2024)



# La diana organizativa de una inauguración en una feria internacional

Benilde Banda Cabrero

## Resumen

El presente trabajo muestra la diana organizativa de un evento de inauguración de una feria en una institución universitaria privada. Se centra en el diseño, planificación y organización de la misma, la cual tiene como objetivo fomentar la internacionalización y la apreciación de diversas culturas entre la comunidad universitaria. Se lleva a cabo de manera anual durante tres meses, con la participación de un país invitado y una variedad de eventos relacionados con la cultura del país en las diferentes áreas académicas.

El documento se fundamenta en la recolección de información y resalta la importancia de contar con una adecuada documentación para la planificación y organización del acto de inauguración de la feria, con el fin de mejorar su imagen y calidad. Se propone la creación de un programa detallado que incluya el cronograma, el presupuesto y otros documentos relacionados. Asimismo, se destaca la necesidad de fortalecer el protocolo universitario, el sentido de pertenencia de la comunidad universitaria y la imagen corporativa del evento.

En resumen, el proyecto busca proporcionar una guía sistemática que sea referente de futuros eventos institucionales, que traerá como ventaja la optimización de los tiempos y esfuerzos de todos los involucrados en el evento. Además, ofrece las pautas para mejorar la calidad en la planificación, organización y ejecución del acto inaugural y sentar las bases para futuros eventos exitosos.

**Palabras clave:** inauguración, guía, organización, planificación, institución.

## Abstract

*This paper shows the organizational structure of an opening ceremony at an international fair event in a private institution. It focuses on the design, planning and organization of the event, which aims to promote internationalization and appreciation of diverse cultures among the university community. It is carried out annually for three months, with the participation of a guest country and a variety of events related to the country's culture in different academic areas.*

*The document is based on the collection of information and highlights the importance of having adequate documentation for the planning and organization of the opening ceremony of the fair, in order to improve its image and quality. The creation of a detailed program is proposed, including a schedule, budget and other related documents. It also highlights the need to strengthen university protocol, the sense of belonging of the university community and the corporate image of the event.*

*In summary, the project seeks to provide a systematic guide that will be a reference for future institutional events, which will bring as an advantage the optimization of the time and efforts of all those involved in the event. In addition, it offers guidelines to*

*improve the quality of the planning, organization and execution of the inaugural event and to lay the foundations for future successful events.*

**Key words:** *opening ceremony, guide, organization, planning, institution.*

## Introducción

La finalidad de este trabajo nace con la intención de mejorar el proceso de planeación y organización de uno de los eventos de mayor relevancia en una universidad, como lo es el acto de inauguración de una feria internacional, la cual cada año celebra la cultura y tradiciones de un país en particular.

La inauguración marca el inicio de todos los eventos y actividades académicas y culturales a ocurrir dentro del marco de la feria por un periodo determinado de tiempo. Tal como menciona el Primer Instituto Paraguayo de Estudios de Protocolo y Ceremonial (s.f., p.25), "la inauguración es un acto convocado por la entidad anfitriona para presentar públicamente la puesta en marcha de un nuevo servicio." Este acto, además, combina las partes fundamentales de la gestión de un evento, que abarcan la fase de planificación, organización, ejecución y evaluación; así como la parte protocolaria del acto, ya que dentro del evento asisten el cuerpo directivo de la universidad, cónsules, embajada del país invitado y algunas personalidades.

El presente trabajo destaca la importancia de documentar todo el proceso de planeación y organización del acto ya que, actualmente, no existe suficiente información histórica sobre los pasos a seguir para llevar a cabo el evento con las lecciones aprendidas y mejores prácticas que permitan la eficacia del evento año con año. Se hace notable la importancia de contar con un *dossier* o programa que documente toda la información referente a la diana organizativa del evento, es decir; la idea creativa, comunicación, protocolo, producción y seguridad; y de esta manera desarrollar mejores herramientas para evaluar los resultados, identificar las áreas de oportunidad y mejorar la experiencia de los asistentes.

Tal como mencionan Galmés y Victoria (2012), en la última década se ha demostrado que la organización de eventos como parte de la estrategia de comunicación de *marketing*, es una herramienta muy poderosa y eficaz capaz de aportar valor a las marcas a partir de la relación experiencial con ellas y que facilita el alcance de los objetivos por los que se realiza el evento. Es por ello la importancia de contar con una sólida y estructurada organización del evento que fortalezca la imagen del mismo con todos los públicos involucrados.

El objetivo principal es el de documentar y sistematizar los pasos a seguir en la realización del acto inaugural de un evento institucional que pueda servir para futuras referencias de uso dentro de la organización en cumplimiento con los siguientes aspectos:

- Recabar información del evento para elaborar un programa que incluya: cronograma, libro de ruta, planos, imagen gráfica, listados, documentación confidencial, escaleta y anexos.
- Reforzar el protocolo universitario dejando el precedente del acomodo y tratamiento de autoridades y personalidades, el orden de intervenciones en los discursos y coordinar el recibimiento de autoridades e invitados especiales.
- Fortalecer la imagen corporativa para transmitir el propósito y los valores del evento a la audiencia.

- Fomentar el sentido de pertenencia con la comunidad universitaria.

## **Contextualización**

Este proyecto aborda la importancia de una planeación estructurada y documentada para cada momento, ante la necesidad de mejorar la imagen y calidad del evento a través del acto inaugural. Actualmente, no se cuenta con un registro minucioso de todas las acciones operativas, que abarcan desde la selección del logo hasta la emisión de la convocatoria al evento, la gestión de las invitaciones a autoridades e invitados especiales, asignación de responsabilidades al equipo y contratación de los proveedores, entre otros aspectos clave.

En el marco de este escenario, el proyecto tiene como propósito fundamental la sistematización de las prácticas que, hasta la fecha, han sido llevadas a cabo de manera empírica. Para ello, se ha trabajado en la creación de un documento formal que cumplirá la función de ser una guía de referencia esencial para la planificación de eventos futuros. Este documento abarca de manera exhaustiva el proceso integral de la organización del evento de inauguración.

La fase inicial de planeación comprende aspectos como la selección del país invitado a través de un Comité Organizador, el diseño de la imagen del evento y el presupuesto. Posteriormente, se profundiza en los detalles logísticos como el cronograma, el plan de seguridad y medios, definición de los roles del equipo involucrado y coordinación con los proveedores para la ejecución exitosa el día del evento, alineado con las recomendaciones que menciona el autor Goldblatt en su libro *“Special Event: Event Leadership for a New World”*.

## **Metodología**

### **1. Antecedentes del evento**

El trabajo se llevó a cabo tomando como base la documentación histórica del evento que resaltaban el origen y la finalidad de la Feria Internacional, la cual surgió como respuesta a un plan de mejora de la calidad universitaria en donde se planteaba a la internacionalización como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes y cómo a través de la feria se podía favorecer el conocimiento actitudinal y el desarrollo de habilidades interculturales.

Dentro de la recolección de información y comparación con eventos anteriores, se encontró también la estructura del evento, en donde se resaltaba el acto de inauguración como uno de los actos más relevantes e importantes debido a la presencia del Embajador del país seleccionado como invitado especial con el fin de tener un acercamiento con la comunidad universitaria a través de una conferencia y diálogo con los estudiantes.

### **2. Objetivo del evento**

El objetivo de la Feria Internacional es brindar al estudiante una experiencia internacional en casa, a través de actividades formativas y extracurriculares enfocadas en la cultura, formas de pensar y perspectivas de otro país; que den como resultado el desarrollo de habilidades interculturales que favorezcan la formación académica estudiantil.

El presente trabajo se enfocará en el evento de inauguración, el cual marca el inicio de la serie de eventos de la Feria Internacional y que tiene como misión incentivar a los estudiantes y público en general a asistir a los diferentes tipos de eventos que ofrecerá el marco de la feria.

### 3. Briefing del evento

La Feria Internacional es un evento universitario realizado en colaboración con la Embajada de un país invitado. Anualmente, se elige un país a celebrar y se invita a la comunidad universitaria a participar en los diferentes eventos y actividades académicas que promueven la difusión de la cultura de dicho país.

Su estructura se compone del evento inaugural, que da inicio a los diversos eventos que ocurrirán por un periodo de tres meses, para culminar con un evento de clausura.

El evento inaugural tiene como invitados al Embajador del país invitado, miembros del Consulado e invitados especiales; y por parte de la Universidad, cuenta con la presencia del rector, vicerrectores, directivos y comunidad universitaria (estudiantes, profesores y colaboradores). La invitación se hace abierta al público en general.

En la inauguración el Embajador da una conferencia magistral acerca de la importancia de las relaciones y temas comunes entre México y el país invitado.

El objetivo principal del evento es lograr que la audiencia se interese por la oferta de eventos académicos y culturales del país invitado y de esta manera conocer más sobre la cultura de dicho país.

#### 3.1. Atributos particulares del evento

Para enmarcar de manera práctica y visual la información sobre los atributos del evento, se realiza una ficha técnica que incluya los datos más relevantes del mismo.

<b>Nombre del evento:</b> Inauguración Feria Internacional	
<b>Objetivo:</b> Dar inicio a la serie de eventos y actividades de la Feria Internacional que girará en torno al país EUA.	
<b>Fecha:</b> viernes 1° de septiembre 2023	<b>Lugar:</b> Teatro
<b>Duración:</b> 1 hora	
<b>Aforo:</b> 150 personas	
<b>Horario de inicio:</b> 11:30 H	<b>Horario de término:</b> 12:30 H
<b>Organizador:</b> Comité organizador	
<b>Audiencia:</b> Comunidad universitaria y público en general.	
<b>Interés mediático:</b> Si, requiere prensa.	
<b>Invitados especiales:</b> Embajador y su comitiva, Cónsules, Directivos de la universidad.	

Presupuesto: \$\_\_\_\_\_.

### 3.2. Público objetivo, invitados y tratamiento

El público objetivo es la comunidad universitaria, principalmente los alumnos de la universidad, que son de quienes queremos captar la atención para internacionalizarse a través de los eventos de la Feria; así mismo, los colaboradores (profesorado y administrativo) que también forman parte de la comunidad universitaria.

En general, la invitación al evento se hace abierta a todo el público y de igual manera se considera a invitados especiales como Cónsules, Comitiva del Embajador, Consulado, Rector de la Universidad y Cuerpo Directivo Universitario. El invitado de honor es el Excelentísimo Señor Embajador del país invitado.

En este paso, es importante contar con una lista de todos los invitados y su tratamiento (cargo, puesto, ocupación) para poder identificarlos en todo momento y ubicar su lugar dentro del evento.

### 3.3. Protocolo: saludo, precedencia y acomodo de autoridades.

Para el protocolo se tienen identificados tres momentos a ocurrir durante el evento que se deben considerar dentro de la planeación:

1. Recepción del Embajador a la Universidad. - Se realizará a pie de carro en un lugar cercano al recinto. Lo recibirá el Rector de la Universidad por ser la máxima autoridad de la institución. Él acompañará al Embajador hasta el lugar donde se llevará a cabo el evento. El equipo de avanzada estará unos pasos atrás listos para guiarlos hacia el recinto.
2. Distribución de los asientos en el lugar del evento. - Se manejará un protocolo mixto, es decir, el ordenamiento de los lugares se mezclará entre las autoridades de la universidad y las personalidades especiales que asistan (Pérez Aldana y Romero, s/f).

La Presidencia se ubicará en la primera fila de asientos, la cual estará formada por autoridades de la universidad e invitados especiales. Ésta irá protocolizada en **alternancia impar** con lugares asignados mediante una tarjeta individual con el nombre y cargo de la persona, y que irá colocada sobre su asiento. Para la distribución, se toma el punto central de la fila como punto de partida, en donde se ubicará a la máxima autoridad de la universidad o quien presida el evento en su representación, seguido del invitado de honor a su derecha. El orden de precedencia se establece de acuerdo a la jerarquía de la estructura organizacional de cada universidad y se irá alternando a la derecha e izquierda hasta que todas las autoridades estén ubicadas. En este punto, es importante resaltar que existe la opción de ceder la presidencia como muestra de máximo respeto al invitado de honor, en caso de cederla el Invitado de Honor se colocaría en el punto central ocupando el lugar de mayor relevancia. (Protocolo.org, 2004).

A continuación, se presenta un ejemplo de la ordenación de la primera fila protocolizada con un número de asientos impar:



Figura 01. Distribución de lugares en alternancia impar. Elaboración propia.

La segunda y tercera fila se manejarán sin asignación de lugares, sin embargo, se reservará el espacio para otros invitados especiales como directores, comité organizador y/o académicos. Estos irán señalados mediante una tarjeta en su asiento con la leyenda “Reservados”. El resto de los lugares del recinto se manejará de manera libre, sin asignaciones.

3. Momento de la fotografía oficial. - Esta se realiza al finalizar el evento, de preferencia en el escenario, y se solicita la presencia del Rector y el Embajador. En caso de ser solo dos personas y siguiendo con la opción de ceder la presidencia, el Embajador se colocará del lado izquierdo del Rector (desde el punto de vista del lector).

### **3.4. Diseño e Ideación del Evento**

#### **3.4.1. Elección de la imagen oficial**

Una vez seleccionado el país a celebrar por votación del Comité Organizador, el siguiente paso es la elección de la imagen oficial del evento para la cual se solicita el apoyo de un diseñador de gráfico que brindará diferentes opciones de logotipos.

Posteriormente, se convoca a una junta especial con los miembros del Comité para presentar los gráficos y se realiza una votación libre y secreta. Finalmente, se selecciona el logotipo que obtenga la mayoría de los votos.

#### **3.4.2. Desarrollo de la imagen gráfica**

Para el desarrollo de la imagen gráfica se utilizarán dos tipos de materiales para la difusión virtual y presencial (en campus):

- Material electrónico: Plantillas para *e-cards* en redes sociales, banners para página web y plantillas para diplomas electrónicos.
- Material impreso: *Roll ups*, *stickers*, viniles, separadores de libros y plumas.

Es importante documentar detalladamente las medidas y requerimientos de cada material gráfico para la promoción del evento.

#### **3.4.3. Invitaciones y programa del evento**

Las invitaciones se manejarán de manera electrónica y se dividirán acorde a la audiencia a la que va dirigida:

- Comunidad Universitaria y Público en general: envíos masivos por correo electrónico con la *e-card* del evento genérica. La *e-card* deberá seguir la imagen gráfica del evento (colores, tipo de letra, etc.) y deberá llevar el logotipo oficial, título del evento, lugar y fecha, horario, código de vestimenta, nombre del invitado especial y un breve contexto del evento.
- Cuerpo Directivo de la Universidad e Invitados Especiales: Se envía una carta invitación en formato institucional para invitar al Rector, posteriormente se invita



al resto del cuerpo directivo universitario. Dado que este evento en particular se realiza en colaboración con la Embajada y/o Consulado, ellos se encargarían de gestionar las invitaciones al Embajador con el material previamente brindado por el Comité organizador (carta de invitación del Rector y la *e-card* del evento).

El diseño del programa del evento incluye aspectos como: la bienvenida al evento, el discurso del Embajador, preguntas y respuestas, cierre del evento y el momento de la fotografía oficial. En el programa deben ir señalados los horarios y la duración de los momentos a ocurrir y los nombres de las autoridades que intervendrán en cada acto.

#### **3.4.4. Plan operativo de trabajo**

Se presenta un cronograma de actividades a detalle que incluyen las actividades pre evento, durante el evento y la post producción del evento con las personas y/o áreas responsables de cada actividad.

Es importante compartir el plan operativo con todas las áreas involucradas y mantener una constante comunicación; en caso de cualquier cambio, éste deberá ser notificado con el responsable de la organización del evento.

En este apartado, es recomendable incluir el plano a escala del recinto y un croquis de los elementos con los que se vestirá el evento.

##### **3.4.4.1. Plan de seguridad**

Dentro del recinto se cuenta con 2 salidas de emergencias, una al costado derecho de los asientos y otra en la parte trasera del escenario (backstage).

La seguridad involucrada en el evento es:

- Seguridad interna de la universidad.
- Seguridad privada (Avanzada Embajador)

Es importante tomar en cuenta que en cuanto se tenga la lista de la Avanzada del Embajador se requiere avisar por correo electrónico a Seguridad interna de la universidad para el control de acceso al campus y para que puedan mostrar la ruta del evento y las salidas de emergencia. De igual manera, se proporcionará a Seguridad Interna universitaria, la lista de invitados especiales que asistirán al evento en caso de contar con un lugar de estacionamiento reservado para ellos.

##### **3.4.4.2. Plan de comunicación**

Se deberá mantener una constante comunicación con el Departamento de Comunicación de la universidad, con el cual se planeará en conjunto el plan de comunicación y medios para la Feria Internacional, que consiste en:

- Apoyo en *mailings* masivos para invitaciones,
- *Newsletters* con información relevante del evento,
- Notas de prensa en periódicos destacados de la localidad
- Cápsulas de radio para promoción del evento.

##### **3.4.4.3. Presupuesto**

A continuación, se presentan las partidas del presupuesto a invertir en el evento de inauguración.

Renta del espacio .....	\$
Producción Escenario.....	\$
- Mobiliario para registro	
- Servicio audiovisual: proyector, micrófono, pantalla y audio.	
- Mobiliario escenario	
- Arreglos Florales	
- Grabación a 1 cámara	
- Iluminación arquitectónica	
- Decoración adicional escenario	
Impresiones y material gráfico.....	\$
- Impresiones material gráfico: roll ups, diplomas, viniles, plumas.	
- Diseño gráfico de la imagen del evento	
Alimentos y Bebidas.....	\$
- Bocadillos para camerino	
- Botellas de agua	
Otros.....	\$
- Regalo	
- Staff del evento	
- Limpieza	
- Seguridad	
<b>GRAN TOTAL.....</b>	<b>\$</b>

Tabla 01. Partidas de Presupuesto. Elaboración propia.

Es importante considerar un 10% adicional del presupuesto para gastos de imprevisto o contingencias que puedan surgir de último momento.

### 3.4. Indicadores de evaluación de resultados

Los indicadores para evaluar el impacto del evento serán encuestas de satisfacción que se aplicarán al finalizar el acto de inauguración. De manera presencial, se llevará un conteo de los asistentes al evento y se cotejará con la lista inicial de registro.

De igual manera, dicha encuesta de satisfacción se hará llegar de manera personalizada al Comité Organizador y al personal de la Embajada que apoyó en la organización. Al finalizar, se presentarán los resultados de la encuesta en una reunión con el Comité Organizador.

La encuesta servirá para medir el impacto del evento e identificar los elementos que se deben seguir conservando y las áreas de oportunidad que se puedan mejorar en futuras ediciones.

## Resultados

Al iniciar el trabajo de investigación me percaté que no existía suficiente información sobre la planeación y organización del evento de inauguración. Si bien, existían datos sobre los antecedentes del evento y el origen de la feria, hacía falta recolectar, documentar y estructurar todo el trabajo organizativo que ya se hacía de manera de manera empírica entre las áreas involucradas. El documentar la información en un solo formato permite dar crédito a la valiosa función de cada departamento y tener un panorama completo de todos los momentos a ocurrir en el evento con el fin de obtener mejores prácticas, destacar los elementos claves y corregir las áreas de oportunidad que se identifiquen.

En comparación con los eventos anteriores, no existía una estructura y ordenamiento de la información, se espera que con la creación de este trabajo en un formato ejecutivo se establezcan las bases operativas del proceso integral que implica la organización de un acto académico y ser un precedente de consulta para la mejora de futuros eventos institucionales.

Algunas recomendaciones para la mejora del evento serían el realizar un análisis de los datos cualitativos y cuantitativos de las encuestas de evaluación para mejorar la experiencia de los asistentes en base a sus deseos e inquietudes para lograr el sentimiento de pertenencia al evento. Otra recomendación sería incrementar el alcance de la audiencia y transmitir en tiempo real de manera virtual a un mayor número de usuarios y así, tener un mayor impacto al expandirlo de un público local a un público nacional e internacional.

## Conclusiones

Las conclusiones a este trabajo, el cual tiene como objetivo documentar y sistematizar los pasos necesarios para la realización de un evento, prometen una guía y referencia útil para futuras eventos dentro de la universidad que permitirán ahorrar tiempo y esfuerzos a los involucrados en la organización. Dentro de los elementos clave que se abordan son la recopilación de información, la elaboración de un programa detallado del evento, el fortalecimiento del protocolo universitario, la mejora de la imagen del evento y el sentido de pertenencia con la comunidad universitaria.

La creación y estructuración de un documento completo que contemple todo el proceso del evento desde el cronograma, el libro de ruta, la imagen gráfica y los anexos, permitirá una planificación y ejecución más eficiente, evitando posibles confusiones o errores y permitiendo tener un panorama completo del evento para poder corregirlo o adaptarlo a las necesidades. Esto se puede sustentar con lo que menciona el autor J.R. Zaratiegui en su libro *La Gestión por procesos*, sobre la importancia de contar con procesos en una organización y cómo actualmente son la base operativa de gran parte de las organizaciones ya que permite adaptarse a los requerimientos del mercado, el cliente y las nuevas tecnologías (Zaratiegui, 1999).

De igual manera, se enfatiza la importancia de reforzar el protocolo universitario, estableciendo un precedente claro sobre el trato y acomodo de autoridades y personalidades, así como el orden de intervenciones en los discursos. Este enfoque garantiza un ambiente de respeto, formalidad y el reflejo de un alto nivel de organización.

Otro de los objetivos, es el fortalecimiento de la imagen corporativa del evento para transmitir efectivamente el propósito y los valores de la organización a la audiencia y generar una impresión positiva. La finalidad es lograr conectar la personalidad del evento con la audiencia, tal como lo mencionan los autores Ramírez Sandoval y Gochicoa Grame (2020, p.1), al definir el concepto de imagen corporativa como “la representación mental de un estereotipo de la organización, que los públicos han formado como consecuencia de la interpretación de la información que reciben sobre la organización.”

Finalmente, se destaca la importancia de fomentar el sentido de pertenencia con la comunidad universitaria. Al promover la participación activa entre estudiantes, profesores y colaboradores, los hacemos sentir parte integral de la organización y se fortalecen los lazos, cultivando un mayor compromiso e involucramiento de su parte.

En resumen, este trabajo pretende contribuir a la organización de eventos exitosos dentro de la universidad, al proporcionar una guía sistemática y detallada. Además, fortalecer el protocolo universitario, transmitir los valores de la universidad como una imagen sólida y fomentar un sentido de pertenencia en la comunidad universitaria, sentando las bases para el éxito de los eventos con un enfoque hacia la mejora continua en nuestros servicios.

## Referencias Bibliográficas

Galmés Cerezo, M. y Victoria Mas, J.S. (2012). *La organización de eventos en el contexto de las Comunicaciones Integradas de Marketing (IMC): el valor de la experiencia* (pp. 15-34) Editorial Pensar la Publicidad. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/272646492\\_La\\_organizacion\\_de\\_eventos\\_en\\_el\\_contexto\\_de\\_las\\_Comunicaciones\\_Integradas\\_de\\_Marketing\\_IMC\\_el\\_valor\\_de\\_la\\_experiencia](https://www.researchgate.net/publication/272646492_La_organizacion_de_eventos_en_el_contexto_de_las_Comunicaciones_Integradas_de_Marketing_IMC_el_valor_de_la_experiencia)

Galmés Cerezo, M. (2010). *La organización de eventos como herramienta de comunicación de marketing modelo integrado y experiencial*. [Tesis doctoral]. Universidad de Málaga.

Goldblatt, J. (2005). *Special Event: Event Leadership for a New World*. 4a Edición. Hoboken, John Wiley & Sons.

Pérez-Aldana y Romero, M. A. (s/f). *La Importancia Del Protocolo En Las Negociaciones Internacionales Empresariales*. UAM.mx. Recuperado el 6 de octubre de 2023, de [https://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/MALAIDA\\_PONENCIA\\_TEXTO\\_.pdf](https://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/MALAIDA_PONENCIA_TEXTO_.pdf)

Primer Instituto Paraguayo De Estudios De Protocolo Y Ceremonial. (S. F.). Protocolo Empresarial E Imagen Corporativa (PIPEPC). [https://www.pipepc.com/blog/wp-content/uploads/2020/08/ProtocoloEmpresarialEImagenCorporativa\\_Online.pdf](https://www.pipepc.com/blog/wp-content/uploads/2020/08/ProtocoloEmpresarialEImagenCorporativa_Online.pdf)

Protocolo.org. (2004, septiembre 19). *Tipos de presidencia en los actos*. Protocolo y Etiqueta. <https://www.protocolo.org/ceremonial/eventos/tipos-de-presidencia-en-los-actos-.html>

Ramírez Sandoval, J., & Gochicoa Grame, E. (2020). *Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME*. UV. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>

Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia. *Economía industrial*, 330, 81-82.