



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

INFORME FINAL DE GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

AUTOR:

ADÁN ISAÍAS VALVERDE POVEDA

TUTOR:

LCDO. FRANCISCO GALARZA BRAVO MSC

LECTORA:

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC

2016

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado a mi hija Tiffany Zuly, ya que ella se ha convertido en la testiga silenciosa de mis inmensos anhelos y deseos de superación y de lucha a pesar de tantos obstáculos a lo largo de mis últimos años de estudios en las aulas universitarias.

También dedico este trabajo a mi madre el tesoro más valioso que tengo, quien a pesar de no estar conmigo estos últimos meses, su apoyo, sus consejos, sus palabras, sus regaños siempre fueron necesarios para seguir esforzándome, luchando día a día para finalmente culminar mi trabajo de grado y convertirme en el profesional que siempre quisiste que fuera mamá.

Adán Isaías Valverde Poveda

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios primeramente por darme la vida y la luz de cada día para seguir adelante con mi meta propuesta; a mi querida Universidad Técnica de Babahoyo que me abrió sus puertas y me acogió para a través de sus sabios docentes guiarme y formarme para poco apoco irme convirtiendo en un profesional exitoso en la vida.

También quiero agradecer a todos mis maestros del Departamento de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en especial a mi querida maestra de Etiqueta Social y Protocolo la Dra. Cumanda Campi Cevallos, gracias por sus palabras de aliento que nunca me permitieron abandonar mis sueños, gracias por sus sabias enseñanzas en las aulas que me han sido vitales para mi superación y diario convivir con mi familia, amigos, compañeros de trabajo y con la sociedad en general, a mi maestro tutor el Lcdo. Francisco Galarza Bravo por guiarme y orientarme para el desarrollo del presente trabajo de investigación, importantísimo para culminar mis estudios superiores.

Adán Isaías Valverde Poveda



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, ADÁN ISAÍAS VALVERDE POVEDA, portador de la cédula de ciudadanía 120631851-9, egresado de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, declaro mi autoría del tema de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe cuyo tema es: **ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS**, el mismo que es Original, Auténtico y personal.

Todos los efectos académicos y legales que se desprenden de la presente investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

Atentamente:

Adán Isaías Valverde Poveda
N° Cedula 120631851-9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN

Babahoyo, 22 de noviembre del 2016

LCDO. FRANCISCO GALARZA BRAVO MSC en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación cuyo tema es:

ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS del señor **Adán Isaías Valverde Poveda**, Egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, apruebo el presente trabajo práctico ya que reúne los requisitos y méritos suficientes, expresados en sus contenidos.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del informe final del proyecto de investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de Sustentación designado para la defensa del mismo.

Lcdo. Francisco Galarza Bravo Msc
Tutor del Informe Final



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DE LA LECTORA DEL
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIA A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 22 de noviembre del 2016

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC en mi calidad de Lectora del Proyecto de Investigación cuyo tema es:

ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS del señor **Adán Isaías Valverde Poveda**, certifico que ha desarrollado el informe final del proyecto de investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del informe final del proyecto de investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de Sustentación designado para la defensa del mismo.

Ing. Grace Contreras Cruz Msc
Lectora del Informe Final



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



INFORME FINAL POR PARTE DEL TUTOR

Babahoyo, 22 de noviembre del 2016

Ing. Dinora Carpio
DIRECTORA DEL CIDE
 En su despacho.-

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, del estudiante **ADAN ISAIAS VALVERDE POVEDA**, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación – UTB; cuyo tema propuesto es: **ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTON BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS**. Designado mediante oficio N° 096, del 25 de julio del 2016 le hago llegar el primer informe de tutoría.

1. DATOS PERSONALES DE LA POSTULANTE

- 1.1 **Nombres:** Adán Isaías Valverde Poveda.
 1.2 **N° Cedula:** 120631851-9 **N° de teléfono:** 0980348723 **E-mail:**
 isaias_valverde@hotmail.com
 1.3 **Domicilio:** Cdla. Virgilio Zúñiga

2. DATOS ACADEMICOS DEL POSTULANTE

- 2.1 **Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación Carrera:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe
 2.2 **Fecha de Ingreso:** mayo 2006 **Fecha de egreso:** Febrero del 2012
 2.3 **Título por el que opta:** Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe

3. DATOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.

- 3.1. **Tema:** Etiqueta y Protocolo y su incidencia en la organización de eventos a cargo de las secretarías (os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del Cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.
 3.2. **Líneas de investigación de la U.T.B:** Educación y Desarrollo Social
 3.3 **Líneas de investigación de la Facultad:** Talento Humano Educación y Docencia
 3.4 **Líneas de investigación de la Carrera:** Talento Humano
 Gestión De Talento Humano En La Actividades Organizacionales
 3.5 **Fecha de aprobación del proyecto:** Septiembre del 2016.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo pretende ejecutar la realidad de etiqueta y protocolo y su incidencia en la organización de eventos a cargo de las secretarías (os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos. A menudo oímos hablar de protocolo y etiqueta, pero muchas veces o los consideramos sinónimos o desconocemos enteramente su alcance y su significado. Estos conceptos tienden a ser confundidos debido a los elementos que tienen en común. “Protocolo” es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social, estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes.

Mientras que “etiqueta” podría identificarse como la manera o forma en que nos conducimos o nos presentamos en esos actos sociales. La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable, pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución.

Me he encontrado en el transcurso de mi corta vida a seres privilegiadamente educados, lo cual han adquirido su exquisitez en medio de una atmósfera de paz, honestidad y buenos modales inculcados desde su niñez, en cuanto a las reglas protocolares, es bueno recalcar que pueden variar de acuerdo a las costumbres y conductas.

ABSTRACT

This research work intends to execute the reality of Etiquette and Protocol and its impact on the organization of events by the Secretaries (os) of the Education Unit Eugenio Espejo Canton Babahoyo the Rios Province. We often hear of protocol and etiquette, but many times or consider synonyms or entirely unknown scope and meaning. These concepts tend to be confused because of the elements they have in common. "Protocol" is the set of rules established for official ceremonies and formalities social, diplomatic, military, and institutional, these rules are necessary to establish a relationship of friendship and respect between the parties.

While "tag" could be identified as the manner or way we behave or we turned up at these social events. The etiquette and protocol involve behavioral standards established to make social life more pleasant, but the difference is marked on the label regulates personal behavior and protocol establishes the criteria for treatment and origin of a person or institution.

I found during my short life to privileged educated beings, which have acquired their exquisiteness in an atmosphere of peace, honesty and good manners inculcated from childhood, as to the protocol rules, it is good to emphasize that they can vary according to the customs and behaviors.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACION, TITULADO: ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS(OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

PRESENTADO POR EL SEÑOR: ADÁN ISAÍAS VALVERDE POVEDA

OTORGA LA CALIFICACION DE:

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL

DECANO O SU DELEGADO

DOCENTE DE LA ESPECIALIDAD

DELEGADO DEL CONSEJO DIRECTIVO

SECRETARIA F.C.J.S.E.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



CERTIFICACIÓN DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Grado del Sr. **Adán Isaías Valverde Poveda**, certifico que éste fue analizado en el sistema antiplagio Urkund y alcanzó un porcentaje de similitud del 9% siendo analizadas e identificadas las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas en este documento, alcanzando el 9% de similitud que se ubica en el rango exigido por la institución, que corresponden a fuentes no consideradas en referencias bibliográficas.

The screenshot shows the Urkund web interface. The document being analyzed is 'CAPITULO II Adán Valverde.docx' (ID: D23723003), presented on 2016-11-23 at 10:19. The similarity score is 9%. The interface includes a 'Lista de fuentes' (List of sources) table with the following entries:

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	tesis esa jimenez final.docx
	http://federicogahis.wordpress.com/2009-de-eventos-definiciones/
	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.capitulo.docx
	https://graciara.files.wordpress.com/2012/08/graficas-polares.pdf
	TESIS-18 de noviembre del 2013.docx

Below the table, the text reads: '9% de esta aprox. 26 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 9 fuentes.'

At the bottom of the screenshot, the following text is visible:

CAPITULO II- MARCO TEORICO O REFERENCIAL 2.1. MARCO TEORICO 2.2.4. MARCO CONCEPTUAL
 2.2.4.1. Etiqueta y protocolo
 Etiqueta es un conjunto de reglas que nos ayuda a convivir, de manera armoniosa, en sociedad, dicho conjunto se erige sobre una sólida plataforma de valores que cualquier persona, en su sano juicio consideraría positivos: buen gusto, buena educación, buenos modales. La etiqueta no debe tener ese sello elitista que por lo general se le atribuye, sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera más fácil: es la expresión formal de los buenos modales que son imorescindibles

Es todo cuanto puedo señalar en honor a la verdad.

Lcdo. Francisco Galarza Bravo Msc
Tutor del Informe Final

Índice general

Caratula.....
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Autorización de la autoría intelectual	iii
Certificación de aprobación del tutor del informe final del proyecto de investigación.....	iv
previa a la sustentación	iv
Certificación de aprobación de la lectora del informe final del proyecto de investigación.....	v
Informe final por parte del tutor	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Resultado del trabajo de graduación	ix
Certificación de similitud con otras fuentes en el sistema antiplagio.....	x
Indice general.....	xi
Indice de cuadros	xv
Indice de graficos.....	xvi
Introducción	1
CAPITULO I.-.....	3
1.2. Idea o Tema de la Investigación	3
1.3. Marco Contextual	3
1.3.1. Contexto Internacional	3
1.3.2. Contexto Nacional	4
1.3.3. Contexto Local	5
1.3.4. Contexto Institucional.....	5
1.4. Situación Problemática	6

1.5. Planteamiento del problema	7
1.5.1. Problema General o Básico	7
1.5.2. Subproblemas o Derivados	7
1.6. Delimitación de la Investigación	8
1.7. Justificación	9
1.8. Objetivos de la Investigación	11
1.8.1. Objetivo general	11
1.8.2. Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II.-	12
2.1. Marco Teórico	12
2.2.4. Marco Conceptual.....	12
Etiqueta y protocolo	12
Las normas de etiqueta en la oficina	13
Protocolo en público	20
Protocolo social en público	20
Eventos culturales	21
Vestir para asistir a la oficina.....	21
Imagen corporativa.....	22
Por una buena imagen	23
Vestimenta corporativa	24
Los gestos prohibidos.....	24
Comunicación en la oficina.....	27
Comunicación personal	27
Comunicación telefónica.....	28
Comunicación escrita	28
Reuniones de negocios	29
Cuando la oficina no es suficiente	30

Organización de eventos	30
Importancia	32
Etapas de los eventos	33
Causas del fracaso	34
Distintos tipos de eventos académicos	35
Perfil de un buen organizador:	38
2.2.5. Marco referencial sobre la problemática de investigación	39
2.2.5.1. Antecedentes Investigativos	39
2.2.5.2. Categorías De Análisis	40
2.2.6. Postura Teórica	41
2.3. Hipótesis	42
2.3.1. Hipótesis General	42
2.3.2. Sub-Hipótesis o Derivadas	42
2.3.3. Variables	43
CAPÍTULO III.-	43
3.1. Resultados obtenidos de la investigación	43
3.1.1. Pruebas Estadísticas Aplicada	44
3.1.2. Análisis e Interpretación de Datos	44
3.2. Conclusiones específicas y generales	47
3.3. Recomendaciones específicas y generales.....	48
3.3.2. Generales	48
CAPÍTULO IV.-	49
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	49
4.1.1. Alternativa Obtenida.....	49
4.1.2. Alcance De La Alternativa	49
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa	50
4.1.3.1. Antecedentes	50

4.1.3.2. Justificación.....	51
4.2.2. Objetivos.....	51
4.2.2.1. General	51
4.2.2.2. Específicos	52
4.3.3. Estructura general de la propuesta.....	52
4.3.3.1. Título	52
4.3.3.2. Componentes	53
4.4. Resultados esperados de la alternativa	80
Bibliografía	81
Anexos	84

Índice de cuadros

Tabla 1: Capacitaciones de Etiqueta y Protocolo	45
Tabla 2: Organiza los eventos.....	46
Tabla 3: Normas de Etiqueta	85
Tabla 4: Normas de Protocolo	86
Tabla 5: Eventos que realiza la Unidad Educativa Eugenio Espejo	87
Tabla 6: Actúan con buenos modales	88
Tabla 7: Actos solemnes	89
Tabla 8: Guía de Etiqueta y Protocolo.....	90
Tabla 9: Proyección de la imagen.....	91
Tabla 10: Apariencia personal	92
Tabla 11: Capacitar a las secretarias.....	93
Tabla 12: Adecuada cortesía.....	94
Tabla 13: Organizan de forma eficiente un evento.....	95
Tabla 14: Intervención de las secretarias	96
Tabla15: Orden de jerarquía	97
Tabla 16: Normas de Etiqueta	98
Tabla17: Capacitaciones continuas.....	99
Tabla 18: Desarrollar eventos	100
Tabla 19: Guía de Etiqueta	101
Tabla 20: Buenos modales.....	102

Índice de gráficos

Gráfico 1: Capacitaciones de Etiqueta y Protocolo.....	45
Gráfico 2: Organiza los eventos.....	46
Gráfico 3: Normas de Etiqueta	85
Gráfico 4: Normas de Protocolo	86
Gráfico 5: Eventos que realiza la Unidad Educativa Eugenio Espejo	87
Gráfico 6: Actúan con buenos modales	88
Gráfico 7: Actos solemnes	89
Gráfico 8: Guía de Etiqueta y Protocolo.....	90
Gráfico 9: Proyección de la imagen.....	91
Gráfico 10: Apariencia personal	92
Gráfico 11: Capacitar a las secretarias.....	93
Gráfico 12: Adecuada cortesía.....	94
Gráfico 13: Organizan de forma eficiente un evento.....	95
Gráfico 14: Intervención de las secretarias	96
Gráfico 15: Orden de jerarquía	97
Gráfico 16: Normas de Etiqueta	98
Gráfico 17: Capacitaciones continuas.....	99
Gráfico 18: Desarrollar eventos	100
Gráfico 19: Guía de Etiqueta	101
Gráfico 20: Buenos modales.....	102

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, diariamente se viven situaciones que muestran claramente la imagen que pretende emitir la empresa por medio de sus clientes internos. Sin embargo, esta imagen viene determinada muchas veces no solo por el conocimiento del producto que los trabajadores pretenden ofrecer, sino también por la educación, cultura general, capacitación en aspectos tan importantes de la etiqueta y el protocolo que los trabajadores deben poseer, para emitir una correcta imagen de la institución para la cual laboran.

Por lo tanto con respecto a la etiqueta y protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarías, es importante que cualquier tipo de organización tenga en cuenta incluir dentro de su plan de capacitación, el tema de la etiqueta y el protocolo, buscando optimizar el comportamiento de sus trabajadores, y éste se refleje en el trato con todos sus clientes beneficiando la imagen de la institución.

De tal manera que las recomendaciones que han sido consignadas en este trabajo que se convierten en una herramienta adicional, que cada persona debe tener consigo, para asegurarse de que su comportamiento corresponda adecuadamente a lo que se espera de él y de la organización para la cual labora. Hoy en día el protocolo forma parte básica de nuestra sociedad - desde los buenos modales - protocolo social y oficial en situaciones más formales. Saber cómo actuar o vestirse según la ocasión es muchas veces el primer paso para lograr que los demás tengan una buena impresión de nuestra persona.

Un conocimiento básico de las normas de protocolo y etiqueta son imprescindibles para una correcta organización de todo tipo de eventos y ceremonias. En la mesa los modales cobran un gran protagonismo y es una situación perfecta para demostrar que tenemos una buena educación. Si en casa, son importantes los buenos modales, podemos comprender que fuera de este entorno cobran aún mayor importancia. Por eso nuestra casa es un lugar para practicar muy importante. Si habitualmente comemos con corrección, no tendremos que forzar nuestros modales cuando salgamos de casa. Tampoco tendremos ninguna 'mala costumbre' si habitualmente comemos con corrección en casa, aunque nos parezca que en casa podemos dejar un poco de lado muchas normas o reglas.

Por respeto hacia nosotros mismos y por el bien de nuestras carreras profesionales, debemos regirnos adecuadamente en nuestro centro de labores. Cuidar aspectos como nuestra apariencia, puntualidad, eficiencia, gentileza y buen trato con los demás (ocupen el cargo que ocupen resulta clave).

Los aniversarios organizacionales, las fiestas nacionales (fechas cívicas) y de fin de año, y algunas fechas importantes como el día de la secretaria, secretario, de la madre, del padre u otros por el estilo suelen formar parte del calendario de la institución educativa. El comité organizador de eventos en las oficinas debe ser muy cuidadoso de cumplir con ciertas reglas relacionadas con la etiqueta y protocolo pero también con la amabilidad general. Los festejos en la oficina pueden ser una gran oportunidad para que los colaboradores celebren todos juntos y aprovechen para conocer más de cerca a compañeros comúnmente inaccesibles para estrechar relaciones que contribuyan con el crecimiento de los lazos laborales dentro del lugar de trabajo.

CAPITULO I.-

1.2. Idea o Tema de la Investigación

Etiqueta y protocolo y su incidencia en la organización de eventos a cargo de las Secretarías (os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

1.3. MARCO CONTEXTUAL

1.3.1. Contexto Internacional

A nivel mundial hablar de Etiqueta y Protocolo implica una doble decisión. Por un lado, hacerse cargo con una mirada crítica de los fracasos y logros que expresaron las acciones de asesoría de imagen para el desarrollo de conductas, reglas y normas social que deben conocerse, respetarse y cumplirse de manera permanente. Mientras que la imagen empresarial crece en influencia en la sociedad, ésta reduce o simplifica su campo de acción real y profesional en el modo de promoverla y conducirla.

En Francia los oradores toman la palabra en el orden inverso a su jerarquía, y la personalidad más importante habla del último lugar, mientras que en otros países ocurre todo lo contrario, también difieren los protocolos reales de los republicanos. En Bélgica el protocolo permite que el rey llegue al último, que nadie abandone el lugar antes que él y que en la mesa que ocupen siempre se dejen dos lugares libres en frente de los soberanos.

1.3.2. Contexto Nacional

En nuestro país el protocolo viene definido por decreto o costumbre por lo que existen particularidades nacionales en torno al protocolo oficial (presentación de cartas, credenciales, inauguración de una obra pública) pero existen algunos que podrán ser oficiales o no. Por estar organizados indistintamente en el sector público o por el privado si quieres revestir cierta solemnidad, facilitando el intercambio de enseñanzas y experiencias.

Cabe anotar que ello se da en gran medida debido a la distorsionada percepción del público que se empeña en considerar esta disciplina como una carrera superficial y fácil, que estudian las personas de buena apariencia física para poder ser vistas y escuchadas por los demás. En el ámbito corporativo, la situación es aún más crítica, pues quienes ostentan los cargos directivos pocas veces entienden el papel de la imagen empresarial y la importancia de la asesoría en Etiqueta y Protocolo que éste les pueda brindar

1.3.3. Contexto Local

En el cantón Babahoyo se ha buscado continuamente la participación dinámica de los habitantes del sector para esclarecer el papel que desempeñan las personas sobre el tema Etiqueta y Protocolo de forma tal que les permita proyectar una imagen institucional sólida hacia sus públicos externos, abordando de manera frontal la temática de la Imagen institucional, ya que el ser humano solo cree lo que ve.

El desempeño y rol de la secretaria y secretario se encuentra vinculado con el éxito de la empresa y esto es justamente, es a su trabajo que realiza dentro de la institución, sumando al resto de los administrativos, los cuales se verán reflejados en el desarrollo y organización de los diferentes eventos institucionales.

1.3.4. Contexto Institucional

Según la institución desde una perspectiva personal, en un primer momento la palabra "protocolo" nos sugiere unas normas de comportamiento a seguir en diferentes situaciones en las que nos relacionamos con otras personas, y que se pueden ver incrementadas según la distinción o cargo que ostenta el individuo en cuestión. Podría servir como primera aproximación, pero el protocolo tiene un significado más profundo. No sólo se tratan del conjunto de normas que rigen los distintos actos, si no que éstas toman como referencia los usos, leyes, tradiciones y costumbres de un pueblo y su sociedad. ¿Nada más? El saber estar y proceder dentro de los diferentes grupos humanos para relacionarse de forma correcta se complementa con la imagen que se quiere proyectar tanto de las propias personas participantes en un acto, como la organización y desarrollo del mismo. Es por este motivo, por lo que la etiqueta y los

distintos elementos que componen y forman parte del evento en cuestión, incluyendo también el tiempo, como factor que marca el desarrollo del mismo, pasan a engrosar el propio significado de la palabra protocolo.

1.4. Situación Problemática

Para plantear el problema de investigación he realizado una aproximación visualizando muchas falencias en la secretaría general de la Unidad Educativa Eugenio Espejo respecto a las normas de etiqueta y protocolo percatándome que las secretarias(os) son impuntuales y no siempre llegan puntuales a sus centro de labores, además de que no cuentan con un uniforme adecuado que las identifique, ya que esto mejoraría la imagen institucional de su lugar de trabajo.

Además pude ver que las secretarias(os) utilizan un diálogo inadecuado frente a la atención de estudiantes y padres de familia, también pude evidenciar que no están capacitadas en normas y tratamientos de manejos de organización de eventos sociales culturales académicos y cívicos reflejándose esto en la presentación de autoridades en ceremonias de grado, el adecuado arreglo de la mesa en una cena de aniversario institucional, los malos manejos del diálogo mediante el uso del teléfono, y las atenciones para el recibimiento de una autoridad al plantel educativo.

1.5. Planteamiento del problema

1.5.1. Problema General o Básico

¿Cómo incide la etiqueta y protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, provincia de los Ríos

1.5.2. Subproblemas o Derivados

- ¿Cuál es la función de la Etiqueta y Protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos?

- ¿Por qué es importante el uso de la Etiqueta y Protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos?

- ¿Cuáles son las características de la Etiqueta y Protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos?

1.6. Delimitación de la Investigación

Delimitación Espacial

Esta investigación se realizará en la Unidad Educativa Eugenio Espejo

Delimitación Temporal

En el transcurso del año 2016

Delimitación Demográfica

La población informante está constituida por las siguientes personas:

Secretarias

Docentes

1.7. Justificación

Esta investigación tiene como interés dar a conocer las normas protocolarias de forma adecuada en la que se desarrollará el proceso de organización de eventos en el área de secretariado. El trabajo de investigación será de gran impacto porque pretende establecer un adecuado manejo de las diferentes normas que rigen la etiqueta y protocolo y su aspecto en el accionar diario de dicha institución, ya que esto a la vez dará lugar a notables mejoras en sus servicios y en las relaciones interpersonales y en la organización de eventos.

Los momentos de verdad, son aquellas situaciones por medio de las cuales el cliente externo se formará una imagen de la institución, a través del primer contacto que tenga con un colaborador de la misma. La imagen la determinará por lo tanto el tipo de comunicación verbal y no verbal que asuma el colaborador, y ante la capacidad de resolución que tenga para resolver cualquier situación que se le presente al cliente. Los aniversarios organizacionales, las fiestas nacionales y de fin de año, y algunas fechas importantes como en día de la secretaria, de la madre, del padre u otros por el estilo suelen formar parte del calendario de la institución si son organizadas por los directivos y grupo de secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio espejo.

La investigación que se propone, se la realizará dentro de las inmediaciones de la Unidad Educativa Eugenio Espejo de la ciudad de Babahoyo, que en la actualidad cuenta con una población de 130 docentes y 4 secretarias; siendo una población total de 134 personas aproximadamente a la que se debe dar una atención esmerada y oportuna.

Los beneficiarios de esta investigación serán todos los usuarios que tienen acceso a la Unidad Educativa Eugenio Espejo, quienes podrán formar parte de las normas y fines que tiene la etiqueta y protocolo relacionado a las reglas y costumbres que deben tener los administrativos, docentes y secretarías de la institución educativa. Si se ejecuta la presente propuesta investigativa, la contribución que tendrá será teórica-práctica, pues realizando los respectivos procedimientos se enmarcará el problema desde la teoría y a través de seminarios talleres y manual de estrategias que implementaría buenas prácticas en la organización de eventos dentro y fuera de la institución educativa.

En toda actividad que un miembro de la Institución actúe con seguridad y elegancia, contribuye a llevar a la mente de las personas relacionadas con la institución una imagen positiva, ya que el Protocolo está considerado como una expresión comunicativa que se expresa en acciones y reacciones, hechos, palabras, silencios, gestos y actitudes. Para muchos, el Protocolo se ha convertido en un nuevo lenguaje universal; Irradiar una imagen personal positiva potencia la Imagen de la Institución en el exterior.

El protocolo no solamente se debe cumplir solo en los ámbitos oficiales, los ciudadanos que no poseen ningún cargo en especial se ven obligados a cumplir distintas conductas y reglas pactadas previamente en su sociedad. Estos protocolos suelen tener que ver con la obediencia y el respeto hacia las autoridades. Organizaciones jerárquicas como las Fuerzas Armadas, la institución de la Iglesia, o incluso, una escuela, son algunos de los ejemplos más comunes donde las personas deben obedecer de manera impuesta.

1.8. Objetivos de la Investigación

1.8.1. Objetivo general

Aplicar la etiqueta y protocolo y su incidencia en la organización de eventos a cargo de las secretarias (os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, provincia de los Ríos.

1.8.2. Objetivos específicos

- Analizar la función de la etiqueta y protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.

- Identificar el uso de la etiqueta y protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.

- Determinar las características de la etiqueta y protocolo en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.

CAPÍTULO II.-

2.1.MARCO TEÓRICO

2.2.4.MARCO CONCEPTUAL

Etiqueta y protocolo

Etiqueta es un conjunto de reglas que nos ayuda a convivir, de manera armoniosa, en sociedad, dicho conjunto se erige sobre una sólida plataforma de valores que cualquier persona, en su sano juicio consideraría positivos: buen gusto, buena educación, buenos modales. **La etiqueta no debe tener ese sello elitista** que por lo general se le atribuye, sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera más fácil; es la expresión formal de los buenos modales que son imprescindibles para que todos podamos vivir en sociedad. (LÓPEZ P, 2013) (Pag.1)

Protocolo viene del griego protocollum y significa orden. Es el conjunto de conductas y reglas que una persona deberá observar y respetar cuando se mueva en determinados ámbitos oficiales ya sea por una cuestión de circunstancia especial o bien porque ostenta algún cargo que lo lleva a transitar por estos (Frieda H 2011). (Pag.10)

Las normas de etiqueta en la oficina

La etiqueta ayuda a suavizar la interacción cotidiana en la oficina. Llevarse bien con las personas, que tal vez nunca invitarás a cenar a tu casa, es esencial para obtener buenos resultados en el trabajo y para una convivencia feliz; la etiqueta en la oficina es la que se encarga de que esto suceda, incluso cuando hay una antipatía o un desinterés mutuo. Además, la etiqueta en la oficina es la que se encarga de que no te conviertas en el enemigo número uno en la oficina por tus hábitos o comentarios innecesarios que irritan a los demás. No es que deliberadamente te estés convirtiendo en un problema en la oficina, pero hay algunas acciones que sin saberlo pueden causar molestias o incomodidad a otros. (Pag.12)

La agitación y el ritmo de vida contemporánea nos exigen, a hombres y mujeres por igual, pasar muchas horas en nuestro centro de trabajo. En la práctica permanecemos al menos la tercera parte de nuestro día a día en la oficina, deviene en una especie de segundo hogar para la mayoría, trabajamos interactuamos, pedimos y damos información, brindamos apoyo, nos reunimos con los demás, salimos a realizar visitas, almorzamos, tomamos un café, disfrutamos de breves y merecidos descansos.

El presente capítulo tratara sobre pequeños detalles, formales e informales, que debemos cuidar para desenvolvemos de manera estimable en la oficina. No se trata de un aprendizaje completo, por el contrario si la oficina es, como dijimos ya, una especie de hogar paralelo para la mayoría, debería ser natural, sin dudas nos hará el trabajo más llevadero. (Pag. 94)

Además, la etiqueta en la oficina es el factor clave y decisivo en la forma en que tus colegas te responderán y rescatarán cuando necesites ayuda. La forma en la que te comportas en la oficina entre las personas, quienes efectivamente se convierten en tu "segunda familia", determinará cómo te ven y la facilidad con que obtendrás el apoyo de los que te rodean. (ALVARADO M. T, 2011)

El espacio personal

El espacio personal es el espacio que nos rodea al que no dejamos que otros entren a no ser que les invitemos a hacerlo o se den circunstancias especiales. Este espacio permite interactuar con las demás personas de manera cómoda y adecuada en función de las circunstancias. En cualquier caso, la distancia que las personas mantienen al relacionarse con otros sujetos tiene un significado psicológico y así lo puso de manifiesto Hall, que realizó diversos estudios a partir de observaciones en múltiples entrevistas.

Distancias zonales

A continuación se puede observar cuatro zonas. Se debe destacar que dicha distancia varía en función de cada persona, la cultura y la sociedad del individuo. Naturalmente, estas distancias varían según culturas y personas y lo que para unos es una distancia cómoda para otros es una clara amenaza.

Zona íntima

Se describe como la distancia zonal más primordial y es la que una persona protege una propiedad. Solo se accede a la entrada a los que están muy cerca de la persona de manera emocional como: pareja, padres, hijos, amigos íntimos y parientes cercanos. Esta es la distancia de las relaciones amorosas, de los intercambios afectivos de amistad y de la relación de los niños con sus padres. En esta distancia las personas pueden percibir sus alientos y olores corporales y las comunicaciones se realizan mediante susurros o en voz baja.

Zona personal

La zona personal es la distancia típica entre dos individuos que conversan, trabajan en la oficina o comparten un espacio de esparcimiento y diversión en relaciones cordiales. También suele ser utilizada con amigos y conocidos y es característica de las conversaciones distendidas, cuando las personas conversan de manera cercana, relajada y manteniendo un tono de voz suave. (Pag. 95)

Zona social

Funge para encuentros impersonales, por ejemplo con desconocidos, nos separa de la gente extraña y es la zona de la neutralidad y la diplomacia. Esta distancia se caracteriza porque en ella las relaciones adquieren un matiz más impersonal, como cuando se relaciona el empleado de una tienda con un cliente o al interactuar

personas de diferente status social. En este sentido, lo social puede otorgar un sentido de pertenencia ya que implica algo que se comparte a nivel comunitario. Por ejemplo, la noción de convivencia social se refiere al modo de convivir que tienen los integrantes de una sociedad.

Zona pública

Es la distancia cómoda para dirigirnos a un grupo de personas. Se manifiesta en contextos eminentemente sociales tales como mítines, discursos e incluso en la escuela, cuando el profesor interactúa con el grupo de alumnos. Si bien toleramos intrusos en la zona personal y social, la intromisión de un extraño en la zona íntima ocasiona cambios fisiológicos en nuestros cuerpos. Por eso rodear con el brazo los hombros de alguien que uno acaba de conocer, aunque sea de manera muy amistosa puede hacer que la persona tome una actitud negativa hacia usted. (Pag. 95)

La oficina es de todos

Una oficina es un salón destinado al trabajo. Existen muchas formas de distribuir el espacio en una oficina según la función y cuántas personas trabajarán dentro del mismo local. En un extremo cada trabajador tendrá su propio sitio, en el otro una oficina grande abierta que se puede componer de un sitio principal con muchas personas que trabajan en el mismo espacio. Los estudios acerca de esto último han demostrado que dan productividad a corto plazo, por ejemplo dentro de un solo proyecto. Al mismo tiempo la pérdida de privacidad y de seguridad puede aumentar la incidencia del hurto y de la pérdida de secretos de la compañía. Un tipo de oficina intermedia es el cubículo, que soluciona el aislamiento visual en cierto grado, pero falla a menudo en la separación y la seguridad acústica. (Herrero J.C, 2011) (Pag. 104)

Etiqueta laboral

Dominar el arte del buen desempeño social puede jugar un rol crucial de cara a obtener mejores oportunidades laborales. Una persona correctamente vestida es la mejor carta de presentación que puede tener. La forma de vestir junto con sus modales y comportamiento son el reflejo que da de la empresa o institución a la que representa. Es por eso que la etiqueta laboral tiene muchos elementos a resaltar: uno de los más importantes es la apariencia personal, ya que habla por sí misma.

Los hombres y las mujeres deben contar con un ropero básico que pueda cubrir las necesidades más elementales de su vida cotidiana, tanto a nivel social, como laboral y familiar. Sin embargo, la convivencia en el contexto de una oficina no es la misma que dentro de un aula donde los estudiantes son más libres de tratarse de igual a igual o utilizar un lenguaje más familiar. Hasta hace poco algunos estudiosos entendían que el único protocolo que existía era el oficial, porque poseía una referencia normativa. Sin embargo, tras la revolución industrial, aparecen nuevos empresarios que establecen sus propios códigos de conducta. La etiqueta empresarial se ha convertido entonces en un instrumento clave para cualquier organización que pretenda brindar un servicio eficaz y una imagen positiva de lo que es y pretende ser.

El conocimiento del protocolo y la etiqueta empresarial posibilitan al profesional para conducirse apropiadamente en circunstancias esperadas e inesperadas. Se evidencia entonces el hecho de que además de la capacitación profesional y de la experiencia, un profesional del secretariado debe ser capaz de actuar sistemáticamente como parte integrante de una organización, publicados por el portal Careerealism. (Pag 124).

Cuida tu higiene y aspecto personal

Por más que la compañía que te haya contratado no tenga enormes exigencias en cuanto a formalidad de la vestimenta, procura estar siempre prolijo, peinado y con buen olor.

Sonríe cuando conozcas a alguien nuevo

La simpatía es un recurso que funciona en el ámbito laboral. Ser simpático no cuesta nada y siempre dejarás una buena impresión en quien conozcas, sin importar el cargo que ocupe.

Recuerda los nombres de tus compañeros

A todos nos gusta que se nos reconozca y, aunque es cierto que algunos tienen peor memoria, siempre conviene hacer un esfuerzo extra por recordar los nombres de tus compañeros de oficina. (Pag. 125)

Controla el uso de tu Smartphone

Usar el móvil en el ámbito laboral puede ser un arma de doble filo. Estar todo el tiempo conectado a las redes sociales o chateando con Whatsapp puede ser percibido como una actitud sumamente inmadura.

Responde tus correos

Revisa tu casilla de correo por lo menos tres veces en la jornada y no te dejes estar con las respuestas. Recuerda que el mundo de las interacciones hoy en día se mueve muy rápidamente y las personas esperan reacciones al instante.

Utiliza un lenguaje profesional

Las expresiones coloquiales, insultos o malas palabras no tienen un lugar en el mundo laboral. Si quieres convertirte en un empleado respetado, debes usar un lenguaje acorde a tu nivel de profesionalismo. (Pag. 126)

Disponte a ayudar

Como principiante, es importante que seas el primero en ofrecer tu ayuda en caso de necesidad. No tengas miedo a equivocarte y plantea soluciones a los problemas que surjan.

Mantén una actitud positiva

El buen humor es contagioso. Durante tu carrera laboral tendrás momentos buenos y malos pero siempre es importante que mantengas la sonrisa y la actitud positiva. (Pag. 127)

Protocolo en público

Es una norma que guía de forma correcta sobre una actividad, especialmente en la sociedad. En el campo de los servicios diplomáticos y gubernamentales, el protocolo es a menudo pautas no escritas, tales como especificar el comportamiento apropiado y generalmente aceptado en los asuntos de Estado y la diplomacia, mostrar el debido respeto a un jefe de Estado, colocar a los diplomáticos según disposición cronológico de su acreditación en la corte y así, sucesivamente.

En la política internacional define al Protocolo como: etiqueta usada en los diferentes eventos y asuntos de Estado. Se destaca la importancia que tiene el protocolo dentro de todos los eventos organizados por la empresa o institución pública.

(https://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo_%28sociedad%29).

Protocolo social en público

Está compuesto por conductas, reglas y normas sociales que deben conocerse, respetarse y cumplirse, de forma correcta no solo en el medio oficial, policial y militar y así sucesivamente. Cuando dentro de una organización se aprecia como pertinente aplicar el protocolo, se crea uno interno basado en la potencialidad de las autoridades que constituyen parte de la misma; esto admite llevar a cabo todas las actividades en general. (Pag.30)

Eventos culturales

Un evento de tipo cultural se determina como una habilidad para transmitir diferentes proyectos culturales así como comunicaciones culturales que realizan las empresas e instituciones públicas o privadas creando de esta manera una imagen positiva de la empresa.

El llamado marketing cultural en Eventos culturales, cines y teatros, ha cobrado fuerza en este siglo gracias a la necesidad de las empresas por comunicarse y legitimar su acción ante la sociedad en general. Del mismo modo, los eventos culturales son utilizados por las empresas con el objetivo de difundir sus productos y servicios en los grupos o mercados a los que les llama la atención la cultura. (HERRERO J. C., 2006) (Pag.16)

Vestir para asistir a la oficina

Elegir bien la vestimenta para el trabajo es un asunto de suma importancia pues como se ha mencionado repetidamente, tu imagen personal demuestra el respeto que sientes por tu empresa (recuerda que eres la carta de presentación más fiel de tu empresa) y hacia tus compañeros (les comunicas que importa su opinión). Al mismo tiempo tu atuendo muchas veces será el termómetro social que los demás utilicen al evaluar la manera en que deben tratarte. De hecho se trata de un factor decisivo cuando los jefes evalúan a posibles candidatos para un ascenso.

La imagen femenina en un entorno de trabajo se proyecta de varias maneras: la forma de hablar, de maquillarse, de comportarse en la mesa y por supuesto la forma de

vestirse. El aspecto personal refleja sin duda quienes somos, el profesionalismo que tenemos, la institución que representamos. El estilo de vestir es uno de los aspectos más relevantes en la imagen que proyectamos. No es lo mismo pensar en vestirnos para la oficina, para el fin de semana o para salir a un coctel.

Algunas veces se puede estar a la última moda en la imagen masculina, pero no lucir bien. O también lucir impactantes con prendas antiguas sacadas del clóset. Esto indica que con un poco de creatividad y analizando variables como el cuerpo, la edad, el clima y el lugar se puede estar bien vestidos. Se debe primero identificar que prendas le sientan bien y cuáles no, y segundo, siempre llevar la ropa con buen gusto. (FRIEDA HOLLER 2011) (Pag.46)

Imagen corporativa

La imagen corporativa se refiere a cómo se observa una compañía. Es una imagen generalmente admitida de lo que una compañía "significa". La creación de una imagen corporativa es un adiestramiento en la dirección de la percepción. Es organizada por todos los expertos de relaciones públicas, utilizando principalmente campañas comunicacionales, plataformas web (páginas web, redes sociales) y otras formas de promoción para proponer un cuadro mental al público y a la sociedad. Típicamente, una imagen corporativa se crea para ser llamativa al público, de modo que la compañía pueda estimular un interés entre los consumidores y vendedores, genere riqueza de marca y provea así ventas del producto. La imagen de una corporación no es creada solamente por la compañía. Otros factores que ayudan a crear una imagen de compañía podrían ser los diferentes medios de comunicación.

Las corporaciones no son la única que forma este tipo de imagen sobre un público determinado. Las diferentes organizaciones ya sean caritativas, religiosa y educativas todas mantienen una imagen única, una imagen que sea parcialmente

considerada y parcialmente ocasional, parcialmente auto-creada y parcialmente exógena. (Laforet J. J, 2003) (Pag. 141)

Por una buena imagen

Se Dice que solo tenemos una vez para causar una primera buena impresión, y la forma de vestir y el maquillaje es nuestra carta de presentación, y una de las más importantes a la hora de triunfar en una compañía. Pensar en lo siguiente, cuando entras a una empresa donde la recepcionista está bien vestida, peinada y maquillada, ¿Qué te trasmite? Seriedad y confianza o despreocupación e informalidad?

En el mundo actual, en los negocios, se exige proyectar una buena imagen, proyectar credibilidad y seguridad, esto es fundamental a la hora de dar confianza y generar liderazgo y poder. Una mala imagen nos puede cerrar muchas puertas. Es muy importante tener una higiene personal adecuada: ser limpios, cuidar nuestras manos, el cabello, las uñas, nuestro vestuario tiene que ser limpio, planchado, sin manchas, sin arrugas, sin descosidos etc. De la misma manera hay que adecuar el vestuario a la edad, con cierta edad adulta no puedes ir luciendo prendas juveniles.

Cada persona tiene sus propias características que lo definen físicamente: altura, peso, forma de la cara, color de piel, color de pelo, de ojos y como no una determinada edad. Tenemos que aprovechar todos estos factores, de forma coloquial, podríamos decir: “disimular defectos” y “potenciar virtudes”, que quiero decir con esto, si tenemos unos ojos que nos encantan, potenciarlos con una buena mascara de pestañas, sombras claritas para dar más luz en el área de los ojos etc. Si por el contrario no nos gustan, intentaremos mejora para vernos bien con correctores, iluminadores, potenciar más los labios para que el centro de atención no sean los ojos etc. (Duarte Catalina, 2006) (Pag. 142).

Vestimenta corporativa

Parte de la cultura de las empresas es tener un código de vestimenta para sus empleados. Las compañías promulgan un código de vestimenta para asegurarse de que todos los empleados se vistan de una manera apropiada en el ambiente de trabajo y que reflejen la imagen de la compañía que están tratando de mantener o establecer. Se implementa un código de vestimenta, para asegurarse de que los empleados sepan cuál y cómo debe ser la imagen que se espera de ellos en este sentido. Este es el código de vestimenta más formal que existe. Este tipo de vestuario lo aplican empresas como grandes firmas de abogados o financieras.

Se debe utilizar traje con vestido o falda a la rodilla o más abajo. Opta por colores neutros, sobrios y preferiblemente oscuros en telas finas de calidad, que no sean brillantes. Evita mostrar demasiada piel el largo de la falda debe ser a la rodilla o más abajo. Los zapatos deben discretos, cerrados, sin adornos, con un tacón apropiado. Los accesorios deben ser pocos y de excelente calidad. (Herrero J.C, 2011) (Pag. 143).

Los gestos prohibidos

Muy pocos gestos son universalmente entendidos e interpretados. Lo que es totalmente aceptable en una cultura puede ser maleducado, incluso obsceno, en otras. Los gestos que hacemos son una parte muy importante en las entrevistas de empleo, y a veces hacemos unos gestos, aunque sea de forma inconsciente, que se pueden interpretar de forma negativa.

Un apretón de manos débil: dicen que el apretón de manos perfecto es ese en el que las dos palmas de la mano se juntan con la misma intensidad. Si es la primera vez que te encuentras con el reclutador no sabrás como son sus apretones de manos, así que optaremos por un apretón firme pero que no llegue a comprimir sus dedos. Las primeras impresiones son muy importantes, así que evita un apretón débil, con la mano medio muerta, pero tampoco te pases de presión. (Pag. 145).

Los brazos cruzados: un gesto tan habitual como cruzar los brazos puede dar a entender que eres una persona cerrada a nuevas metas o propuestas. Muchas veces intentamos cruzar los brazos en esas situaciones para evitar otros gestos, pero refleja nuestra incomodidad y una actitud a la defensiva. Hay que aprovechar los brazos y las manos gesticulando. (Duarte Catalina, 2006).

Sostener la mirada: cuando vimos de los gestos en las entrevistas ya hablamos de la importancia de mirar a los ojos al entrevistador o a los reclutadores que participan en la sesión. Pero hay que saber diferenciar entre mirar a los ojos y sostener la mirada de forma desafiante, aunque los hagamos de forma inconsciente. Como habrás deducido, la mirada sostenida es sinónimo de agresividad. Eso sí, tampoco hay que pasarse la entrevista mirando al bote de lápices o al cuadro que cuelga de la pared. (Pag. 146)

Posturas asimétricas: la postura del cuerpo es vital a la hora de transmitir una buena imagen. Los cánones dicen que debemos sentarnos de forma profesional, con la espalda recta, sin encorvar, lo que ofrece una visión positiva. Sin embargo, hay quién se sienta de forma asimétrica, lo que le da al entrevistador la sensación de tener delante a una persona cansada y algo confundida. Sobra decirlo, pero tampoco son bien recibidos los entrevistados que se sientan como si estuviesen en un bar o que apoyan en la mesa hasta el tronco.

Invadir el espacio personal: esto nos lleva al siguiente punto, que está a medio camino entre los gestos del entrevistado y la actitud. A nadie le gusta que le invadan su espacio personal cuando está hablando con otra persona, ya que es una falta de respeto así que procura guardar las distancias con el entrevistador. Muchas veces la mesa que nos separa ayuda a evitar estas invasiones, pero cuando no haya esta separación física, por ejemplo al saludaros, hay que respetar los espacios. (Pag. 147)

Pelo, joyas, relojes...: muchas veces, cuando estamos nerviosos, empezamos a jugar con el pelo o las pulseras que llevamos, nos mesamos la barba o miramos compulsivamente el reloj. Son actitudes de las que no nos damos cuenta, pero que pueden distraer e incluso poner nervioso al entrevistador. Tocarse el pelo continuamente revela ansiedad y nerviosismo, además de conceder cierto aspecto infantil. Por eso muchos expertos recomiendan prescindir de todos los accesorios posibles y acudir a la entrevista con el pelo recogido.

Morderse las uñas: sin embargo ninguno de los gestos anteriores está tan mal visto como morderse las uñas. Es el mejor ejemplo de que la ansiedad y los nervios dominan a una persona, además de dar una mala imagen del candidato, así que está terminantemente prohibido. Hay muchos productos para evitar este feo gesto, así que no descartes recurrir a ellos si eres de esas personas que cuando se ponen nerviosas no pueden dejar de morderse las uñas. (Pag. 148)

Las manos en los bolsillos: cuando te presentas a las pruebas psicotécnicas para la policía o los bomberos con las manos en el bolsillo sabes de antemano que todo el esfuerzo preparando las pruebas habrá sido en vano. Algo parecido pasa cuando te presentas a una entrevista de trabajo con las manos en los bolsillos. Muchos entrevistadores lo interpretan como una falta de sinceridad, así que ten las manos siempre visibles. Durante la entrevista puedes apoyarlas sobre los brazos de la silla o en tus piernas. (Laforet J. J, 2013)

Comunicación en la oficina

Hay ocasiones que la mala comunicación en la oficina ocasiona que la oficina sea vuelta un desastre, fechas importantes se olvide, se quede trabajo sin hacer, quedando los clientes insatisfechos, etc. Para esto es bueno que la comunicación sea efectiva, por lo cual les doy algunos consejos que podría mejorar esa comunicación entre usted y sus empleados.

- Muestre respeto.
- Tratar a todos por igual.
- Organiza reuniones taller una vez a la semana.
- La información que se transmita sea clara y concisa.
- Evitar bromas
- Estar seguros que la otra persona recibió el mensaje.

Es de vital importancia la comunicación en la oficina, ya que podríamos evitar muchos errores de trabajo y/o pérdida de clientes. (Pag.159)

Comunicación personal

Relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad con la finalidad de influir en el estado de las cosas. No siempre es un proceso consciente. La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación.

Los seres humanos estamos incluidos en un mundo de la comunicación, por esto que para un mejor estudio se ha dividido en tres: La comunicación interpersonal que se realiza entre dos personas, la comunicación grupal que tiene lugar entre tres o más personas y la comunicación social que utiliza elementos técnicos y puede llegar a millones de personas. (HERRERO J. C., 2006) (Pag. 160)

Comunicación telefónica

El teléfono es un instrumento comercial y empresarial básico e imprescindible en la comunicación con nuestro entorno, de uso cotidiano el quehacer diario de toda empresa y es uno de los aspectos básicos incluidos en la atención al cliente. A veces comunicarse verbalmente no es tarea fácil, si además añadimos, que no se ve a la otra persona, ahí la tarea se complica.

En una época como en la actual, dominada casi exclusivamente por la imagen el teléfono es un excelente aliado para transmitir imagen empresarial y de buen profesional. La acción de descolgar, el teléfono y contestar es una carta de presentación, debemos pensar siempre que la primera impresión es la que cuenta. (Pag. 167).

Comunicación escrita

La comunicación escrita (comunicación técnica impresa), a diferencia de la oral, no está vinculada a los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata, aunque aquella comunicación continúe perennemente. Por otro lado, la comunicación escrita desarrolla las posibilidades expresivas y la

complejidad gramatical, sintáctica y léxica, con relación a la comunicación oral entre dos o más personas.

Son cuantiosos los enunciados de comunicación propuestas por diferentes autores a lo largo de la historia. Así, Colombo asegura que "es un sistema de distribución de información a través de grandes redes de circulación de noticias, que están superpuestas a las formas tradicionales", mientras que Wright asegura que "envuelve el uso de elementos técnicos y otros como una audiencia amplia y heterogénea, mensajes emitidos de una manera pública, rápida y transitoria, y un comunicador" integrado en una organización compleja, como es un medio de comunicación. (Pag. 168).

Reuniones de negocios

Para que una empresa sea exitosa, es necesario que sus directivos establezcan reuniones personales, o virtuales (a distancia), con las personas interesadas para discutir acerca de diversos asuntos: diagnóstico y entorno del negocio, requerimientos y dificultades, costos, producción, herramientas de planificación, entre otros aspectos.

Muchas veces, es recomendable que estas reuniones se lleven a cabo personalmente, ya que la presencia de documentos impresos, anotación de observaciones y hasta el liderazgo cara a cara, distan mucho de que el encuentro sea exitoso. Sin embargo, algunas de estas reuniones pueden llevarse a cabo de forma "extraordinaria", bien para discutir aspectos relevantes o solventar trabas que hayan surgido, sin premeditación alguna, a lo largo del proceso de negocio. (Pag. 179).

Cuando la oficina no es suficiente

No hay peor costumbre que llevar el trabajo a la casa, pues están dejando que nuestra oficina se tome todos los ámbitos de nuestra vida, no permitiéndonos descansar efectivamente. Es por ello que el trabajador debe estructurar su día de tal manera que no pierda el tiempo y se dedique a unas tareas específicas con los insumos adecuados para finalizarlas en el tiempo límite, haciendo que las 8 horas de la jornada laboral sean el parámetro máximo para culminar las labores. Primero se debe tener en cuenta que una mente ordenada y enfocada solo puede mantenerse así en un ambiente ordenado. Así que una limpieza a nuestra área de trabajo nunca va a caer mal, puesto que nos ayuda a mantener estructuradas las ideas y visualizar mejor la información que tenemos.

Organizar el día mediante un cronograma es una útil forma de llevar recuento de lo que se hace y lo que falta. De esta manera se pueden dividir los grandes proyectos en pequeñas tareas diarias que se van realizando un paso a la vez y que podrán aliviar de tener que llevar a cabo grandes esfuerzos posteriores. Así mismo el trabajador debe colocarse retos a diferentes tiempos (semanales, quincenales, mensuales). Estos retos deben estar por fuera de las metas estipuladas por tu empleador. Es así que a nuestro propio ritmo nos embarcamos en un proceso que nos ayuda a dominar términos fijos de objetivos e identificar en que estamos fallando para poder cumplirlos. (LÓPEZ P, 2013) (Pag. 177).

Organización de eventos

La organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos , festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una tienen finalidades diferentes. Tener un conjunto de normas que se deben tener

en consideración en la organización de los actos públicos de la institución, disponer la clasificación interna de los cargos de ésta y definir las relaciones humanas dentro y fuera del ámbito de la misma.

Para el éxito del evento todas las acciones deben estar plenamente coordinadas: entrega de las invitaciones, atención y recibimiento de los invitados, ubicación tanto de las autoridades y demás representantes de la Universidad, como de los demás invitados externos, sobre los medios de comunicación que tengan información necesaria del evento, el sonido que esté en óptimas condiciones y la temperatura del salón sea la adecuada, porque si fracasa algunas de estos elementos, puede tener la institución, un servicio majestuoso, una buena publicidad, pero el final será un verdadero desastre. (Otero M. T, 2012)

Un evento es ante todo es un instrumento de gestión táctica del área Marketing y de Relaciones Públicas de una empresa o institución ya sea privada o pública. Consigo trae muchos beneficios tanto sea para la persistencia de los objetivos comerciales como para los comunicacionales e institucionales de la empresa. Asimismo, por la naturaleza de los temas con lo que trabaja -imagen, vinculación con los públicos, negocios, tiene claras relaciones estratégicas, de manera vital para un evento ya que impactan de forma organizacional a corto, mediano plazo y largo plazo. (Antonio Di Génova, 2015).

Un evento es una excelente oportunidad para tener una relación directa y personalizado para alcanzar los objetivos de la empresa ya que se puede vincular lazos de cordialidad entre todos los profesionales que se encuentran en el evento desarrollado por la empresa. Un evento nos sirve para crear una nueva perspectiva sobre la imagen de la institución o empresa donde nosotros laboramos diariamente de esta manera

daremos a conocer a lo que se dedica la empresa, cuales son los beneficios que reciben los empleados y usuarios. Así mismo en muchas ocasiones nos eventos nos permite interactuar con el público y saber que opinan sobre la empresa.

Queda dicho entonces que a través de un evento se pueden lograr muchos propósitos para la empresa. Un evento nos aproxima a la posibilidad de mejorar nuestra realidad institucional y renovar nuevas formas de relacionarnos entre grupo de colaboradores. La decisión de ejecutar un evento, también las amenazas que estamos expuestos a la crítica de otras personas afectados por la acción, que evaluarán la calidad y profesionalismo de lo organizado, de tal que todas las ventajas que pudieron lograrse a través de un evento bien organizado, pueden licuarse a la luz de un evento con serias deficiencias organizativas. (Pag.1-2-3)

Importancia

Se hace énfasis en todos los eventos que realiza la empresa, es un acontecimiento único. Es siempre positivo trazarse una estrategia de realce hacia los elementos que hacen del evento en cuestión un fenómeno irreplicable, portador de atractivos e intereses para los que tengan la oportunidad de ir a él. Incluso en los casos de eventos con la colaboración virtual, resultan una mezcla de productos y servicios, en el sentido del marketing, y como tal deben ser tratados según sus leyes.

Es significativo marcar que la planificación de un evento no acaba hasta después que el mismo ha sido oficialmente terminado, pues durante la celebración del mismo e

incluso en fechas posteriores a éste, permanecen tareas que se deberán efectuar con eficiencia, eficacia y calidad, las cuales deben ser planificadas, organizadas y ejecutadas de forma correcta.(Pag.4)

Etapas de los eventos

Sea cual fuere el tipo de evento que organicemos, existen, tres grandes etapas que están muy bien diferenciadas en cuanto al manejo de los tiempos, la cantidad de recursos que necesitaremos y las acciones que realicemos. Todos estos tipos de eventos deben cumplir con fases importantes tales como:

- Antes
- Durante
- Después

Al mismo tiempo, el comité organizador de un evento corresponderá hacerse nueve preguntas muy importantes y primordiales para lograr una apropiada estructuración del mismo:

1. ¿Por qué? (razones y objetivos)
2. ¿Cuál? (tipo de evento)
3. ¿Qué? (nombre, temas y programa)
4. ¿Quiénes? (comité organizador y asistentes)
5. ¿Cómo? (logística)

6. ¿Dónde? (sede o sedes)
7. ¿Cuánto? (presupuesto, tiempo, actividades, entre otros)
8. ¿Cuándo? (momento ideal)
9. ¿Para qué? (visión y propósitos)

La gestión eficaz de los tres tiempos antes expuestos, así como un real esclarecimiento respecto a las nueve preguntas antes mencionadas ofrecen un soporte de confianza y seguridad para la consecución de un evento exitoso, sin que ello signifique que haya que soslayar elementos tácticos particulares y situaciones más o menos imprevisibles que surgen casi con toda seguridad en cualquiera de los tres tiempos de la logística general del evento. (Rivero, Magda, 2012). (Pag.5)

Causas del fracaso

Por lo general, un emprendedor es una persona visionaria, con ideas creativas y actitudes constantes, que siempre está viendo oportunidades de negocios donde otros no las ven. A veces, por la falta de experiencia, las nuevas empresas fracasan a pesar de las ganas del nuevo empresario de que siga adelante, en las cuales deberá tener en cuenta una serie de motivos por lo cual un evento debe trazarse los objetivos planteados por sus organizadores, tal es el caso de las siguientes situaciones:

- Lo ofrecido no satisface las expectativas creadas.
- Sobrecarga informativa (saturación fisiológica de los sistemas sensoriales en el público receptor).

- Inexistente o pobre planificación con un enfoque práctico.
- Asistencia disminuida con relación a lo planificado.
- Baja motivación de organizadores y asistentes.
- Objetivos difusos desde un inicio.
- Mala preparación y atención del personal.
- Incumplimientos (puntuales o reiterados) en los tiempos y espacios.
- Coexistencia de barreras que limitan la efectividad de la comunicación y desajustes reiterados por parte de los organizadores. (Pag.6)

Distintos tipos de eventos académicos

1.- Congreso:

Reunión periódica que nos permite debatir importantes cuestiones previamente asignadas. Los profesionales de distintas disciplinas académicas suelen reunirse para mostrar, compartir y debatir sus producciones, invenciones, descubrimientos y puntos de vista, en Congresos. Desde dar a conocer nuevos avances en cualquier campo de la ciencia, la tecnología o la medicina, hasta tener un carácter cultural, social o político. Todo depende de la finalidad que los organizadores del mismo deseen tener como objetivo. Estos organizadores son lo que conforman el denominado Comité Organizador, que son los encargados de gestionar la mayor parte de los aspectos del congreso, y que estarán compuestas por un ramillete de profesionales de las más diversas áreas. Y a su vez se da por terminado el congreso mediante una clausura de acto.

2.- Simposio:

Un simposio es una reunión de expertos en la que se expone y desarrolla un tema de forma completa y detallada, enfocándolo desde diversos ángulos a través de intervenciones individuales, breves, sintéticas y de sucesión. El auditorio formula preguntas y dudas que los expertos aclaran y responden. Cada uno explica sucesivamente otros aspectos del asunto o trabajo. Cada expositor pone un tiempo para argumentar de entre 20 y 45 minutos aproximadamente, es una buena oportunidad para que el público pueda hacer sus preguntas, una vez terminada la actividad, tenga una visión integrada de la materia tratada. (Pag.7)

3.- Seminario:

Clase o encuentro que se da mediante un docente o un profesional especializado en la materia, para llevar a cabo trabajos de investigación o análisis sobre determinados temas que se impartirá en el seminario previsto por la empresa. El seminario es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia.

Concretamente podemos establecer que el sentido de la puesta en marcha de cualquier seminario es que los asistentes al mismo entren de lleno y a fondo en una materia concreta. Pero no sólo eso sino que además estudien la misma desde un punto de vista mucho más práctico que será el que se convierta en una herramienta de gran ayuda profesional para los mismos.

4.- Jornadas:

Son encuentros donde los empleados participan activamente con los profesionales disertantes. Por lo general, una vez terminada las exposiciones, se agrupan en equipos de trabajo para analizar. La jornada de trabajo o jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas en las que el empleado desarrolla su actividad laboral, en principio en el día o jornada laboral, si bien, por extensión, también repercute en el cómputo de la semana laboral, mes laboral y el año laboral. (Pag.8)

5.- Foro:

Un foro es un lugar físico o virtual que se emplea para reunirse e intercambiar ideas y experiencias sobre diversos temas. Participan todos los presentes de una reunión. Generalmente constituye la parte final de simposios o mesas redondas. Está dirigido por un coordinador, que permite la libre expresión de ideas supervisando las intervenciones y los tiempos. En este sentido, un foro es una técnica de comunicación a través de la cual distintas personas conversan sobre un tema de interés común. El foro es grupal y suele estar dirigido por un moderador.

6.- Debate:

Puede darse luego de una asamblea, coloquio, simposio, etc. Discusión grupal e informal de aproximado 60 minutos con un coordinador que ordena las disertaciones y modera el debate. Ideal para grupos pequeños 15 personas.(Pag.9)

Perfil de un buen organizador:

- Capacidad de liderar, delegar tareas y trabajar en equipo.
- Minuciosidad y apego a lo presupuestado.
- Observación sistemática y desagregada del entorno y el contexto.
- Actitud Pro activa y creatividad.
- Habilidades comunicacionales, empáticas y negociadoras.
- Conocedor de método científico de investigación y planificación.
- Experiencia en el segmento en el que actúa.
- Disponer, a través de un grupo de proveedores externos, de una oferta de servicios de calidad, confiables y con precios justos.
- Todo coordinador debe investigar para obtener información. La información es el elemento esencial para tomar decisiones, y él nos posibilita planificar, ejecutar y evaluar los resultados. (Antonio Di Génova, 2015). (Pag.10-11)

2.2.5. Marco referencial sobre la problemática de investigación

2.2.5.1. Antecedentes Investigativos

Autores: Aristizabal A, Fernández F, Baquerizo J, Jarrin P, Labariega P, Sánchez J, Rodríguez M, Ana Eloísa Zúñiga y Ann Marie Sabath Tema: El conocimiento y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira. En lo que respecta a la aplicación de etiqueta y protocolo se puede afirmar entonces que se busca lograr el éxito de la gestión de las instituciones en la actualidad dependen en gran medida, de los aciertos que sus colaboradores aporten dentro de ellas y uno de los principales es indudablemente fomentar una imagen institucional de excelencia, haciendo énfasis a conocimientos de normas de etiqueta y protocolo que deben conocer y aplicar las secretarías(os) en la organización y manejo de eventos.

Autores: Cutlip Scoott y Center Allen, Ríos Szalay Jorge, Albán Caisa Jimena Hernández, Carlos Chiavenato, Idalberto Muñoz Sedano, Pérez Román y Vinuesa Rómulo Tema: Manual de normas de etiqueta y protocolo a seguir en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2011-2012. La etiqueta y protocolo siempre estarán encaminados a proporcionar un instrumento que permita la guía y ejecución de normas a seguir en cuanto a etiqueta y protocolo se refiere, por lo que proporciona una guía de normas de etiqueta y protocolo que será aplicado por las secretarías(os) con el fin de mejorar de manera significativa la organización de eventos donde se ejecutarán una serie de normas y procedimientos, reglas de cortesía, buenas prácticas de relaciones humanas dentro y fuera de la institución, logrando un estilo propio que las caracterice.

2.2.5.2. Categorías De Análisis

A menudo se podría hablar de protocolo y etiqueta, pero muchas veces o los consideramos sinónimos o desconocemos enteramente su alcance y su significado. Estos conceptos tienden a ser confundidos debido a los elementos que tienen en común. “Protocolo” es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. Viene del griego “protocollum” que significa “orden” y tuvieron su origen en el problema de las precedencias: con este orden reglamentario se evitan rozamientos y malos entendidos a la hora de tratar personas con cierto rango u honores.

Mientras que “etiqueta” podría identificarse como la manera o forma en que nos conducimos o nos presentamos en esos actos sociales. La etiqueta cotidiana se refleja en varias situaciones a las que nos enfrentamos diariamente, entre las que se encuentran: buenos modales en la mesa, presentaciones y cortesía, funerales, hoteles, restaurantes, espectáculos, etiqueta en el mundo de los negocios y en cualquier acto de carácter social o religioso.

La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable, pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución. La etiqueta implica dos conceptos: las normas de comportamiento (que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos) y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento social que tengamos. Esto no quiere decir que es necesario proceder de una elite o esfera social privilegiada o depender del dinero que se tenga.

2.2.6. Postura Teórica

Catalina Duarte 2013, resalta que utilizar las reglas del protocolo y la etiqueta empresarial, no es difícil. Se trata de mantener la pulcritud del comportamiento y las atenciones sutiles con la persona con la que se trata. Vamos a tomar como ejemplo una junta de trabajo: antes de tomar la silla para tomar asiento se saluda a los presentes respecto a la hora (buenas tardes o buenos días) sin hacer referencia a nadie en especial dirigiendo la mirada a cada uno de los presentes en la sala (evitar hacer referencia a algún directivo, se permite únicamente el contacto visual)

El tema de investigación tiene un contexto muy relevante en la organización de eventos a cargo de las secretarias(os). Se enfoca en la problemática surgida en el tema planteado. A partir de la etiqueta y protocolo se generan una serie de alternativas que repercuten tanto en la persona que está en la oficina como en la institución educativa.

La ejecución de esta investigación permitirá identificar si las secretarias(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo utilizan y aplican las normas de etiqueta y protocolo para la realización de eventos dentro de sus labores. Ciertamente la etiqueta y protocolo es indispensable en una empresa o institución educativa, por que orienta al actuar del empleado frente a la organización de eventos a desarrollarse dentro y fuera de su lugar de trabajo.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

La aplicación de etiqueta y protocolo incidirá en la organización de eventos a cargo de las secretarías(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

2.3.2. Sub-Hipótesis O Derivadas

- El análisis de la función de etiqueta y protocolo enriquecerá la organización de eventos a cargo de las secretarías(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

- La identificación del uso de la etiqueta y protocolo mejorará la organización de eventos a cargo de las secretarías(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

- La determinación de las características de la etiqueta y protocolo mejorará la organización de eventos a cargo de las secretarías(os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

2.3.3. Variables

➤ **Variable Independiente**

Etiqueta y protocolo

➤ **Variable Dependiente**

Organización de eventos

CAPÍTULO III.-

3.1. Resultados obtenidos de la investigación

Una vez aplicada las encuestas se determinó que la Etiqueta y Protocolo y su incidencia en la organización de eventos se ve afectada por la falta de preparación que tienen las secretarías y docentes en normas de atención al usuario y el protocolo a seguir en un evento dentro y fuera de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, para lo cual se sugiere implementar seminarios, talleres y capacitaciones para mejorar esta problemática.

3.1.1. Pruebas Estadísticas Aplicada

De campo: Porque se investigará en el lugar de los hechos, es decir que habrá un contacto directo entre el investigador y la realidad.

De intervención socio-educativa: Porque se planteará una alternativa de solución al problema.

3.1.2. Análisis e Interpretación de Datos

Este problema de investigación, cuyos datos recopilados me permitieron dar una alternativa de solución que se verán reflejados en las conclusiones y recomendaciones de la propuesta alternativa de solución que se realizará en la Secretaria General de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO

1. ¿Cree usted necesario asistir a capacitaciones de Etiqueta y Protocolo constantemente?

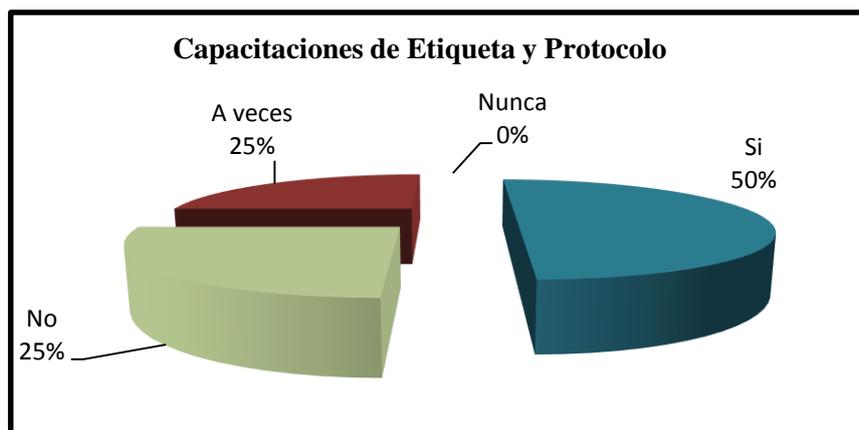
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	2	50%
No	1	25%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Tabla 1: Capacitaciones de Etiqueta y Protocolo

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 1: Capacitaciones de Etiqueta y Protocolo



Análisis: El 50% de las secretarias encuestadas manifiestan que es necesario capacitarse, el 25% concuerdan que no deben recibir capacitaciones y el 25% emplean que a veces son necesarias las capacitaciones.

Interpretación: Las secretarias deben tener capacitaciones constantes en Etiqueta y Protocolo para mejorar la organización de eventos en la Unidad Educativa Eugenio Espejo y el buen desempeño de sus funciones.

2. ¿Cree usted que el personal que organiza los eventos tienen una guía de cómo hacerlo?

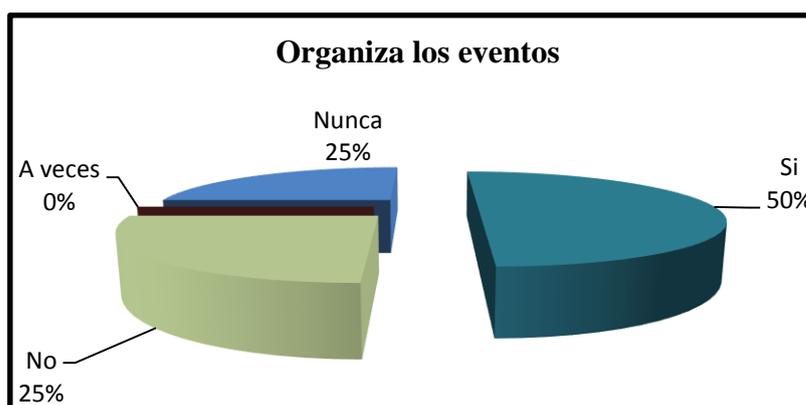
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	2	75%
No	1	25%
A veces	0	0%
Nunca	1	0%
Total	4	100%

Tabla 2: Organiza los eventos

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 2: Organiza los eventos



Análisis: El 50% de las secretarías encuestadas concuerdan que si organizan los eventos mediante una guía, el 25% manifestaron que no tienen guías, y el 25% indican que a veces utilizan guías para organizar los eventos.

Interpretación: Se debe implementar una guía y capacitar al personal que realiza los eventos para así mejorar la imagen de la institución.

3.2. Conclusiones específicas y generales

3.2.1. Específicas

- Se identificó según las encuestas que se aplicó a las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo; que la mayoría de las secretarias no tienen conocimientos de Etiqueta y Protocolo dentro de la institución debido a que no practican frecuentemente buenos modales.

- Se analizó que el comportamiento social de las secretarias (os) es inadecuado ya que no se establecen normas de comportamiento frecuentemente.

3.2.2. Generales

- Se determinó que las secretarias (os) y los docentes no practican reglas y normas de comportamiento dentro del plantel debido a que la mayoría de las normas de comportamiento no son conocidas y las pocas que la identifican no las practican.

- Se observó que la mayoría de las secretarias (os) y docentes no aceptan las críticas de sus compañeros lo que hace que tenga un comportamiento poco cortés y nada agradable.

3.3. Recomendaciones específicas y generales

3.3.1. Específicas

- Usar el manual de buenos modales y de normas de comportamiento para que sea aplicado en la sociedad y en la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

- En la institución se deben realizar talleres, seminarios y capacitaciones de Etiqueta y Protocolo para que los conocimientos adquiridos sean aplicados por las secretarias y docentes en actividades sociales y escolares, ya que es importante proyectar buenas normas de comportamiento.

3.3.2. Generales

- Si queremos lograr un cambio efectivo debemos trabajar en conjunto autoridades del plantel, secretarias y docentes, e implementar como materia la Etiqueta y Protocolo dentro de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

- Para mejorar las relaciones interpersonales es indispensable usar el manual de Etiqueta y Protocolo y a la vez socializarlo entre secretarias y docentes para fomentar los buenos modales y así poder tener un buen comportamiento en la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

CAPÍTULO IV.-

4.1.PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1.Alternativa Obtenida

Elaboración de un manual de normas básicas de Etiqueta y Protocolo en la organización de eventos para las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

4.1.2. Alcance De La Alternativa

Beneficiarios directos

Secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

Beneficiarios indirectos

Usuarios y sociedad en general

La propuesta se puede aplicar porque es factible a través de un manual de capacitación a las secretarías y docentes, para la práctica del mismo haciendo que los implicados logren un nivel óptimo en la importancia de la Etiqueta y el Protocolo, que facilite mejorar el comportamiento y los buenos modales, en beneficio de la colectividad de la Unidad educativa Eugenio Espejo.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

4.1.3.1. Antecedentes

Es necesario que en la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos, exista un manual de Etiqueta y Protocolo con la finalidad de desarrollar de mejor manera los eventos sociales cívicos, culturales y académicas ya que es la imagen de la institución, de la misma manera orientar a todas secretarías (os) y docentes de la Institución para que en los actos protocolares puedan proceder y organizarse ante las distintas situaciones que se les presente en su desempeño diario.

La Etiqueta y Protocolo es un conjunto de convenciones culturales, la Etiqueta está en continuo proceso de desarrollo y cambio según se van desarrollando las ciudades del mundo, es decir las normas del buen trato deben adaptarse a su tiempo, a los cambios tecnológicos, a la globalización de la economía y la dinámica de la vida.

4.1.3.2. Justificación

La elaboración de un Manual de Etiqueta y Protocolo ha sido una decisión que se toma, debido a la importancia que este presenta, para las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, en beneficio de la institución, ya que será un medio de consulta útil al momento de tomar decisiones en los eventos sociales, cívicos, culturales y académico que se ven día a día en el plantel educativo.

Este manual se enfoca específicamente en la Secretaría General (secretarias) de esta institución porque son ellas quienes desarrollan y organizan las actividades propias de Etiqueta y Protocolo en los diferentes eventos protocolares a desarrollarse. El Manual de Etiqueta y Protocolo permitirá a las secretarias (os) y docentes auxiliarse del mismo, para guiar el proceso que conlleva la realización de los diversos eventos que se realizan a fin de hacerlo de manera eficiente y eficaz.

4.2.2. Objetivos

4.2.2.1. General

Diseñar un manual de Etiqueta y Protocolo para las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

4.2.2.2. Específicos

- Proponer alternativas en la organización, desarrollo y culminación de eventos a las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

- Determinar las temáticas de la capacitación de Etiqueta y protocolo en la organización de eventos a las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

- Perfeccionar la práctica de Etiqueta y protocolo en las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

4.3.3. Estructura general de la propuesta

4.3.3.1. Título

Manual de normas de Etiqueta y Protocolo para la correcta organización de eventos para las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

4.3.3.2.Componentes

Etiqueta

La Etiqueta en la vida diaria nos hace compartir espacios públicos donde debería guardarse ciertas formas de comportamiento así como la oficina donde pasamos la mayor parte del tiempo trabajando, dentro de las normas de Etiqueta debemos observar las normas de urbanidad y los modales. Son los buenos modales que debemos tener las personas, en todo momento, principalmente la consideración y respeto.

Por todo esto es que debemos aprender las reglas que rigen la Etiqueta, porque no nacemos con estos conocimientos, pero una vez que los aprendemos, no podremos separarnos de ellos y se hará una costumbre cotidiana y al mismo tiempo, desarrollaremos nuestro propio estilo, sin tener que imitar a los demás, y a medida que uno va creciendo, desarrollará un estilo único que logrará una personalidad distinguida y elegante en todas las etapas de su vida

El Protocolo y Etiqueta Empresarial otorga las herramientas necesarias para proyectar una imagen exitosa, positiva y segura; tanto en el área laboral como el personal”. Se debe utilizar el protocolo y la etiqueta dentro de los términos de la diplomacia de forma inteligente a través de las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.

El protocolo empresarial es un nuevo concepto en las organizaciones. “Es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente”. Es importante destacar que cada uno de los actos empresariales posee sus propias características y objetivos. Dependiendo de lo que estemos interesados en conseguir, elegiremos un tipo de acto u otro. Cuando se realiza cualquier tipo de acto, hay que acudir al entorno de negociación y a las atenciones especiales; con estos detalles se pretende buscar una imagen diferenciadora de la empresa (una buena imagen, atención personalizada, soluciones individuales, valores agregados).

Algunos tips claves

En las empresas nos encontramos con una diferencia básica con los medios sociales: un gran respeto por las jerarquías. Las relaciones entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores. Los rangos estarán claramente diferenciados, siendo fundamental que cada persona conozca su posición y la haga respetar. Crear un buen ambiente de trabajo será indispensable si queremos estar a gusto con nosotros mismos y con nuestros compañeros.

1.- Educación

Por encima de todo hay que ser educado. Tanto si es empleado como si es jefe, como si es un profesional liberal. Las relaciones laborales, al igual que el resto de relaciones (sociales y familiares) deben estar presididas por un trato cordial y educado en todo momento, incluso en los momentos más difíciles.

2.- Cortesía laboral

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral La cortesía se coloca en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean.

3.- Una sonrisa

Cualquiera que sea la actividad que desarrolle, hágalo siempre de forma cordial y distendida, utilizando una gran dosis de diplomacia. Todo su entorno se lo agradecerá, así como usted mismo trabajará de forma más fluida y en un ambiente más agradable.

El cabello

Para comenzar, la forma como se lleve el cabello es un principal complemento tanto de la belleza masculina como femenina. Es importante resaltar que el caso de las mujeres, no todos los largos o los cabellos cortos quedan bien. Es necesario tener una asesoría en este sentido para que pueda usted determinar de acuerdo a su edad, su trabajo o cualquier rol que desempeñe, cual es el corte mas indicado.

Adicionalmente, el uso de tintes puede realzar su belleza pero también deteriorarla. Encontrar en una empleada tintes ya viejos y que se noten ya dos colores en su cabello, definitivamente no da una buena impresión, así sea que se desempeñe de forma excelente y este vestida acordeamente. De igual manera ver el cabello recogido, pegado, sin brillo, denota sucieza y falta de higiene. Lo es también el no saber controlar enfermedades del cuero cabelludo como la caspa y otros que son visibles al cliente.

Es también importante el uso de los accesorios. No es bien visto el uso de muchos accesorios que en vez de darle un toque de elegancia y/o complemento a la vestimenta, lo que hacen es perder por completo la elegancia que debe caracterizarla.

El maquillaje

Existen maquillajes apropiados para cada ocasión, para cada tipo de rostro. En el ambiente laboral se requiere de un maquillaje discreto, duradero, con colores suaves que combinen con el tipo de vestimenta que se tiene puesta. No es recomendable usar tonos muy brillantes de día, sino mate y aplicados de manera apropiada. No es recomendable ir al lugar de trabajo sin este, pues una cara lavada no atrae ni da mejor impresión que una persona que se vea bien maquillada y sumada a esto tenga una vestimenta adecuada a la ocasión. La naturalidad en el rostro es respetable según creencias de muchos, pero no es apropiada por imagen de la empresa.

Uso de los perfumes y los desodorantes

Muchas personas utilizan perfumes que son fastidiosos para el olfato de los demás. Tanto para hombres como mujeres, es recomendable utilizar durante el día olores discretos, que denoten su elegancia pero no la obstaculice hasta tal punto que las personas no deseen estar cerca de usted. En el caso de los desodorantes, también el mal olor denota una falta de higiene y el uso de estos con la continuidad adecuada.

Busque una marca que le permita transpirar normalmente y de acuerdo a su piel, no todas las personas tienen una misma sudoración por lo tanto requieren de desodorantes que les sienten bien. Si el desodorante que ha escogido no le sirve, reemplácelo inmediatamente por otro.

4.- Vestimenta

Una persona correctamente vestida es la mejor carta de presentación que puede tener. La primera impresión que se tiene de una persona es su imagen. Y en el caso de la empresa y el ámbito laboral es aún más importante pues representa la imagen de la empresa. El vestuario, debe lucir siempre bien limpio, planchado y en perfecto estado de conservación. De nada sirve utilizar ropa de calidad y/o de marca, si ésta tiene manchas, está arrugada, tiene rotos o descosidos, etc. De la misma manera, hay que adecuar el vestuario a la edad. No hay cosa más ridícula que gente de cierta edad avanzada luciendo prendas juveniles.

Finalmente, si usted utiliza uniformes asignados por la empresa, llévelos con decoro. Es desagradable observar a funcionarios de diferentes empresas llevando uniformes que por el diseño son elegantes a lo lejos, pero cuando usted se acerca, puede observar con detenimiento como el descuido afecta inmediatamente su presentación. Ejemplo: hilos colgando, botones medio sueltos, medias pantalón rotas, la tela manchada y sucia, etc. Recuerde que la primera impresión es lo primero que captan los sentidos al entablar una primera relación personal o empresarial.

5.- Uso del Correo Electrónico:

Este se ha vuelto un medio de contacto muy importante entre empresarios y clientes, ya sean externos o internos.

- Asunto: no deje en blanco este punto, pues es su puerta de entrada. Escriba algo que logre interesar al otro, que lo lleve a abrir el mensaje.
- Si no conoce al destinatario, evite el doctor(a), don o doña. Dirigirse a esa persona como Señor o Señora seguido del apellido, es neutro y amable.
- El estimado o apreciado es un lenguaje universal. Luego del saludo, vaya al grano, sin tutear, con impecable ortografía y exponga de forma clara lo que desea (una cita para explicarle su oferta, para hablar de un negocio, mostrarle su producto etc.).
- Cierre: despídase precisando la posibilidad de un encuentro o de una pronta respuesta.

6.- Aspectos Relevantes De Una Personalidad Agradable

- Utilizar un tono de voz bajo y bien modulado.
- Saber escuchar.
- Mirar a los ojos a nuestro interlocutor.
- No hablar excesivamente de nuestros propios intereses.
- No jactarnos de nuestras cualidades ni hablar en exceso de nuestros bienes.
- Evitar el uso de bromas pesadas.
- La edad y la virtud de una mujer no se deben cuestionar.
- Evitar discutir sobre temas de política o religión con desconocidos.
- Evitar las quejas continuas de nuestro trabajo y de nuestra vida en general.
- Evitar el uso de palabras vulgares tanto de palabras rebuscadas y gestos exagerados, son una clara señal de inseguridad.
- Evitar ser arrogante, petulante. La sabiduría no se impone simplemente se manifiesta y los demás la perciben.
- Respetar lo ajeno.
- Las oficinas Privadas (en las oficinas) y las habitaciones (en las casas), no deben penetrarse sin antes tocar a la puerta y esperar aprobación.
- Evitar discusiones estériles.
- Por Favor y Gracias! son palabras mágicas que nos abren todas las puertas.
- Sonría al solicitar, ofrecer o agradecer un servicio o favor.

Presentaciones

Para establecer una solución entre dos personas, la etiqueta exige que una tercera persona haga las presentaciones del caso, estas deben ser sencillas empleando frases como “Tengo el gusto de presentar a” o “Permítame presentar a”. Y la contestación “Encantado” “Es un placer” “Es un honor”.

Saludar

Es un acto comunicacional en que una persona hace notar a otra su presencia generalmente a través del habla o de algún gesto. El saludo es importante en todos los ámbitos, más en lo laboral; saber saludar es fundamental para establecer un primer contacto agradable y correcto. Socialmente el saludo más extendido es la acción de dar la mano.

Dar la mano

Es el saludo más universal y el que puede servir de puente pasados culturas diferentes, que saludan en forma diferente. Un corto y ligero, apretón de manos es suficiente. A menudo utilizamos el gesto de dar la mano cuando conocemos a alguien por primera vez, cuando cerramos un acuerdo o cuando saludamos a una persona que ya conocemos, entre otras cosas.

El beso

Muy utilizado entre mujeres y para saludar un hombre a una mujer muy extendido incluso en actos oficiales, da sensación de cordialidad y cercanía. Dependiendo de la cultura local, el beso en la mejilla puede ser considerado apropiado entre un hombre y una mujer, un padre y un hijo, dos mujeres, o dos hombres.

Despedirse

La despedida es el final de un encuentro y por lo tanto debe guardar relación con las actitudes observadas en la presentación y el saludo, esta debe ser:

- Breve y concisa
- Amable y respetuosa

Cuando se va de la oficina deberá despedirse de las personas que se quedan trabajando en forma general.

La etiqueta en eventos empresariales

Uno de los aspectos que se consideran de mayor importancia para proyectar una correcta imagen empresarial son los eventos empresariales. Y se consideran de mucha importancia ya que esta ocasión permite poner en práctica, o mostrar, la cultura organizacional y la cultura que cada persona o trabajador posee.

Adicionalmente, es una oportunidad para demostrar que su cultura personal esta basada en unos buenos cimientos, y que las normas de etiqueta no están por demás olvidadas. Sin embargo, muchas personas olvidan normas tan elementales de la etiqueta, que se muestran de una forma equívoca ante los demás asumiendo actitudes indebidas, más aun cuando se rebosan los límites normales del alcohol.

Y este es uno de los aspectos que se deben cuidar: la ingesta de bebidas y de alimentos que bien pueden afectar su normal desenvolvimiento en cualquier tipo de eventos hasta el punto de que algunos olvidan donde se encuentran y se suben a mesas, imitan a personas del sexo opuesto, “confiesan” sus sentimientos a compañeros y asumen demás actitudes inadecuadas a los que los puede llevar el excederse en la ingesta de éste.

Es recomendable por lo tanto que en eventos empresariales como las despedidas a alguna persona en particular, en celebraciones de aniversarios, en eventos promocionales, en fiestas de fin de año, su etiqueta debe ser impecable evitando exponerse a comentarios que usted mismo logra de los demás con su comportamiento. De igual manera el normal desarrollo de cenas y almuerzos, debe cuidarse mucho el ingerir el alcohol, ya que estos eventos donde normalmente se cierran contratos o acuerdos, es de mal gusto que se aprovechen para extralimitarse en su consumo porque afecta de inmediato la imagen de su empresa y su imagen personal.

Así mismo, no debe olvidarse la etiqueta al vestir, puesto que el hecho que se encuentre en un evento empresarial pero también es considerado social, usted emita una imagen inadecuada y afecte más aun su imagen empresarial.

Buenos modales

Desde mí punto de vista los buenos modales van unidos a la buena educación, y con buena educación no me refiero a tener muchos conocimientos o haber asistido a los mejores colegios del mundo. Ser educado, tener buenos modales, es comportarse correctamente en cada una de las situaciones que nos encontremos en la vida, es tratar a

las personas, a todas las personas, con total respeto aunque no coincidamos con ellas en su forma de pensar.

Tener buenos modales no es sinónimo de ser personas “estiradas” ni de tener que conocer todas las reglas de etiqueta. Saber comportarse tiene más que ver, desde mí punto de vista, con mostrar respeto y ayudan a que todos puedan sentirse cómodos. Los buenos modales y el saber estos se rigen por pautas de conducta que son claves para enlazar los grupos sociales y fomentar una buena comunicación entre los miembros de una sociedad. Son la expresión de lo mejor que cada uno tiene en su corazón

La ausencia de buenos modales puede significar en muchos casos el desprecio hacia otra persona. En efecto, los buenos modales justamente se utilizan de modo tal que significan una muestra de aprecio y de consideración. En el caso que los mismos falten, ciertamente podrá existir una falta de tacto. Una situación como la descrita carece por lo general de consecuencias mayores, pero ciertamente implicará un deterioro en las relaciones. En algunos contextos muy específicos el uso de buenos modales es fundamental para el trato interpersonal, contextos por lo general asociados al trabajo o circunstancias de formalidad manifiesta.

Importancia de los buenos modales

Creo que casi todos nos hemos encontrado en alguna ocasión con personas guapas y atractivas que, desgraciadamente, han demostrado ser solamente un envase bonito sin demasiado contenido. Personas que no han sabido comportarse, ni tratar a los demás con cortesía, con educación, con respeto. Los buenos modales son indispensables

para desenvolvemos en la vida y ser apreciados por todo lo que podemos ofrecer y van de la mano de valores como el respeto, la lealtad, la gratitud, la comprensión, la tolerancia, etc., todo ello muy necesario para ser una persona íntegra.

Saber comportarse es importante para todas las personas, sin importancia del sexo o de la edad y para llegar a ser adultos íntegros y con buenos modales se ha de trabajar desde el hogar. Se ha de enseñar a los niños a tener un buen comportamiento, padres y educadores han de unir esfuerzos para conseguirlo.

Consejos que nos pueden ser útiles

Algunas personas pueden sentirse avergonzados al actuar de acuerdo con las normas básicas de buena educación delante de otros que no lo hacen, no debería ser así. No debemos sentirnos avergonzados por tener buenos modales. Los buenos modales consiguen que la interacción con otras personas se mucho más fácil y agradable. Tener buenos modales es poner en funcionamiento la “regla de oro”: compórtate con los demás como quisieras que ellos se comportaran contigo.

Por eso es importante:

- Aprender a sonreír independientemente de tu temperamento.
- Tener el hábito de saludar, independientemente de tu posición en la empresa.
- Vigilar el tono de tus palabras para no ofender a nadie.
- Ser consiente del daño que hacen las malas palabras.

- Ser consciente de que los gritos deben evitarse al comunicarse con la pareja y los hijos.
- Ser consciente que las carcajadas en una mujer la hacen parecer vulgar.

Estas son algunas normas básicas que siempre es aconsejable seguir en nuestro caminar cotidiano por la vida:

- Pedir siempre las cosas por favor y dar las gracias por el servicio recibido.
- Disculparnos si, involuntariamente, tropezamos con alguien o le causamos algún tipo de perjuicio.
- Saludar siempre cuando lleguemos a un lugar.
- Si viajamos en transporte público ceder el asiento a personas mayores o mujeres embarazadas.
- Hablar siempre correctamente evitando usar un tono de voz excesivamente alto y el uso de palabras malsonantes e inapropiadas.
- Es muy conveniente saber comportarse en la mesa, prestar atención a la forma de comer, pedir las cosas por favor, no usar el teléfono móvil mientras estamos comiendo, aprovechar ese momento para charlas relajadamente y disfrutar de la compañía.
- También son importantes los buenos modales cuando hablamos por teléfono. Si recibimos una llamada hay que contestar con educación y si somos nosotros los que la realizamos debemos saludar y presentarnos correctamente.

La cortesía

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria, aunque son muy variadas y algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales.

La puntualidad

Una de las cualidades más bonitas es la puntualidad, y una persona que es puntual hay que darle respeto. Una buena carta de presentación es la puntualidad. La impuntualidad de otros compañeros desaniman y desmotivan aquellos trabajadores comprometidos con su horario y la empresa. Es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona. El valor que se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado.

El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar, es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

La falta de puntualidad habla por sí misma, de ahí se deduce con facilidad la escasa o nula organización de nuestro tiempo, de planeación en nuestras actividades, y por supuesto de una agenda, pero, ¿qué hay detrás de todo esto?

Imagen

La imagen personal es una fuerte herramienta, ya sea de ventas, de negociaciones o de vida social. Sin embargo, es un término algo confuso que mucho se suele confundir con la estética, e incluso a menudo se la ha relacionado con el engaño. Pero no es más que comunicación publicitaria.

La imagen es primordial en el ámbito empresarial ya que en un acto o evento lo primero que se ve y se dan cuenta los asistentes, ese momento proyectamos una buena o mala imagen institucional, de igual manera en la forma de atender y agasajar a nuestros invitados la imagen personal debe ser impecable y de acuerdo a la ocasión.

Elegancia

Este se adquiere por naturalidad demostrando la propia personalidad, es saber vestir con buen gusto ya que la buena presencia hace a las personas más seguras de sí mismo mejorando el desarrollo personal, profesional y social. Y debe ser elegante, en primerísimo lugar, ante sí misma, en la inicial mirada que echa sobre sí en el espejo.

Sólo así podrá ser elegante ante los demás, ofreciéndoles amorosamente el regalo de su meritoria presencia.

Por lo general, la elegancia es atribuida a temas de belleza y de decoración, pero en realidad, también aplica a la manera de hacer las cosas, de ver las cosas, de gustos y preferencia. En conclusión, en tu vida debe haber elegancia para hacer las cosas, porque ello implica hacerlas de la manera que te parece bien y con tu estilo, evocando sensaciones de agrado para ti mismo y a lo mejor para los demás.

En la oficina

El comportamiento debe ser lo más cortés posible. A continuación anotamos algunas sugerencias:

- No debes gritar a nadie si está lejos de ti.
- Evita las carcajadas exageradas en la oficina.
- Los chismes vulgares y las palabras soeces pertenecen al nivel más bajo, no las utilices bajo ninguna circunstancia.
- No interrumpas cuando alguien está hablando.
- No ridiculices a nadie en público, no rías cuando alguien cometa algún error.
- Si existe algún acontecimiento de pánico, tú tienes que ser la persona indicada para calmar la situación.

Los modales sobre la mesa

Los modales en la mesa se han refinado en el proceso de civilización de los pueblos, se han convertido en formas de conducta que identifican en gran medida la buena educación. Sin lugar a dudas, en la mesa hay que practicar también las buenas maneras desde las edades más tempranas. No es solo conveniente la adquisición de las reglas teóricas, sino la formación de hábitos prácticos que integren la conducta de los educandos.

Son tan importantes los buenos modales en la mesa, que denotan de inmediato el grado de educación recibido. Es en la mesa familiar compartida con las personas de mayor confianza donde frecuentemente se tiende a quebrantar los modales al comer. Son los adultos (padres, abuelos, tíos, etc) los que más obligados están a ofrecer buen ejemplo a los niños y jóvenes.

En la actualidad los modales que tengamos dependen mucho de lo que aprendamos desde niños en nuestro hogar, siendo el fiel reflejo de todas las costumbres y valores que se hayan inculcado.

La comida

Este momento es vital en el convivir diario ya que se muestra nuestra cultura hay que comer de forma adecuada manejando bien los cubiertos y si existe demasiados

y no sabemos cómo utilizarlos, hay que esperar que alguien más lo haga para no quedar mal, además se debe evitar caer en excesos por más exquisito que este la comida.

Se debe ser agradecido en toda ocasión más en una velada expresando satisfacción por ella, felicitando por la exquisita comida pero evitando caer con exageraciones. La servilleta no puede utilizarse como un pañuelo, se la toma de la mesa y se la desdobla sin aspavientos, nunca debemos colocarnos la servilleta en el cuello, como babero; la mejor forma de usarla es doblada de forma triangular.

La cuchara se utiliza con la mano derecha siempre. Su uso está limitado a sopas consomés y alimentos líquidos a si con purés cremas y otros alimentos pastosos. Se toma con los dedos índice, anular y pulgar.

El tenedor si se utiliza solo, se lo hace con la mano derecha, al igual que la cuchara con los dedos índice, pulgar y anular; si se utiliza acompañado del cuchillo se utiliza con la mano izquierda, el tenedor sirve para trocear alimentos blandos como verduras y huevos.

El cuchillo se utiliza siempre con la mano derecha en compañía del tenedor. Se utiliza para cortar alimentos y nunca se lleva en la boca, se utiliza con los dedos índice y pulgar, el índice hace un poco de fuerza sobre el cuchillo para trocear los alimentos por la parte opuesta al filo. Una vez que hemos utilizado una cubierta, no vuelven al mantel ni se deposita en otro sitio que no sea el plato. Para hacer una pausa dejamos los cubiertos apoyados sobre el plato en su correspondiente lado. Las piezas básicas con las

que debemos contar en una cristalería son: copas de agua, copas de vino y copas de champagne.

Organización de eventos

Mediante la operación de coordinar de forma planificada las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un propósito común a través de la decisión del trabajo y funciones y a través de una jerarquía de autoridades y responsabilidades. La realización de eventos implica buen gusto, sencillez y elegancia para la ejecución de la misma y sobre todo la planificación, los detalles plasmados en la creación de ideas harán de su evento el éxito deseado.

Una organización de eventos debe estar diseñado para proporcionar conocimientos, habilidades técnicas, y experiencias que permitan fortalecer y complementar su emprendimiento y conocimientos en la organización profesional de eventos. Además posee un enfoque práctico centrado en la actividad de un profesional capaz de idear, crear, planificar y ejecutar todo tipo de eventos sociales, empresariales, culturales, todo esto de acuerdo con las mejores prácticas y últimas tendencias a nivel mundial como latinoamericano.

Evento

Es una actividad social determinada, una ceremonia, convención, etc, es aquella actividad que se desarrolla en un momento puntual en el tiempo, con un principio y un final previamente conocido, independientemente de que pueda poseer una periodicidad establecida. Un evento es una reunión de personas que con lleva un motivo en particular, los eventos son una herramienta de comunicación debido a que permiten transmitir información, conceptos, sentimientos, modelos de trabajo, establecer contacto directo con los clientes potenciales, introducir nuevos productos o servicios y crear nuevos sistemas de promoción y comercialización.

Pasos a seguir en la organización de un evento

Primero definir el objetivo del acto; con qué medios contamos, audiencia prevista (asistentes, público en general) y que objetivo deseamos transmitir a los asistentes. Debemos establecer un calendario, asignar recursos, preparativos necesarios para llevar a cabo del acto, el tiempo de anticipación para el día señalado y definir con claridad todos los objetivos.

Pre-evento. Se organizan equipos de trabajo, se organizan tareas, se establecen vías de comunicación entre los equipos, se define la imagen al completo del acto. En actos y eventos importantes, es muy significativo hacer un ensayo general dos días antes del acto, para que todo fluya en normalidad. Durante el evento: Consiste en la

exitosa coordinación y ejecución de las actividades previamente planeadas. Entre esta fase del evento se aplica las actividades a realizar.

Post-Evento: Una vez finalizado el evento, el ritmo de trabajo y la presión bajan considerablemente, pero no por ello terminan las tareas referidas a la actividad realizada. Es el momento de evaluar todas las áreas involucradas, y ver qué funcionó correctamente y cuáles fueron los puntos flojos, para tenerlos bien visualizados, y ser capaces de implementar los cambios necesarios en futuros desarrollos a organizar. En esta etapa se deben tomar en cuenta los puntos importantes:

- Las actividades de seguimiento
- La aplicación de encuestas de satisfacción y reporte de resultados.

Evaluación del evento

El momento ideal para realizar la evaluación y el análisis, es durante la semana siguiente al evento. La recopilación de datos, gastos de último minuto, recuento de extras no ponderadas en el presupuesto, resultado de encuesta, entrevista con proveedores, entre otros, nos darán la posibilidad de plasmar los resultados en un informe final.

Siempre hay detalles de última hora que escapan a cualquier presupuesto o planificación. Gastos adicionales, papeleo, taxis, equipo extra, es común tenerlos al final de las cuentas. Incluirlo en el informe es vital, no solo denota profesionalismo y seriedad, sino que además aportará una visión más global y certera del evento desde el

punto de vista financiero y administrativo. Ingresos totales, vs egresos por gastos totales y reales.

Ventajas

- Mayor facilidad en la toma de decisiones y en ejecución de las mismas.
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidades.
- Es claro y sencillo.
- Útil en toda organización.
- La disciplina es fácil de manejar.

Resumen de resultados

Si en el evento participaron distintas empresas como auspiciantes y patrocinadores, es fundamental que, una vez finalizado, se comparta un resumen sobre lo sucedido y los resultados, y hacer llegar el material documental, junto con el agradecimiento por su participación en el evento.

Esta evaluación, permitirá a los organizadores saber con más exactitud los resultados obtenidos, y funcionará como punto de partida para futuros eventos de igual o mayor magnitud. La preparación de un informe final que incluya datos cualitativos y

cuantitativos acerca de distintos sectores del evento va a permitir analizar si los objetivos preestablecidos se cumplieron o no, o cuán lejos se estuvo de alcanzarlos.

Reglas de Protocolo

Existen reglas que por norma o por tradición se deben seguir dentro de la práctica de las relaciones públicas. Las siguientes son normas comunes a todos los actos, trátense de inauguraciones, clausuras, aniversarios, sesiones solemnes o reuniones especiales.

Escenarios

Es todo aquel espacio destinado a la representación de las diversas artes escénicas o utilizado para eventos públicos destinado para la representación de actos sociales utilizado para otros eventos (conferencia o reuniones), en el espacio escénico para los actores o intérpretes y el punto focal para el público. Es importante señalar que la adecuada dirección es central para que los artistas o aquellos que deban exponer sobre el escenario utilicen el espacio de manera apropiada, aprovechando toda su superficie, moviéndose de la manera más conveniente y creando así una experiencia completamente inolvidable para los asistentes.

Sesiones Solemnes

Las sesiones oficialmente se las realiza una cada año, en conmemoraciones del aniversario del plantel este a su vez se lo realiza en su mayoría en el Salón de honor de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

Organización

Dependiendo de la magnitud del evento se constituirán Comités para alcanzar el éxito deseado. Es de vital importancia realizar un trabajo de inducción y capacitación con todas las personas vinculadas al evento como organizadores. La organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

Conferencia

Es una exposición que se realiza por una o más personas, sobre un tema cualquiera, generalmente de interés general, ante un público, al que se le permite intervenir mediante preguntas. Si no se permite formular preguntas se trata de un monólogo llamado conferencia fija, o más acertadamente, discurso. Está orientada a

proporcionar información o contenidos teóricos sobre un tema previamente definido, en ella participan destacadas personalidades de la especialidad, invitados para este fin, puede ser una o varios expositores.

Estructura de una conferencia

Se debe estructurar en tres partes:

- Introducción del tema
- Desarrollo del tema
- Síntesis

Pasos de una conferencia

Los organizadores de un evento deben planificar las siguientes responsabilidades: Planificación, Organización y Desarrollo de una conferencia.

- Se debe conocer el número de personas que participarán para colocar el número necesario de sillas y mesas.
- Un vaso con agua colocado al lado derecho.
- La mesa principal se coloca al centro de la tarima con el número exacto de sillas para las personas que forman parte de ellas.
- Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente para el sonido.
- Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como el conferencista.

- Los invitados especiales deben ser colocados en la primera fila.

Foro

Un foro es una técnica de comunicación a través de la cual distintas personas conversan sobre un tema de interés común. El foro es grupal y suele estar dirigido por un moderador. Los expertos participan en foros para intercambiar ideas y analizar los problemas de su incumbencia, por lo general frente a un grupo de asistentes.

Seminario

Un seminario es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objetivo es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. Se consideran seminarios aquellas reuniones que presentan estas características.

Desarrollo de un seminario

- Determinar el lugar que se realiza para llevar a cabo el seminario, pudiendo ser dentro de la institución o contratar un lugar, sede para llevar a cabo el mismo.

- Conocer el número de personas que participarán en el seminario a fin de preparar el montaje de sillas y mesas.
- Asegurar de tener el recurso material necesario completo, con el objetivo de evitar impresos.
- Edecanes que den la bienvenida a los participantes y les ayuden con la ubicación.
- 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.

Pasos para elaborar un discurso

Es la parte del discurso que ha de tener más duración. En esta parte nos adentramos en el tema principal. Por ello es una de las partes también más conflictivas, ya que al ser más largo que el resto, corremos el riesgo de perder la disponibilidad del espectador y su consecuente interés. Se recomienda que todo orador que desee elaborar un buen discurso deba recordar que no existe un método automático, porque cada persona tiene un estilo único.

- Elegir con precisión la idea que se desea desarrollar.
- Reunir todos los datos, hechos, evidencias, experiencias y todos los argumentos relacionados con el tema.
- Analizar y meditar sobre el valor y poder de convicción que puede aportar ese material.
- Seleccione solo lo que es lo más apropiado para reforzar las ideas del discurso.
- Buscar pruebas y razones que confirmen lo ventajoso de lo que se propone y que sirvan para asegurar la aceptación deseada.
- Detallar las conclusiones con claridad y precisión.

Preparación

- Tener la capacidad de hablar bien en público es algo que la mayoría de nosotros deseáramos aprender y por supuesto es algo que admiramos al momento que advertimos en una persona que posee esta capacidad.
- Es realmente lo que hacemos en el momento en que le dirigimos la palabra a un auditorio, no es más que un dialogo intensificado donde interviene solo dos sujetos que son el emisor (orador) y el receptor (público).
- El orador habla en un discurso, el público escucha y responde a través de sus gestos y atención.

4.4. Resultados esperados de la alternativa

Los resultados que se pretenden conseguir con el desarrollo de la propuesta son los siguientes:

- Una correcta aplicación de las normas de Etiqueta y Protocolo en las secretarias y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.
- Conocer las principales dificultades y posibles mejoras en las normas de Etiqueta y Protocolo de las secretarias.
- Reforzar los conocimientos de las secretarias y los docentes mediante seminarios, talleres y capacitaciones en las normas de Etiqueta y Protocolo.
- Ejecutar el manual de Etiqueta y Protocolo para mejorar el desenvolvimiento de las secretarias y docentes en su vida laboral de esta manera crear una nueva visión en la imagen de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

Bibliografía

- BARQUERO CABRERO, José Daniel; FERNÁNDEZ, Fernando: El libro azul del protocolo y las relaciones públicas. McGraw-Hill / Interamericana de España, S.A., 2004
 - DUARTE, Catalina. El protocolo y la etiqueta empresarial. <http://www.gerencie.com/protocolo-y-etiqueta-empresarial.html>. Consultado el 20/08/2013. Editorial Vértice. (2009). Atención al Cliente en la Limpieza de Pisos en Alojamientos. Málaga: Editorial Vértice.
 - FRIEDA Holler, Etiqueta social para todos. Edición 2011
 - HERRERO, J. C. (2006): El protocolo en los libros de estilo de los medios de comunicación españoles, Ámbitos: Revista internacional de comunicación, N° 15, pp. 157-169, en <http://www.grupo.us.es/grehcco/ambitos%2015/15herrero.pdf>
 - HERRERO, J. C. (2007): La estética del poder: el protocolo como disciplina esencial para el análisis y la gestión de la comunicación política, Derecho y opinión, N° 5, pp. 597-602.
 - Herrero, J.C y Benoit, W (2009). Análisis funcional de los debates en las elecciones generales de 2008, Revista ZER.
 - HERRERO, Julio César y Connolly-Ahern, Colleen, 'Origen y evolución de la propaganda política en la España democrática (1975-1996): Análisis de las técnicas y mensajes en las elecciones generales de 2000', en Revista Doxa, Madrid, 2009
 - HERRERO, JULIO CÉSAR, Y FUENTE, JUAN LUIS: La comunicación en el protocolo. Ediciones Protocolo. Madrid, 2004.
 - HOLLER, Figallo Frieda. Protocolo y buenos modales en el mundo empresarial. <http://yoymilag.blogspot.mx/2013/05/etica-y-buenos-modales-en-el-mundo.html> consultado 29/07/2013
- <http://books.google.com.co/books?id=H70u7fXQjeEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- LAFORET, J. J. (2003): La heráldica, el protocolo y la comunicación, Laurea Hispalis. Revista Internacional de Investigación en Relaciones Públicas, Ceremonial y Protocolo, nº 2, pp. 127- 140.
- LAFORET, J. J. (2013): La heráldica, el protocolo y la comunicación, Laurea Hispalis. Revista Internacional de Investigación en Relaciones Públicas, Ceremonial y Protocolo, nº 2, pp. 127- 140.
- LAFORET, Juan José (2007). Protocolo y Medios de Comunicación Social. Canarias: Editorial Premon.
- LÓPEZ PIÑEIRO, Ramón. (2013). El protocolo en las instituciones públicas. En: FERNÁNDEZ AREAL, Manuel (dir., 2003). Relaciones Públicas y Protocolo. IV Jornadas de Comunicación Social. Universidad de Vigo.
- LÓPEZ, E; (2010). Gran Hermano, y ahora... ¿qué?. Ediciones Protocolo. Madrid
- MARÍN CALAHORRO, F.; 2000: Protocolo y comunicación. Los medios en los actos públicos, Barcelona, Ediciones Bayer Hermanos.
- OMEGA ROYAL ESTATE. (2005). CURSO DE PROTOCOLO. Recuperado el 17 de Octubre de 2012, de Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28697.pdf>
- OTERO ALVARADO, M. T.; 2011: Relaciones Públicas y Protocolo: cinco años de reflexiones, Sevilla, Laurea.
- Otero, M. T. (2012): *Los grandes eventos como acciones de Relaciones Públicas del Estado: las exposiciones universales*, Sphera publica: revista de ciencias sociales y de la comunicación, Nº 7, pp. 175-192.
- OTERO, M. T. (2013): *La Exposición Universal de Sevilla 1992: Intercambio de Obsequios Oficiales en el Marco de los Días Nacionales y de Honor*, Laurea Hispalis. Revista Internacional de Investigación en Relaciones Públicas y Protocolo, Nº 2, pp. 141-177.
- PARRA, Graciela. *Protocolo, glamour etiqueta y buenos modales*. <http://graciela-parra.blogdiario.com/1248199165/>. Consultado 01/09/2013
- Ramos Fernández, F. (2007). Protocolo y Estrategia para Pymes. Recuperado el Octubre de 2012, de:
- RAMOS, Fernando: Curso Superior de Comunicación y Protocolo. Universidad de Vigo. Vigo, 2003.

- Strauss Cortissoz, H. (2010). El Gran Libro de la Etiqueta. Bogotá D.C.:Cículo de Lectores. strauss cortzissoz, h. (s.f.).
- VARGAS TAGLE CARLOS: Etiqueta Social para todos. Edición 2011
- VILARRUBIAS SOLANES, F. A.; (2006). Protocolo y comunicación. Barcelona: Bayer Hermanos.
- Habilidades de gestión para la secretaria eficaz 3era edición.
Organización, Planeación, Habilidades y Protocolo
Internet: www.fundacionconfemetal.com
Edición 2011.

ANEXOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO

1. ¿Emplea usted normas de Etiquetas en su oficina?

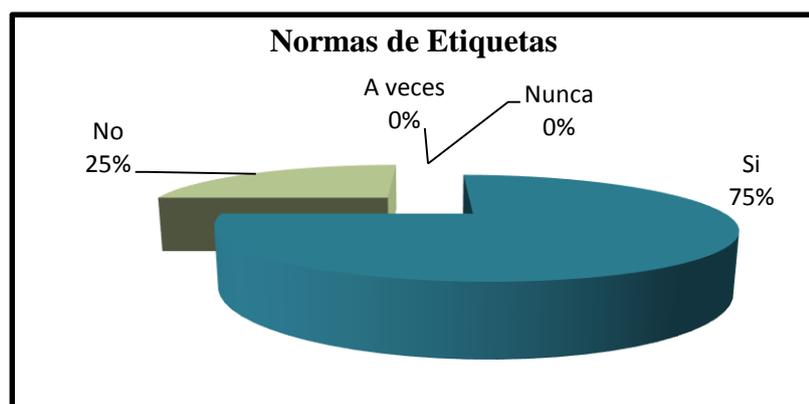
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Tabla 3: Normas de Etiqueta

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 3: Normas de Etiqueta



Análisis: El 75% de las secretarias encuestadas concuerdan que es necesario de emplear normas de Etiqueta, el 25% manifiestan que no es necesario utilizar normas de Etiqueta en la oficina.

Interpretación: Las secretarias deben estar en constante capacitaciones porque ella, son la primera imagen o impresión que tienen los usuarios al momento de llegar a una institución.

2. **¿Considera importantes usted las normas de Protocolo para organizar un evento en su institución?**

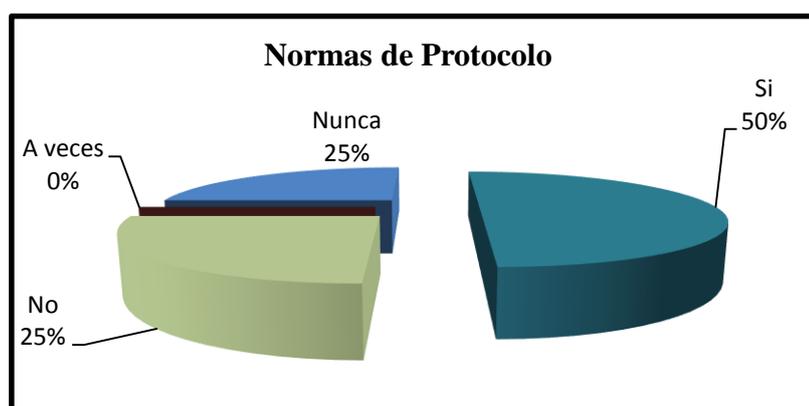
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	2	50%
No	1	25%
A veces	0	0%
Nunca	1	25%
Total	4	100%

Tabla 4: Normas de Protocolo

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 4: Normas de Protocolo



Análisis: El 50% de las secretarías encuestadas indican que es necesario emplear normas de Protocolo en la Unidad Educativa Eugenio Espejo, el 25% manifiestan que nunca es necesario utilizar normas de Protocolo en la oficina y el 25% emplean que a veces.

Interpretación: Las secretarías deben conocer una serie de normas básicas para comportarse con educación y respeto hacia las personas que nos acompañan en dicho evento o reunión que organiza la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

3. ¿Cree usted que los eventos que realiza la Unidad Educativa se desarrolla con elegancia y distinción?

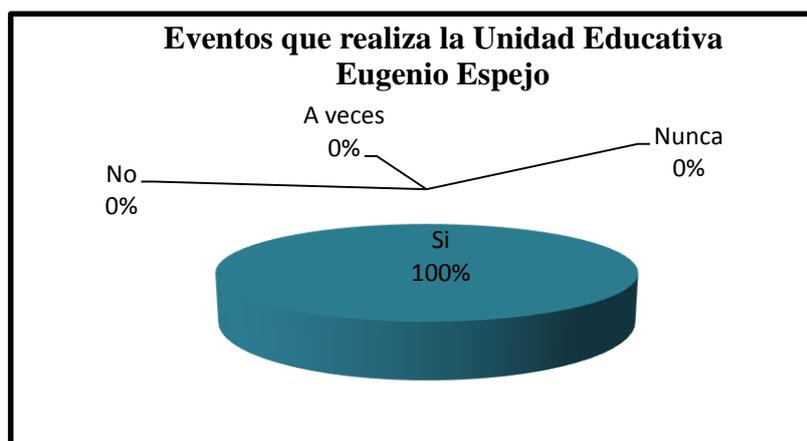
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	4	50%
No	0	25%
A veces	0	0%
Nunca	0	25%
Total	4	100%

Tabla 5: Eventos que realiza la Unidad Educativa Eugenio Espejo

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 5: Eventos que realiza la Unidad Educativa Eugenio Espejo



Análisis: El 100% de las secretarías encuestadas concuerdan que los eventos realizados en la Unidad Educativa Eugenio Espejo se desarrollan con elegancia y distinción.

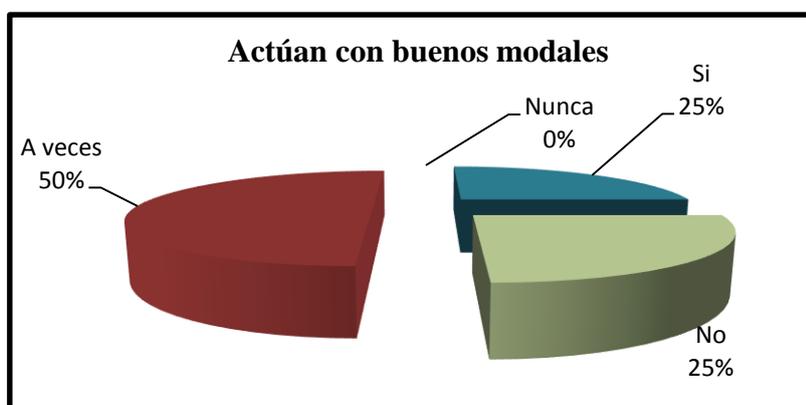
Interpretación: Los eventos, deben causar una presencia positiva que ayude con el fortalecimiento de la imagen de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

4. ¿Cree usted que los docentes y autoridades actúan con buenos modales?

Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	1	25%
No	1	25%
A veces	2	50%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Tabla 6: Actúan con buenos modales
Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo
Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 6: Actúan con buenos modales



Análisis: El 25% de las secretarias manifiestan que los docentes y autoridades actúan con buenos modales, el 25% indican que no actúan de manera correcta y el 50% concuerdan a veces los docentes y autoridades actúan de manera atenta.

Interpretación: Los buenos modales son indispensables para todos porque nos permite desenvolvemos en la vida cotidiana y sobre todo debemos destacar los valores que debe mantener una secretaria.

5. ¿Cuándo en la Unidad Educativa Eugenio Espejo realizan actos solemnes, se aplican formalidades?

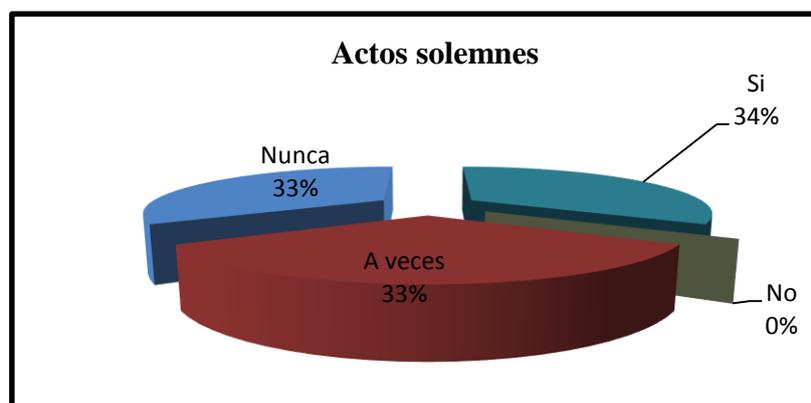
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	1	34%
No	0	0%
A veces	1	33%
Nunca	1	33%
Total	4	100%

Tabla 7: Actos solemnes

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 7: Actos solemnes



Análisis: El 34% de las secretarias concuerdan que aplican las formalidades en todos los actos solemnes, el 33% indican que a veces utilizan las formalidades y el 33% indican que no emplean las formalidades en los actos.

Interpretación: El problema causado por falta de Protocolo afecta intensamente en la imagen de la Institución por esta razón hay que tener un conocimiento amplio sobre el Protocolo para así realizar los eventos con una correcta rectitud.

6. ¿Considera usted que es necesario de una guía de Etiqueta y Protocolo en la Unidad Educativa Eugenio Espejo?

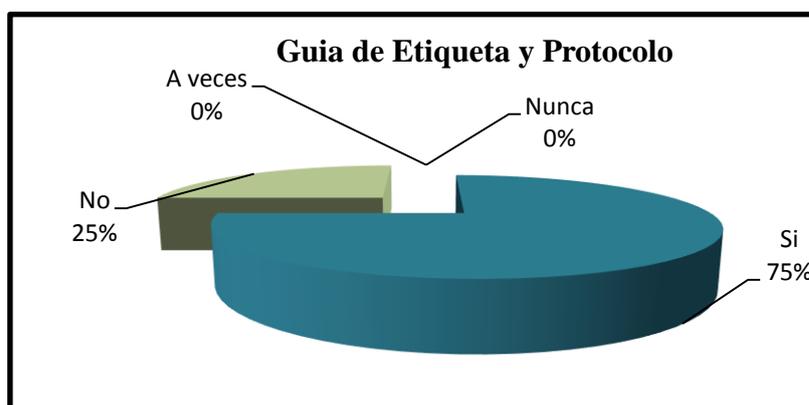
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Tabla 8: Guía de Etiqueta y Protocolo

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 8: Guía de Etiqueta y Protocolo



Análisis: El 75% de las secretarías encuestadas manifiestan que es necesario de una guía, el 25% indican que no es necesario un manual de Etiqueta y Protocolo.

Interpretación: En base a una guía las secretarías y docentes están en capacidades de desempeñar sus labores y eventos protocolarios de forma adecuada para proyectar una imagen con excelencia de la institución y de sí misma.

7. ¿Considera usted que el protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen de la Unidad Educativa Eugenio Espejo?

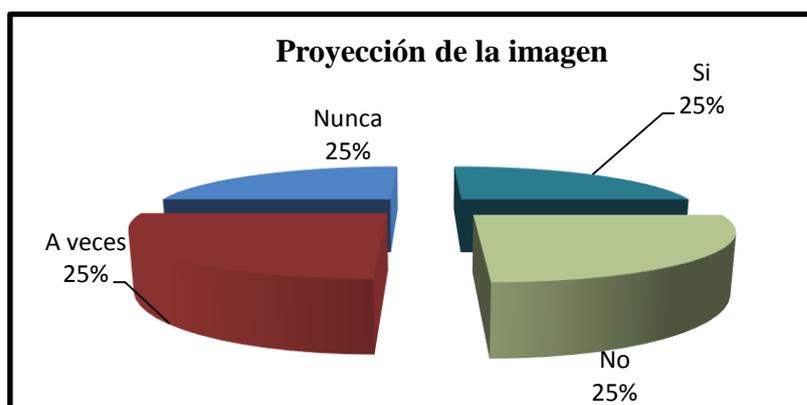
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	1	25%
No	1	25%
A veces	1	25%
Nunca	1	25%
Total	4	100%

Tabla 9: Proyección de la imagen

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 9: Proyección de la imagen



Análisis: El 25% de las secretarías encuestadas concuerdan que es importante el protocolo como instrumento de proyección de la imagen de la institución, el 25% manifiestan que no es importante el protocolo, el 25% indican a veces y el 25% afirman que nunca es importante utilizar el protocolo como instrumento de proyección.

Interpretación: Es importante el protocolo porque nos permite proyectar una buena imagen de la institución, logrando de esta manera un buen servicio de calidad entre docentes y demás usuarios.

8. ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

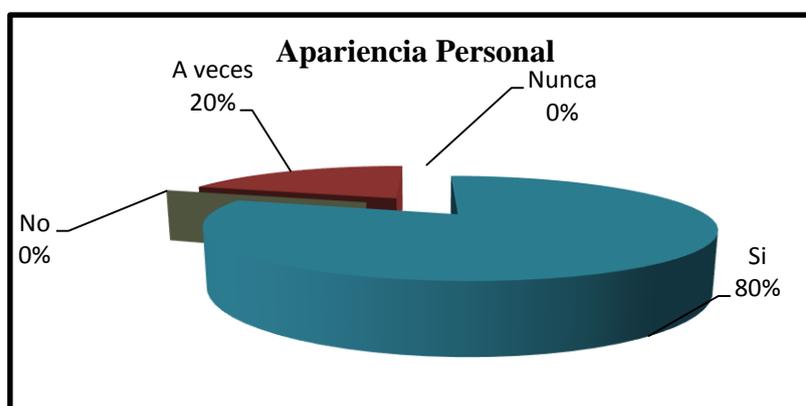
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	4	75%
No	0	0%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Tabla 10: Apariencia personal

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 10: Apariencia personal



Análisis: El 75% de las secretarías encuestadas concuerdan que es importante la apariencia personal que demuestran en la institución y el 25% manifiestan a veces la importancia que tiene la apariencia personal.

Interpretación: La imagen es importante en cualquier lugar de trabajo porque es la carta de presentación que tiene una secretaria o funcionario público en una empresa.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO

1. ¿Considera importante usted capacitar a las secretarias en Etiqueta y Protocolo?

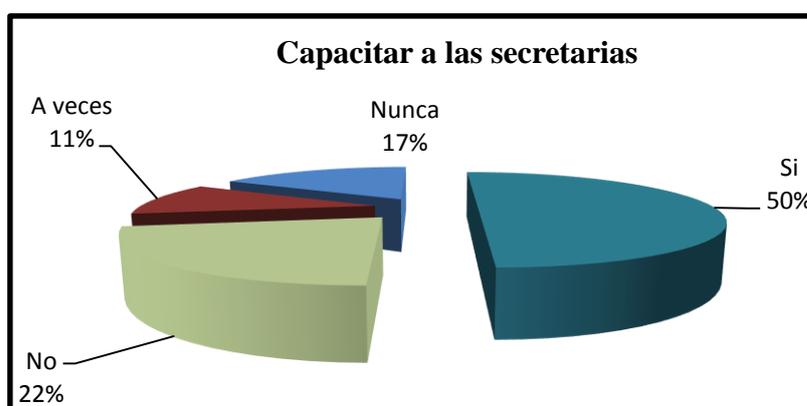
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	45	50%
No	20	22%
A veces	10	11%
Nunca	15	17%
Total	90	100%

Tabla 11: Capacitar a las secretarias

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 11: Capacitar a las secretarias



Análisis: El 50% de los docentes encuestados concuerdan que las secretarias deben capacitarse continuamente, el 22% manifestaron que no era necesario, el 11% dijeron a veces necesitan capacitaciones y el 17% no concuerdan con esta pregunta.

Interpretación: Las secretarias deben asistir a capacitaciones constantemente de Etiqueta y Protocolo para mejorar su imagen.

2. ¿Cree usted que las secretarias emplean una adecuada cortesía en su lugar de trabajo?

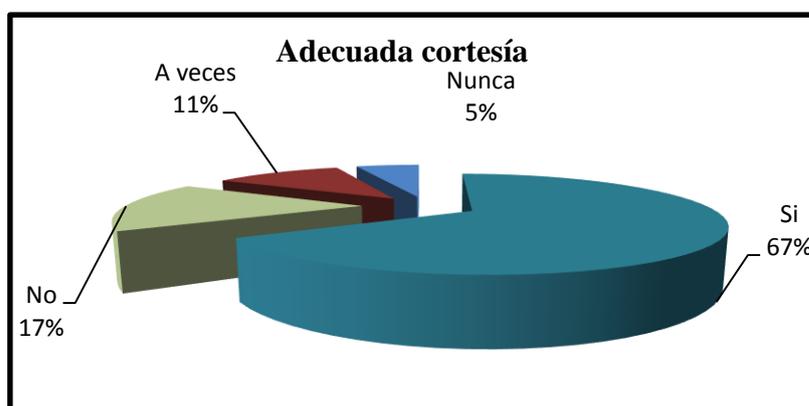
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	60	67%
No	15	17%
A veces	10	11%
Nunca	5	5%
Total	90	100%

Tabla 12: Adecuada cortesía

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 12: Adecuada cortesía



Análisis: El 67% de los docentes encuestados concuerdan que las secretarias mantienen una adecuada cortesía en su lugar de trabajo, el 17% indicaron que no tienen cortesía las secretarias, el 11% dijeron a veces mantienen cortesía y el 5% no concuerdan.

Interpretación: Las secretarias deben proceder de manera cortés en evento, reuniones y sobre todo en su lugar de trabajo porque si no se verá afectada la imagen de la institución.

3. ¿Las secretarías organizan de forma eficiente un evento en la institución?

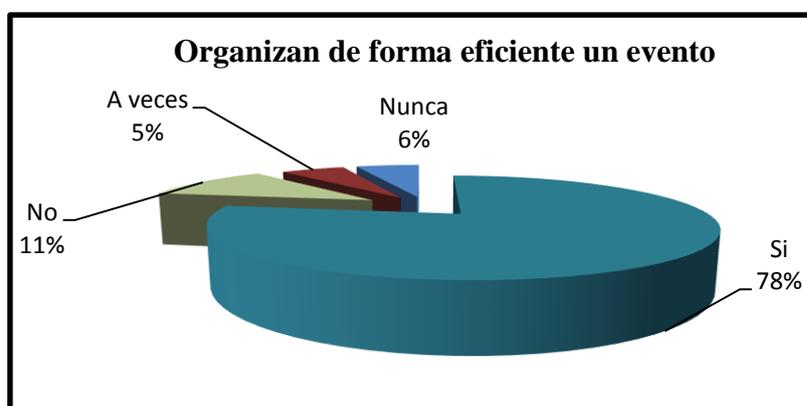
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	70	78%
No	10	11%
A veces	5	5%
Nunca	5	6%
Total	90	100%

Tabla 13: Organizan de forma eficiente un evento

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 13: Organizan de forma eficiente un evento



Análisis: El 78% de los docentes manifiestan que las secretarías organizan eficientemente los eventos en la institución, el 11% están en desacuerdo, el 5% manifiestan a veces son eficientes las secretarías y el 6% indican que nunca las secretarías son eficientes.

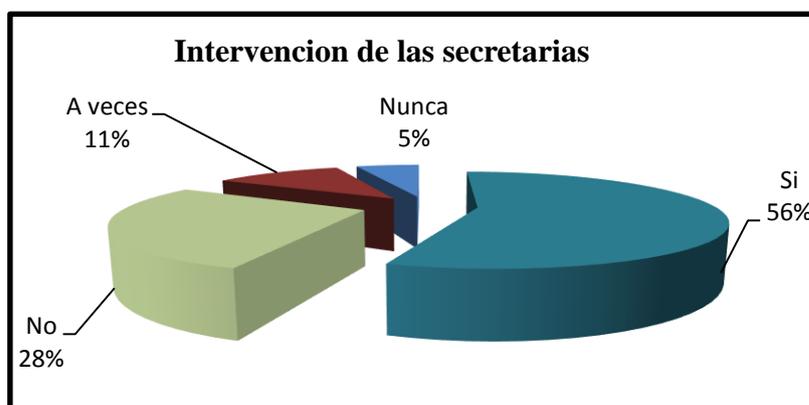
Interpretación: Las secretarías son el eje principal de toda institución para lo cual deben capacitarse constantemente en diferentes áreas sobre todo como organizar correctamente eventos en la institución.

4. ¿Cree usted importante la intervención de las secretarias en la organización de eventos que se realizan en la institución?

Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	50	56%
No	25	28%
A veces	10	11%
Nunca	5	5%
Total	90	100%

Tabla 14: Intervención de las secretarias
Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo
Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 14: Intervención de las secretarias



Análisis: El 56% de los docentes encuestados manifiestan que es importante que intervengan las secretarias en los diferentes eventos que realiza la institución, el 28% no concuerdan con esta pregunta, el 11% emplean a veces que es bueno que intervengan las secretarias y el 5% manifiestan que nunca intervienen las secretarias en los eventos.

Interpretación: Las secretarias son la parte fundamental de la empresa y sobre todo al momento de organizar los diferentes eventos que presenta la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

5. ¿Cree usted que se aplica el orden de jerarquía en los eventos que realiza la Unidad Educativa Eugenio Espejo?

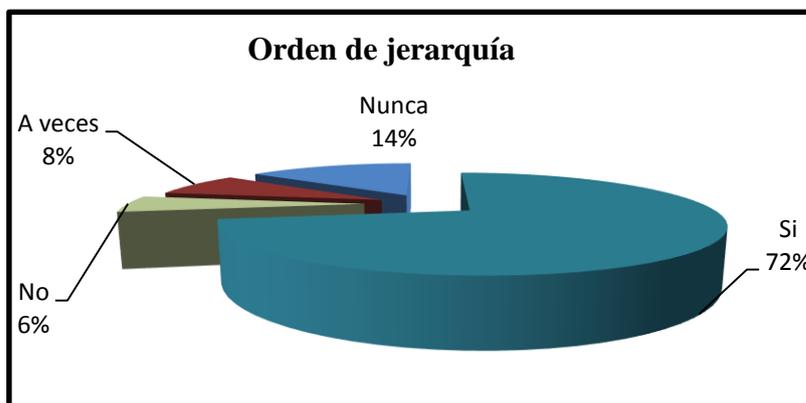
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	65	72%
No	5	6%
A veces	7	8%
Nunca	13	14%
Total	90	100%

Tabla15: Orden de jerarquía

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 15: Orden de jerarquía



Análisis: El 72% de los docentes encuestados manifestaron que si existe un orden de jerarquía en los diferentes eventos, el 6% no concuerdan con esta opinión, el 8% indican que a veces aplican este orden jerárquico y el 14% nunca emplean.

Interpretación: Se debe tener en cuenta el orden de jerarquía de las autoridades de la institución y de esta manera se podrá distribuir los puestos que ocuparán los mismos.

6. ¿Está de acuerdo con las normas de Etiqueta que emplean las secretarias de la Unidad Educativa Eugenio Espejo?

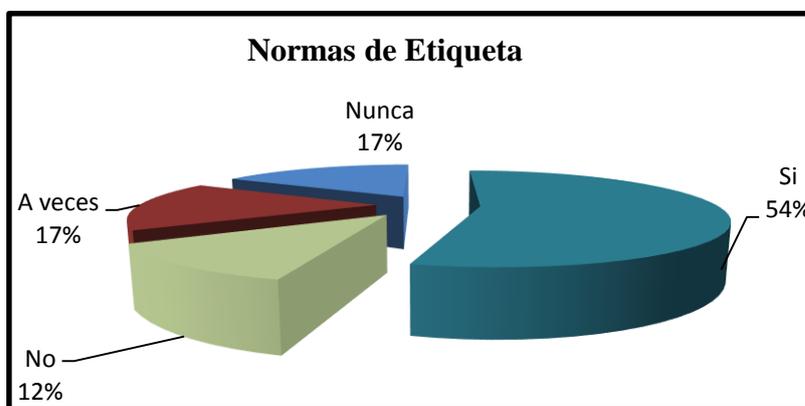
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	49	54%
No	11	12%
A veces	15	17%
Nunca	15	17%
Total	90	100%

Tabla 16: Normas de Etiqueta

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 16: Normas de Etiqueta



Análisis: El 54% de los docentes concuerdan que las secretarias si emplean las normas de Etiqueta de manera correcta, el 12% manifiestan que no utilizan las normas de Etiqueta las secretarias, el 17% dijeron a veces aplican las normas de Etiqueta y el 17% mencionan que nunca utilizan las normas de Etiqueta en esta institución.

Interpretación: Las secretarias deben aplicar las normas de Etiqueta en su lugar de trabajo, porque les permite desenvolverse adecuadamente en los diferentes ambientes o actos sociales que presenta la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

7. ¿Considera usted importante que la Unidad Educativa Eugenio Espejo capacite continuamente a las secretarías?

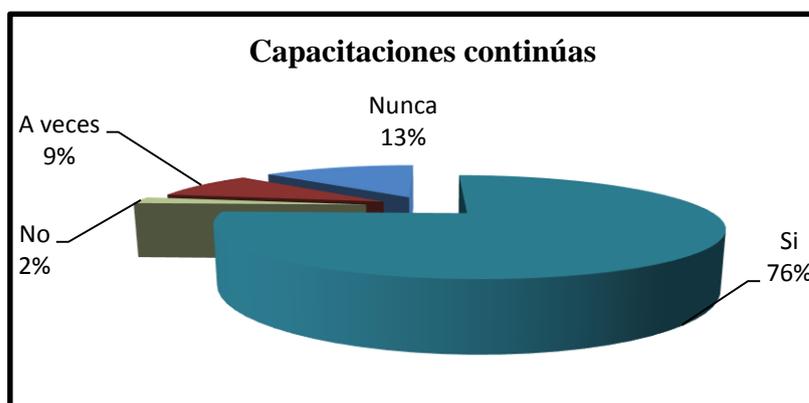
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	68	76%
No	2	2%
A veces	8	9%
Nunca	12	13%
Total	90	100%

Tabla17: Capacitaciones continuas

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 17: Capacitaciones continuas



Análisis: El 76% de los docentes encuestados están de acuerdo con las capacitaciones que deben asistir las secretarías, el 2% no concuerdan con esta opinión, el 9% manifiesta que a veces es importante capacitarse y el 13% dijeron nunca.

Interpretación: Las secretarías deben capacitarse de manera constante de esta manera irán adquiriendo nuevos conocimientos para lo cual ayudará a mejorar su rendimiento laboral.

8. ¿Existe un auditorio en la Unidad Educativa Eugenio Espejo para desarrollar los eventos?

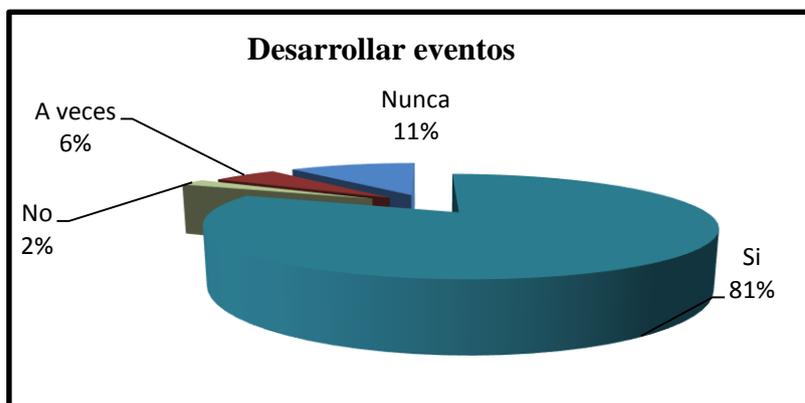
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	73	81%
No	2	2%
A veces	5	6%
Nunca	10	11%
Total	90	100%

Tabla 18: Desarrollar eventos

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 18: Desarrollar eventos



Análisis: El 81% de los docentes encuestados concuerdan que si existe un auditorio adecuado para organizar los eventos, el 2% están en desacuerdo, el 6% manifiestan que a veces concuerdan con esta pregunta y el 11% mencionan que nunca existe un auditorio para estos eventos.

Interpretación: La Unidad Educativa Eugenio Espejo debe equipar mejor el auditorio para atender la realización de diferentes eventos porque si no se verá afectada su imagen de institución.

9. ¿Considera importante usted implementar una guía de Etiqueta y Protocolo en la Unidad Educativa Eugenio Espejo?

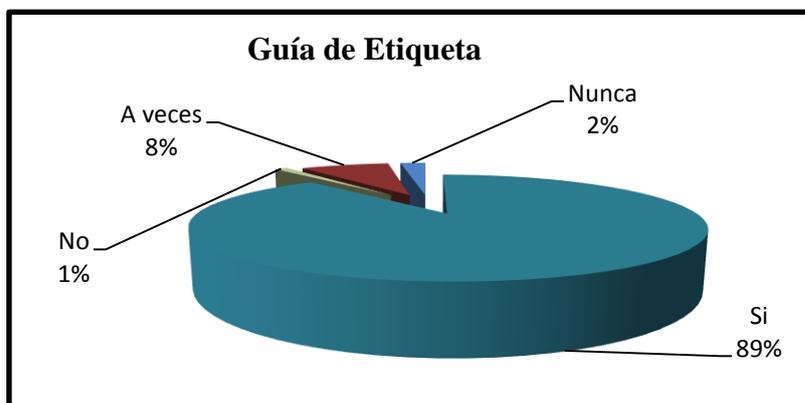
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	80	89%
No	1	1%
A veces	7	8%
Nunca	2	2%
Total	90	100%

Tabla 19: Guía de Etiqueta

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 19: Guía de Etiqueta



Análisis: El 89% de los docentes indican que si es importante implementar una guía de Etiqueta y Protocolo en la institución, el 1% están en desacuerdo, el 8% manifiestan que a veces es importante y el 2% nunca concuerdan.

Interpretación: Se debe implementar una guía de Etiqueta y Protocolo porque es de gran importancia destacar la forma apropiada que debe tener al organizar eventos o reuniones las secretarías de la Educativa Eugenio Espejo.

10. ¿Piensa usted que las secretarias actúan con buenos modales en esta institución?

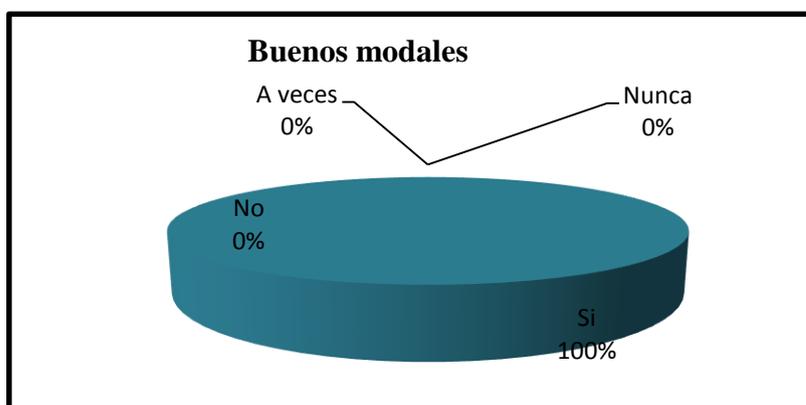
Respuesta	Encuestas	Porcentaje
Si	90	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	90	100%

Tabla 20: Buenos modales

Fuente: Unidad Educativa Eugenio Espejo

Encuestador: Sr. Adán Valverde Poveda

Gráfico 20: Buenos modales



Análisis: El 100% de los docentes encuestados manifiestan que las secretarias si emplean correctamente los buenos modales en su lugar de trabajo.

Interpretación: Se debe recalcar que no solo las secretarias deben emplear buenos modales dentro de la institución, sino también los docentes y autoridades de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES
Y DE LA EDUCACIÓN



CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
ENCUESTA PARA APLICAR A LAS SECRETARIAS

OBJETIVO:

EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENCUESTA ES REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN SOBRE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

1. ¿Cree usted necesario asistir a capacitaciones de Etiqueta y Protocolo constantemente?

Si No A veces Nunca

2. ¿Emplea usted normas de Etiquetas en su oficina?

Si No A veces Nunca

3. ¿Considera importantes usted las normas de Protocolo para organizar un evento en su institución?

Si No A veces Nunca

4. ¿Cree usted que los eventos que realiza la Unidad Educativa se desarrolla con elegancia y distinción?

Si No A veces Nunca

5. **¿Cree usted que los docentes y autoridades actúan con buenos modales?**

Si No A veces Nunca

6. **¿Cuándo en la Unidad Educativa Eugenio Espejo realizan actos solemnes, se aplican formalidades?**

Si No A veces Nunca

7. **¿Considera usted que es necesario de una guía de Etiqueta y Protocolo en la Unidad Educativa Eugenio Espejo?**

Si No A veces Nunca

8. **¿Cree usted que el personal que organiza los eventos tienen una guía de cómo hacerlo?**

Si No A veces Nunca

9. **¿Considera usted que el protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen de la Unidad Educativa Eugenio Espejo?**

Si No A veces Nunca

10. **¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?**

Si No A veces Nunca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES
Y DE LA EDUCACIÓN



CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
ENCUESTA PARA APLICAR A LOS DOCENTES

OBJETIVO:

EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENCUESTA ES REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN SOBRE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

1. ¿Considera importante usted capacitar a las secretarias en Etiqueta y Protocolo?

Si No A veces Nunca

2. ¿Cree usted que las secretarias emplean una adecuada cortesía en su lugar de trabajo?

Si No A veces Nunca

3. ¿Las secretarias organizan de forma eficiente un evento en la institución?

Si No A veces Nunca

4. ¿Cree usted importante la intervención de las secretarias en la organización de eventos que se realizan en la institución?

Si No A veces Nunca

5. **¿Cree usted que se aplica el orden de jerarquía en los eventos que realiza la Unidad Educativa Eugenio Espejo?**

Si No A veces Nunca

6. **¿Está de acuerdo con las normas de Etiqueta que emplean las secretarias de la Unidad Educativa Eugenio Espejo?**

Si No A veces Nunca

7. **¿Considera usted importante que la Unidad Educativa Eugenio Espejo capacite continuamente a las secretarias?**

Si No A veces Nunca

8. **¿Existe un auditorio en la Unidad Educativa Eugenio Espejo para desarrollar los eventos?**

Si No A veces Nunca

9. **¿Considera importante usted implementar una guía de Etiqueta y Protocolo en la Unidad Educativa Eugenio Espejo?**

Si No A veces Nunca

10. **¿Piensa usted que las secretarias actúan con buenos modales en esta institución?**

Si No A veces Nunca

ANEXOS

TUTORÍAS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FOTO # 1

- Revisión y análisis de la idea o tema de la investigación.



- Formulando los objetivos generales y específicos del problema de investigación.

FOTO # 2

- Buscando un fundamento teórico adecuado para formular la hipótesis general de la investigación.



FOTO # 3

Realizando las encuestas a las Secretarías de la Unidad Educativa Eugenio Espejo



FOTO # 4

Realizando las encuestas a los Docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo

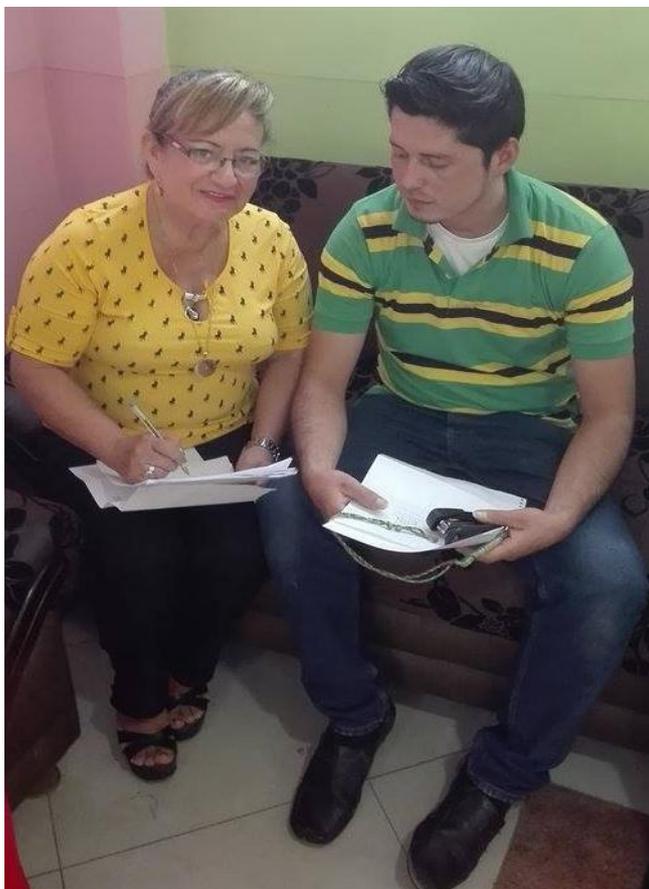


FOTO # 5

Imagen de la Unidad Educativa Eugenio

